

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิรูปและพัฒนาพระราชกรณียกิจและปรับตัว กำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยยึดถือประสิทธิภาพต่อประชาชน ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติทั้งปวง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2547 : 3) สำหรับแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท ฉบับที่ 4 ได้กำหนดแนวทางและแผนงานสอบสวนคดีทั่วไปไว้ดังนี้ กำหนดระบบและพัฒนาองค์กรควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน จัดให้มีระบบการบริหารงานสอบสวนและระบบการควบคุมตรวจสอบและกำกับดูแล จัดให้มีศูนย์และสถิติเกี่ยวกับงานในกระบวนการยุติธรรมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ทางการบริหารงานกระบวนการยุติธรรม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติในงานสอบสวนความผิดประเภทต่างๆและส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม ปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาสาระของการทำสำนวน การสอบสวน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม (แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549 : 14-15) กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 เป็นหน่วยงานรองจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติปฏิบัติหน้าที่ครอบคลุม 14 จังหวัด ในอีสานตอนบนรวมทั้งสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บทฉบับที่ 4 จึงได้กำหนดแนวทางและแผนงานสอบสวนและทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสอบสวนไว้ กล่าวคือ วิสัยทัศน์ (Vision) กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 เป็นหน่วยงานหลักในการบังคับใช้กฎหมายที่มีความเป็นมืออาชีพ (Professional) มีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) เป็นที่เชื่อถือศรัทธาและเป็นที่ยิ่งของประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อให้ตำรวจภูธรภาค 4 บรรลุซึ่งเป้าประสงค์และเป้าหมายอย่างเป็นทางการ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการ

เกี่ยวกับงานสอบสวน คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอำนวยความสะดวก ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรมและเสมอภาค ยุทธศาสตร์ที่ 6 การกระจายอำนาจในการบริหารงาน ยุทธศาสตร์ที่ 7 ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 8 การใช้หลักการตรวจสอบที่เข้มข้นและโปร่งใส

งานสอบสวน เป็นงานที่มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องทำงานให้เป็นระบบ และเป็นงานที่จะคอยให้บริการผู้มารับบริการภายในสถานีตำรวจทั่วประเทศ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องมีการวางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับความต้องการ บริการของประชาชนเพื่อความพึงพอใจของประชาชนซึ่งจะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่องานของตำรวจที่จะต้องให้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีในงานของตำรวจ พร้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นไปตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งในที่สุดประชาชนก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่องานของตำรวจ (กองนโยบายและแผนกองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4. 2551 : 25) งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสอบสวนรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดกฎหมาย เมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ งานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จะต้องให้บริการตามแผนกต่างๆ ดังนี้ แบ่งเป็น แผนกธุรการคดีธุรการคดี จะมีหน้าที่จัดเก็บอุ้งลับของสำนวนคดีต่างๆ และรายงานคดีต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ แผนกเสมียนประจำวันมีหน้าที่รับแจ้งเอกสารหาย บันทึกเรื่องราวต่างๆ ทั้งเกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดีที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน มีหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในเรื่องต่างๆ แผนกพลขับ มีหน้าที่เป็นคนขับรถประจำวันของพนักงานสอบสวน แผนกงานเสมียนเปรียบเทียบปรับ มีหน้าที่เปรียบเทียบคดีต่างๆ ที่พนักงานสอบสวนมีอำนาจ แผนกงานเดินรายงาน มีหน้าที่ส่ง

ตำรวจ ให้สอดคล้องกับนโยบาย กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 และ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในช่วงของการปฏิรูปและพัฒนาาระบบราชการไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้น

### คำถามการวิจัย

1. ประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระดับใด
2. ประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวน มีปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษา สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษารั้่งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ คืองานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากร(population)ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ภายในงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรีอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมาจากสถิติผู้มาใช้บริการระหว่างเดือน ตุลาคม 2552- เดือนพฤศจิกายน 2552 (สถานีตำรวจภูธรราชบุรี. 2552 : 54-80)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่รู้จำนวนประชากร แล้วใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 385 คน

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 7 แผนกงาน ได้แก่

#### 3.1.1 แผนกธุรการคดี ได้แก่

- 1) กิจกรรมบริการ ได้แก่ ระยะเวลา ขั้นตอน ความสะดวก รวดเร็ว สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนใช้บริการ
- 2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความมีระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางหรือการพูดด้วยน้ำเสียงหนักเบา

#### 3.1.2 แผนกเสมียนประจำวัน ได้แก่

- 1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ระยะเวลา ขั้นตอน ความสะดวก สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนมาใช้บริการ
- 2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความมีระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางหรือการพูดด้วยน้ำเสียงหนักเบา

#### 3.1.3 แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ ได้แก่

- 1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ระยะเวลา ขั้นตอน ความสะดวก สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนมาใช้บริการ
- 2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความมีระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางหรือการพูดด้วยน้ำเสียงหนักเบา

#### 3.1.4 แผนกพลขับ ได้แก่

- 1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ ทั้งร่างกายและรถยนต์ ระยะเวลา ความรวดเร็วในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ การแสดงออกด้วย  
 กิริยาท่าทางการพูด

3.1.5 แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ได้แก่

1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลา  
 ความรวดเร็วในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ มีความรู้ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ การให้  
 คำปรึกษา การรักษาความลับ การแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางการพูด

3.1.6 แผนกเดินรายงาน ได้แก่

1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลา  
 ความรวดเร็วในการส่งเอกสาร ส่งสำนวนคดีพร้อมควบคุมผู้ต้องหาส่งศาล

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ มีความรู้ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ การ  
 แสดงออกด้วยกิริยาท่าทางการพูด

3.1.7 แผนกวิทยาการพิมพ์มือ ได้แก่

1) กิจกรรมการบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลา  
 ความรวดเร็วในการส่งเอกสาร ส่งสำนวนคดีพร้อมควบคุมผู้ต้องหาส่งศาล

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ มีความรู้ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ การ  
 แสดงออกด้วยกิริยาท่าทางการพูด

3.2 สถาปปัญหาลุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
 งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 - เดือนพฤศจิกายน  
 2552

#### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการภายในงานสอบสวน สถานี  
 ตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. งานสอบสวน หมายถึง งานในหน้าที่ของตำรวจซึ่งมีหน้าที่ในการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับงานการสอบสวน แบ่งออกเป็น 7 แผนก ดังนี้

2.1 แผนกธุรการคดี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่รายงานคดีที่เกิดขึ้นประจำวัน จัดทำลำดับเลขคดี เก็บคู่มือสำนวนคดี เก็บของกลางในคดี

2.2 แผนกเสียมินประจำวัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่บันทึกประจำวันคดีและรับแจ้งเอกสารหาย

2.3 แผนกเสียมินเปรียบเทียบปรับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับในคดีที่กฎหมายให้อำนาจเปรียบเทียบปรับได้

2.4 ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในคดีต่างๆที่กฎหมายให้อำนาจกระทำได้

2.5 แผนกพลขับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ขับรถยนต์ของพนักงานสอบสวนในวันละวันรวมทั้งงานสอบสวนที่ต้องรถยนต์ในการปฏิบัติหน้าที่

2.6 แผนกเดินรายงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ ส่งเอกสารหนังสือสำนวนการสอบสวนคดีของกลาง พร้อมทั้งผู้ต้องหาไปยังอัยการและศาล

2.7 แผนกวิทยากรพิมพ์มือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ พิมพ์มือและทำประวัติผู้ต้องหา พิมพ์ลายมือบุคคลทั่วไปที่ต่องการตรวจสอบประวัติ

3. การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่งานสอบสวนได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดีสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความประทับใจ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นที่สนใจคดีที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวน สถานที่ บรรยากาศหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่กระทบต่อความรู้สึกความ เมื่อได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ ที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

4.1 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องการบริการประกอบด้วย ระยะเวลา ขั้นตอนการติดต่อ การจัดลำดับของการบริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ในการสอบสวน

4.2 ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการ หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็นปรากฏความหมายหรือผู้รับบริการ

4.2.1 ทางด้านทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง อันมีด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรมเป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งด้วย ซึ่งสามารถวัดได้จากคะแนนรวมของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความเอื้ออาทร การมีคุณธรรม ยุติธรรม ความเสมอภาคความประพฤติกติและความมีระเบียบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ

4.2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก หมายถึง การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือ ภายนอกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันสามารถที่จะมองเห็นภายนอกได้ถึงการแต่งกาย การแสดงออกถึงกิริยาท่าทาง ซึ่งสามารถที่จะวัดได้จากคะแนนรวมของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การแสดงความเป็นมิตร

4.2.3 ด้านการพูด หมายถึง จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจิกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งด้วยคำพูด น้ำเสียงหนักเบา ไพเราะ ซึ่งสามารถวัดได้จากคะแนนรวมของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ จำนวน การพูด น้ำเสียงขณะให้บริการ

5 สถานีตำรวจภูธรราชบุรี หมายถึง สถานีตำรวจที่ตั้งอยู่บนถนน แจ้งสนิท หมู่ที่ 2 ตำบลนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อไปใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการงานสอบสวน ทำให้เกิดประสิทธิผล และส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ งานสอบสวน ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ให้สอดคล้องกับนโยบายของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ในช่วงของการปฏิรูปและพัฒนากระบวนการไทย เพื่อจะได้ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้น