

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไปอย่างรวดเร็ว ตามกระแสของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้สภาพสังคมที่เคยอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันมาโดยตลอด มีน้ำใจ และให้อภัยซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ในขณะที่เดียวกันได้กลายเป็นสังคมที่มีการต่อสู้แข่งขันเอารอดเอาเปรียบ มีความขัดแย้งกันเพื่อให้ได้มาซึ่งความสุข ความสะดวกสบายของตนเองและพวกพ้อง ปัญหาที่ตามมาคือ ปัญหาอาชญากรรมที่นับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลักทางด้านเศรษฐกิจที่มีความเหลื่อมล้ำกันระหว่างชนชั้นในสังคม เมื่อปัญหาของสังคมดังกล่าวเริ่มมีความรุนแรงขึ้น มนุษย์จึงได้แสวงหาอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐาน อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ยังมีความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งจะทำให้การดำรงชีวิตเป็นไปอย่างปกติสุข จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความช่วยเหลือของประชาชนในการทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง คอยบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง นั้นเรียกว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์หรือ ตำรวจ” (วีระพันธ์ พิระกันทา. 2543 : 1)

คำว่า “ตำรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก มีหน่วยงานกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชน ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือน และเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของตำรวจในด้านการบริการประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกัน

รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 จึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามนโยบาย โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2541 ในช่วงปีแรก (2541) เป็นระยะเริ่มต้น เป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับและให้ทุกสถานีตำรวจดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการเองได้ โดยรัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองของประเทศไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน จึงมีแนวนโยบายชัดเจนที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม
- 2) ปรับกระบวนการบริหารราชการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2551 : 1) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะรวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุกหรืออย่างน้อยก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานของตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ก็เช่นเดียวกัน ได้นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรม มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยและประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข แต่ผลการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่ผ่านมานั้น ผลการดำเนินงานยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างเต็มที่ จากผลการประเมินโดย กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 ยังพบว่ามาจากสภาพปัญหาหลายประการ โดยสรุป ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม.

2552 : 7)

1. อัตรากำลังของข้าราชการตำรวจไม่เพียงพอกับปริมาณของงานที่เพิ่มขึ้น
2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์ และขั้นตอนมากไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
3. ประชาชนยังมีความเข้าใจว่า ตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยตนเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้น ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่า อาชญากรรมนั้น เป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจ และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้าขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่
5. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม คับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ศึกษาทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคามต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับใด
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ อยู่ในระดับใด
3. ประชาชนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จำนวน 2 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการบริการทั่วไป

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ในช่วงเดือนธันวาคม 2552 ถึง เดือนมกราคม 2553 จำนวน 3,099 คน โดยใช้ฐานข้อมูลจากสมุดรายนามประจำวันผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ถึง 31 มกราคม 2552 มาคำนวณกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ในช่วงเดือนธันวาคม 2552 ถึง เดือนมกราคม 2553

จำนวน 355 คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) การศึกษาครั้งนี้ใช้ฐานข้อมูลของผู้มาติดต่อราชการในช่วงเดือนธันวาคม 2551 – เดือนมกราคม 2552 เป็นฐานในการคำนวณ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หมายถึง โครงการปรับปรุงระบบการบริการของสถานีตำรวจ มีเป้าหมายในการบริการประชาชน ณ สถานีตำรวจ โดยกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

การบริการทั่วไป หมายถึง การดำเนินงานของสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำ ปฐักษา และให้บริการอย่างเพียงพอ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว สุภาพ มีป้ายแสดงระยะเวลาในการให้บริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ มีเบอร์โทรศัพท์รับแจ้งเหตุไว้อย่างเพียงพอ ตลอดจนจัดสถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อเป็นที่พักของประชาชน รวมถึงสถานที่จอดรถ ห้องน้ำห้องส้วม และห้องควบคุมผู้ต้องหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

งานอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หมายถึง งานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวน ธุรการคดี เปรียบเทียบปรับประจำวัน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างเพียงพอ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตรในการให้บริการ ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่นัดหมาย แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดระยะเวลาการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานต่าง ๆ จัดทีมสนับสนุนตรวจสอบ

และปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการกำหนด มีการมอบอำนาจ

การสั่งการแก่ตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น และสามารถช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย และพยานได้ โดยให้บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในช่วงเดือนธันวาคม 2552 ถึง เดือนมกราคม 2553
สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงสถานีตำรวจภูธร
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด
มหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY