

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภารกิจที่ท้าทายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นภารกิจของสถานีตำรวจ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครอง บังคับบัญชา โดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่น ศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้นที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยส่วนรวม

นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่า จากสถานการณ์ที่ผ่านมา คดีอาญาที่เกิดขึ้น มักจะมีความรุนแรง ซับซ้อน สร้างความสูญเสียสูง และปัญหาอาชญากรรมเฉพาะเรื่อง เช่น ปัญหาการล้วงละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของยาเสพติด และปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการตำรวจ บางราย ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้ 1) นโยบายเฉพาะหน้า ซึ่งต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษา สถาบันพระมหากษัตริย์ มิให้ผู้ใดล้วงละเมิดได้ โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด และให้การบริการประชาชนด้วยความใส่ใจเสมือนญาติ ของตนเองตามหลักการ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” 2) นโยบายเร่งด่วน ภายในระยะเวลา 6 เดือน เป็นช่วงเวลา “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดยจะดำเนินการ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจ ให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง โดยข้าราชการตำรวจต้องมี กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยกำหนดให้มีกิจกรรมพบปะพูดคุยทุกระดับชั้น มีเวทีในการพบปะ

หรือ พุดคุยปัญหา อุปสรรค เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อย่างน้อย สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และต้องมีการฝึกประจำสัปดาห์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้าง สมรรถภาพทางกายและจิตใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา และให้เสริมสร้างสำนึกในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยทุกหน่วยต้อง จัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 3) นโยบายสำคัญ ระยะ 1 ปี เป็นช่วงเวลาแห่งการ “เสริมสร้าง พัฒนาประสิทธิภาพ” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด และ 4) นโยบายระยะ 1 - 3 ปี สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะ “เดินหน้าอย่าง มีทิศทาง” โดยใช้ยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน ตามคำกล่าวที่ว่า “ บริการดูญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดูครอบครัว ” (พลตำรวจเอกวิเชียร พจน์โพธิ์ศรี จาก http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects_police_station.pdf เข้าถึง ข้อมูลเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2555)

ในขณะที่ภาพลักษณ์ตำรวจไทยจากการสำรวจประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 2,231 ราย พบว่า ประชาชนจำนวนมากหรือร้อยละ 40.8 ระบุในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาเคยใช้บริการที่สถานีตำรวจ เช่น แจ้งความ เสียค่าปรับ เป็น ผู้ต้องหา พบญาติ และเพื่อน เป็นต้น ในขณะที่ร้อยละ 59.2 ไม่เคยใช้บริการ เมื่อสอบถามถึง ประสิทธิภาพทางด้านที่ดี (ด้านบวก) ในการใช้บริการที่สถานีตำรวจ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (ค่าร้อยละเฉพาะผู้ใช้บริการ) พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.9 ระบุเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มเป็นมิตรกับประชาชน ในขณะที่ร้อยละ 76.1 ระบุ ให้บริการดี ให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 64.8 ระบุเจ้าหน้าที่ขยันและตั้งใจทำงาน ร้อยละ 58.4 ระบุตำรวจเสียงชีวิตเพื่อ ช่วยเหลือประชาชน ร้อยละ 57.2 ระบุเจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความยุติธรรม ร้อยละ 53.8 ระบุ เจ้าหน้าที่เข้าถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วฉับไว และร้อยละ 41.7 ระบุเจ้าหน้าที่เปิดกว้างให้ ประชาชนมีส่วนร่วม ในการประเมินผลงานอย่างตรงไปตรงมา

อย่างไรก็ตาม ที่น่าพิจารณาคือ ประสิทธิภาพของประชาชนในทางลบที่พบในการ ทำงานของข้าราชการตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือ ร้อยละ 39.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติ หน้าที่ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ร้อยละ 34.7 ระบุตำรวจขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ร้อยละ 16.9 ระบุ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 14.4 ระบุเจ้าหน้าที่พูดจาคุกคาม ข่มขู่ ร้อยละ 13.9 ระบุ ประพฤติตัวไม่เหมาะสม เช่น คิ่มสุรา แต่งตัวไม่เรียบร้อย ร้อยละ 9.1 ระบุมีการเรียกรับ ผลประโยชน์ แต่เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจโดยภาพรวมจากตัวอย่างทั้งหมดที่เคยมี ประสิทธิภาพใช้บริการที่สถานีตำรวจพบว่า ร้อยละ 47.8 พพอใจ ร้อยละ 20.5 ค่อนข้างพอใจ

ร้อยละ 14.5 ไม่ค่อยพอใจ ร้อยละ 9.8 ไม่พอใจ และร้อยละ 7.4 ไม่มีความเห็น ประเด็นที่น่าเป็นห่วงคือ ประชาชนที่ถูกศึกษาส่วนใหญ่หรือร้อยละ 74.9 ระบุว่า ข้าราชการตำรวจแทรกแซงจากฝ่ายการเมืองมาโดยตลอดทุกรัฐบาล ในขณะที่ ร้อยละ 25.1 ไม่คิดว่า ถูกแทรกแซงอะไร อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่หรือร้อยละ 71.6 เห็นด้วยว่าควรปฏิรูประบบข้าราชการตำรวจให้ปลอดการแทรกแซงของฝ่ายการเมือง ในขณะที่ร้อยละ 18.1 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 10.3 ไม่มีความเห็น (นพดล วรรณิกา, 2552 ; สำนักวิจัยเอแบคโพลล์)

ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาตำรวจอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งทางการเมืองที่รุนแรงระหว่างคนไทยด้วยกันเอง แต่ประชาชนที่เคยสัมผัสตรงกับการให้บริการของตำรวจที่สถานีตำรวจส่วนใหญ่เห็นว่าตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรกับประชาชน ให้บริการและแนะนำที่ดี ถึงแม้ในภาพใหญ่ภาพลักษณ์ของตำรวจจะถูกมองว่าฝ่ายการเมืองในทุกรัฐบาลเข้ามาแทรกแซงการทำงาน โดยมักจะทำให้ตำรวจเป็นเครื่องมือรักษาดำรงอำนาจของตนก็ตาม และการแต่งตั้งโยกย้ายก็มีบัญชีเด็กฝากจำนวนมาก แต่หากปล่อยไว้เช่นนี้ ข้าราชการตำรวจทั้งระดับนโยบายและระดับท้องถิ่นจะไม่สามารถมีความเป็นตัวของตัวเองในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาสำคัญของสังคมและมีข้อจำกัดในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในชุมชนทุกหมู่เหล่าอย่างเท่าเทียมได้ตามอุดมการณ์ของตำรวจในอุดมคติ ผลที่ตามมาคือ สามัญชนทั่วไปส่วนใหญ่ก็จะไม่สามารถเรียกหาความเป็นธรรมและความสงบสุขแท้จริงจากประตูของกระบวนการยุติธรรมแห่งนี้ ดังนั้น เมื่อพิจารณาข้อมูลผลวิจัยที่ค้นพบครั้งนี้ ประกอบกับผลวิจัยที่เคยทำเรื่องปฏิรูประบบงานตำรวจ จึงมีข้อเสนอที่น่าพิจารณาร่วมกัน คือ ประการแรก สำนักงานตำรวจแห่งชาติน่าจะเป็นอิสระปลอดจากการแทรกแซงทางการเมืองและกลุ่มผู้มีอิทธิพล โดยมีคณะกรรมการระดับชาติเป็นผู้กำกับการสั่งการที่อาจไม่ชอบของฝ่ายการเมืองและตรวจสอบการทำงานของข้าราชการตำรวจ และเพื่อให้มีความเป็นกลางทางการเมืองจำนวนสมาชิกของคณะกรรมการที่มีเสียงข้างมากต้องไม่มาจากพรรคการเมืองหรือกลุ่มการเมืองฝ่ายเดียวกัน นอกจากนี้ คุณสมบัติของคณะกรรมการที่น่าพิจารณาคือภายในระยะเวลา 5 ปีก่อนเป็นคณะกรรมการต้องไม่เคยรับราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้มีช่องว่างของความสัมพันธ์กับข้าราชการตำรวจในองค์กรพอสมควร นอกจากนี้ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติน่าจะผ่านการคัดเลือกจากรัฐสภามากกว่าการตัดสินใจของฝ่ายรัฐบาลเพียงลำพัง ประการที่สอง ควรจัดบัญชีเด็กฝาก หรือเด็กตัวจากฝ่ายการเมืองและผู้มีอำนาจต่าง ๆ ให้หมดไป แต่หันมาใช้ในการสอบแข่งขันโดยคณะกรรมการจัดทำข้อสอบที่เชื่อถือได้ ประกอบกับระบบอาวุโสและผลงานที่ผ่านมาในอดีตของข้าราชการตำรวจ สร้างระบบ

คุณธรรมและความเป็นธรรมที่แท้จริงให้เกิดขึ้นในองค์กรตำรวจ และประการที่สาม ควรมีการประเมินผลงานการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจเป็นระยะอย่างต่อเนื่องทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรตำรวจ โดยทำวิจัยสอบถามความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการตำรวจในแต่ละพื้นที่ของกองบัญชาการต่าง ๆ จากประชาชนและกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เช่น ตำรวจ ทนายความ อัยการ และผู้พิพากษา เป็นต้น (นพดลกรรณิกา, 2552 ; สำนักวิจัยเอแบคโพลล์)

จากผลการศึกษาดังกล่าวส่งผลทำให้ในปี พ.ศ. 2541 กรมตำรวจ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรกโดยมีหลักการที่สำคัญ คือ 1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล และ 2) ปรับบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จาก การเป็นผู้ปกครองมาเป็นเจ้าพนักงานและสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ และ 3) ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุดในการดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2541 - 2544 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นแนวทางการปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์ เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด ต่อมา ระยะเวลาที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงานโดยยึดหลักทางสายกลาง จึงได้มีการปรับปรุง แก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลใน แต่ละด้านจากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตาม โครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน จึงทำให้ผลการ

ดำเนินการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ แนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยน กฎหมายต่าง ๆ เช่นกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 - 2554 ประกอบกับ กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ.2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ พัฒนา รูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธา ของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นต่อไป (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 จาก http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects_police_station.pdf เข้าถึงข้อมูล เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555)

พันตำรวจเอก ธนภิตดี นูระนบุตร ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรีปทุม เป็นผู้กำกับดูแลรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรีปทุม ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการงานอย่างเร่งด่วนจาก พลตำรวจโท กวี สุภานันท์ ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 โดยการนำพันธะสัญญาของสำนักงานตำรวจ ปี 2555 โดยพลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ปี 2555 ว่าด้วย “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” จึงมีนโยบายเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติประกอบด้วย 1) สร้างความตระหนัก และปลูกจิตวิญญาณ ของตำรวจอาชีพ โดยการพัฒนาค่านิยมตำรวจ มีวิถีชีวิตเรียบง่าย ดำรงตนอย่างพอเพียง เพิ่มศักยภาพในการทำงาน และเตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ตำรวจต้องทำงานแบบเข้าใจและเข้าถึงประชาชน ด้วยการปรับปรุงระบบการทำงาน โดยเน้นให้ประชาชน เป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ กรุงเทพมหานคร จังหวัด และ สถานีตำรวจ และ กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัด พร้อมภาคีเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลประชาชน 3) พัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการประชาชนด้วยอาคารที่ทำการ ที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อม และ 4) เป้าหมายของการทำงานขององค์กร ปี 2556 คือ “ตำรวจภูธรภาค 4 มีวินัย อดภัยอาชญากรรม และยาเสพติด เป็นมิตรกับประชาชน เตรียมกำลังพลสู่ AEC” (สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรีปทุม, 2555)

ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม ประสบปัญหาในเรื่องสถานที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ เนื่องจากอยู่ในระหว่างการก่อสร้างอาคารสำนักงานของสถานีตำรวจ นอกจากนี้ฝ่ายต่างๆที่ให้บริการใช้บริเวณสถานที่จอดรถเป็นสำนักงานชั่วคราว จึงไม่สะดวกในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นนโยบายทั่วไปของผู้บังคับบัญชาแจ้งระดับจังหวัด อำเภอให้มีแผนโครงการ มีหลักการ วิธีการกระบวนการดำเนินการของสถานีตำรวจ ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งประกอบอาชีพรับราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพที่ดี และนำสู่ประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
วชิรบุรี ระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 385 คน (สถานี
ตำรวจภูธรวชิรบุรี, 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
วชิรบุรี ระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 197 คน กำหนด
ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Toro Yamane, 1973 : 727)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชาชนที่มาใช้
บริการจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยการบริการโรงพักเพื่อประชาชน โดยใช้แนวคิดจาก
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) และการตรวจราชการของ
จเรตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 การบริการทั่วไป

2.2.2 การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

2.2.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.4 การควบคุมและจัดการจราจร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัยเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอ
วชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ช่วงระยะเวลาดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือน มกราคม – สิงหาคม
พ.ศ.2556 รวมระยะเวลาในการวิจัย 8 เดือน

5. ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้

5.1 เนื้อหาการวิจัยศึกษาเฉพาะการบริการ โรงพักเพื่อประชาชน โดยใช้แนวคิดจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) และการตรวจราชการของ จเรตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 เท่านั้น

5.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยศึกษาเฉพาะประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอวาปีปทุม ระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ.2556 เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าพนักงาน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอวาปีปทุม ระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ.2556

ปัจจัยการบริการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง แนวทางการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ให้สถานีตำรวจนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมสมกับพันธะสัญญาที่ว่า “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครว” และเพื่อวัดผลประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร

การบริการทั่วไป หมายถึง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ รวมการบริการประชาชน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งและเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานี การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ใช้สอยของสถานีตำรวจ การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของสถานีตำรวจ ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่เน้นการบริการดุจญาติ และทำงานห่วงใยใส่ใจประชาชนในกระบวนการให้บริการต่างๆ และกิจกรรมที่เป็นการบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind)

การอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การจัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ การจัดห้อง讯问ผู้ต้องหาให้เป็นสัดส่วน การตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว การกำหนด

มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการงานสอบสวน การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ในการให้บริการที่ การกำกับ ดูแล อำนาจความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม และการจัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การปรับปรุงพัฒนาการจัดการระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่ เกณฑ์การตรวจพื้นที่ การปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักระเบิดตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน การระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน การจัดทำข้อมูลข่าวสาร จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน การเร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้าย และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้าทางชีวิตประจำวันของประชาชน การควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง และการปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเนียบขาด ผนวกรับป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

การควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง การจัดระบบและวางแผนจัดการจราจร การจัดทำล้างตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร และบังคับใช้กฎหมาย การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานจราจร เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร และการประชาสัมพันธ์การทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาวปีปทุม อำเภอวาวปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาการบริการ โรงพักเพื่อประชาชน และคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาวปีปทุม อำเภอวาวปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแผนงานพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรวาวปีปทุม อำเภอวาวปีปทุม จังหวัดมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น