

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนที่มีความสำคัญที่สุด หน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการของทางราชการและของตำรวจประการหนึ่งก็คือความคิดเห็นของประชาชนและสังคม หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ตำรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก หน่วยงานกระจายไปในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชน ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือนและเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อนประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของตำรวจในด้านการบริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกัน จากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางการปกครอง พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544

ซึ่งที่ผ่านมามาสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ได้ให้บริการรับใช้ประชาชนมาโดยตลอด แต่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาหลายประการยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จได้โดยง่าย ซึ่งพอสรุปสภาพปัญหาโดยทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน วิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีขั้นตอนมาก ไม่เสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียว เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน ทำงานด้วยความล่าช้าขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เก่าไม่ทันสมัยต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบังเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างแท้จริง จึงสนใจที่จะศึกษาถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านกาให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจน้ำ กองบังคับการตำรวจน้ำ 10 กองกำกับการ 3 จำนวน 78,576 คน (สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร. 2556 : 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจน้ำ กองบังคับการตำรวจน้ำ 10 กองกำกับการ 3 คน 398 จำนวนกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ประกอบด้วย (กองบังคับการตำรวจน้ำ 2556 : 15-20 ; วุฒิพงษ์ สมใจ. 2555 : 25-31)

2.2.1 ด้านงานป้องกันและรักษาสถานการณ์ความมั่นคงของรัฐ

2.2.2 ด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางแม่น้ำ

2.2.3 ด้านงานพัฒนาและบริการประชาชน

2.2.4 ด้านงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

2.2.5 ด้านการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนภารกิจของตำรวจน้ำ

3. **พื้นที่ในการทำวิจัย** คือ พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจน้ำ 3 กองบังคับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ มี 4 อำเภอ คือ อำเภอหัวหินใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร อำเภอคอนคาฬ จังหวัดมุกดาหาร และอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

4. **ระยะเวลาในการทำวิจัย** ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

นियามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ หลังเข้ารับบริการต่าง ๆ จากสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ

ด้านงานป้องกันและรักษาสถานการณ์ความมั่นคงของรัฐ หมายถึง การกระทำเพื่อตัดช่องโอกาสหรือควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จะกระทำความผิด การดำเนินการจับกุมผู้ซึ่งกระทำความผิดแล้วดำเนินคดีตามกฎหมาย กติกาของสังคม เพื่อความสงบสุขของประชาชน โดยส่วนรวม อีกทั้งการเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถของชุดปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพการบริหารงานของสายตรวจมากยิ่งขึ้น รวมถึงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่มีความพร้อมต่อการใช้งาน

ด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางแม่น้ำ หมายถึง การจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจทางเรือให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงสถานที่เกิดเหตุและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การป้องกันและปราบปรามการกระทำทางแม่น้ำ ความผิดเกี่ยวกับเรือการเดินเรือ และการประมง ยาเสพติดทางแม่น้ำ รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันและปราบปราม เช่น เรือตรวจการ วิทยูสื่อสาร อาวุธ ต้องมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

ด้านงานพัฒนาและบริการประชาชน หมายถึง ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในงานที่จะบริการ ซึ่งต้องมีจิตใจรักในงานบริการ อีกทั้งปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรี มีกิริยาที่สุภาพ มีความกระตือรือร้น ในการช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชน รวมถึงอำนวยความสะดวก และคอยแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อราชการของประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การปฏิบัติงานเชิงจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ โดยมีพัฒนาตนเองและความพร้อมของหน่วยงานให้ประชาชนผู้มาใช้บริการให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาเลื่อมใส และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำ

ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน และการติดต่อสื่อสารกับชุมชน เพื่อให้สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้อย่างรวดเร็ว และต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการป้องกันตนเองให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น

ด้านการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนภารกิจของตำรวจน้ำ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาบุคคลในหน่วยงานให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามภารกิจ การพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็น การเตรียมความพร้อม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ข้อเสนอเทศที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจน้ำ 3 กองบังคับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ
2. เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการสถานีตำรวจน้ำ 3 กองบังคับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองบังคับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น