

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักของตำรวจ คือ การปกป้องคุ้มครองและการให้บริการ (protect and serve) แก่ประชาชน (Goldstein, 1990 : 14) ดังนั้นตำรวจจึงมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือรักษากฎหมายและให้บริการแก่ ประชาชน

การที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของภารกิจหลักข้างต้นจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการตำรวจที่สำคัญบางประการ ได้แก่ ประการแรกตำรวจจะต้องได้รับความเคารพนับถือ ยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง (police must have the full respect of the citizen) ประการต่อมา ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญของตำรวจเพิ่มขึ้นมากเท่าใด จะส่งผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการของตำรวจน้อยลงเพียงนั้น (co – operation of the police decreases or the use force increase) หลักการทั้งสองประการนี้ คือ หลักการของเซอร์ โรเบิร์ต พีล (Sir Robert Peel) บุคคลผู้ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการตำรวจ (Vollmer, 1979: 65)

จะเห็นได้ว่า ประชาชนมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ กล่าวคือ หากตำรวจไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนจะไม่ให้การสนับสนุนและความร่วมมือแก่ตำรวจ และหากยิ่งตำรวจใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบจะยิ่งส่งผลเสียหายต่อภาพลักษณ์ (Image) ฉะนั้น ถ้าหากภาพลักษณ์ของตำรวจดี ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือด้วยดี ในทำนองเดียวกันหากภาพลักษณ์ติดลบ ประชาชนจะปฏิเสธในการให้ความร่วมมือแก่ตำรวจ การให้ความร่วมมือของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญยิ่งในการป้องกันอาชญากรรม เนื่องจากตำรวจต้องการข้อมูลเบาะแสของคนร้าย การที่ประชาชนช่วยแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมก็ดี ตลอดจนการให้ความร่วมมือด้วยการมาเป็นพยานในคดีอาญา ซึ่งหากปราศจากความร่วมมือจากประชาชน โอกาสที่จะจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจะเป็นไปได้ยาก จะกลายเป็นภัยต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนั่นเอง ดังนั้น ประชาชนควรทำหน้าที่เสมือนตำรวจ ดังคำกล่าวของพีลที่ว่า “ประชาชนคือตำรวจ ตำรวจคือประชาชน” (Vollmer, 1979: 66)

การที่ประชาชนคือตำรวจ และตำรวจคือประชาชนได้นั้น จะต้องไม่มีช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน หรือประชาชนต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการให้บริการประชาชน หลักการสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักดี จึงได้มอบนโยบายให้สถานีตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ภายใต้ “โครงการโรงพักของเรา” หมายความว่า โรงพักมิใช่ของตำรวจ แต่เป็นของเรา ซึ่งคือประชาชน และตำรวจเป็นเจ้าของร่วมกัน นโยบายโรงพักเพื่อประชาชนทั้งนี้ก็เพื่อให้ทุกคนตระหนักว่า โรงพักต้องบริการเพื่อประชาชน มิใช่โรงพักเพื่อตำรวจ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมีบทบาทมากที่สุดในอันที่จะทำให้ภารกิจของตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์ ภาพลักษณ์ของตำรวจจะดีหรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจจะมีมากเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตามสถานีตำรวจต่าง ๆ ทั่วประเทศ เป็นหลัก

การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานระดับสถานีตำรวจ จะแบ่งงานตามหน้าที่ออกเป็นสายงานต่างๆ ตามโครงสร้างสถานีตำรวจ คือ สายงานสืบสวน สายงานอำนาจการ สายงานจราจร สายงานป้องกันและปราบปราม และสายงานสอบสวน เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติให้ชัดเจน

สายงานสืบสวน จะเป็นสายงานที่สนับสนุนงานสายตรวจ ส่วนสายงานอำนาจการเปรียบเหมือนงานแม่บ้านของสถานีตำรวจ เพราะเป็นสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้านกำลังพล การเงิน ทะเบียนคนต่างด้าว การขออนุญาตจัดงานแสดงละเล่นต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ขออนุญาต และสายงานจราจร เป็นสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ในการอำนาจการจราจรในพื้นที่ สายงานป้องกันปราบปรามหรืองานสายตรวจ มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะงานสายตรวจต้องเข้าไปประสพเหตุก่อนเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอื่นๆ ต้องใช้วิจารณญาณในการเข้าระงับเหตุ ต้องใช้ศิลปะในการเข้าระงับข้อพิพาท และเจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณีในบางเรื่อง สายงานสอบสวน กล่าวคือ ก่อนมีการกระทำผิดเกิดขึ้น งานสายสืบสวนจะสนับสนุนงานสายตรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ และงานสายสืบจะสนับสนุนงานสอบสวน อันเป็นการสนับสนุนภายหลังเกิดการกระทำผิดขึ้นแล้ว งานสายสืบจะเป็นงานที่ช่วยแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่างๆ มาสนับสนุนงานสอบสวนเพื่อให้ทราบว่าผู้กระทำผิดเป็นผูใด อีกทั้งมีหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดมาส่งให้งานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย สายงานสอบสวนเป็นงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม ต้องพบกับประชาชนที่มาบนสถานีตำรวจซึ่งเป็นการร้องทุกข์ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดี การแจ้งเอกสารหาย

สิ่งของตกหาย เป็นต้น ซึ่งมีพนักงานสอบสวนประจำตลอด 24 ชั่วโมง มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานระดับสถานีตำรวจในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นประชาชน ผู้หนึ่งซึ่งมีที่พักอาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ประกอบกับสถานีตำรวจนครบาลบางมดมีชื่อเสียงในด้านการจัดการจราจรเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามงานของสถานีตำรวจเป็นงานให้บริการประชาชน ซึ่งมีใช้มีเพียงงานด้านจราจรเพียงอย่างเดียวหากแต่ยังประกอบด้วยงานด้านการป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน เป็นต้น ซึ่งในงานให้บริการใดๆ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการเพื่อสนอง ความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในการปกป้องคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการให้บริการประชาชนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามภารกิจหลักของตำรวจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด เพื่อทราบผลการให้บริการแก่ประชาชน ทราบถึงสิ่งที่ประชาชนเห็นว่ายังคงเป็นปัญหาในการบริการ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จึงคาดว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจนครบาลบางมด เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมดให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงสืบไปสมดังคำขวัญของการให้บริการที่ว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ และโรงพักเพื่อประชาชน ก็คือโรงพักที่สามารถให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อสายงานทั้ง 5 ของสถานีตำรวจนครบาลบางมด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละสายงานในการให้บริการประชาชน
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

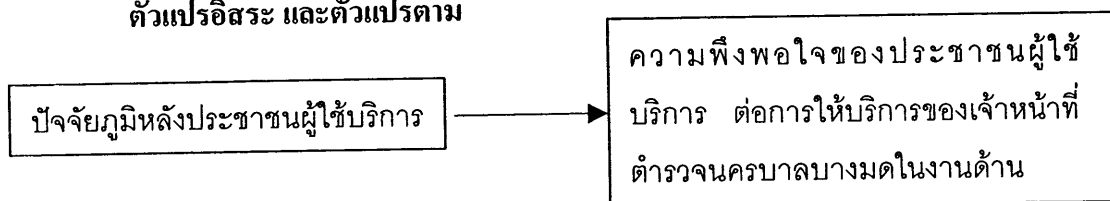
1. ประชาชนที่มีปัจจัยภูมิหลังในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และฐานะหรือวัตถุ ประสงค์ในการมาติดต่อ แตกต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล บางมดแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อ 5 สายงาน ดังนี้ คือ สายงานสืบสวน สายงานอำนาจการ สายงานจราจร สายงานป้องกันและปราบปราม และสายงานสอบสวน แตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจ นครบาลบางมด ซึ่งมาติดต่อใช้บริการ ณ สถานีตำรวจ ในช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม จำนวนประชากร 378 ราย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด จำนวน 378 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานี ตำรวจนครบาลบางมดในด้านสายงานสืบสวน สายงานอำนาจการ สายงานจราจร สายงานป้องกัน ปราบปราม และสายงานสอบสวน
3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือทำการสำรวจภาคสนาม ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2548

ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม



- เพศ
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- ฐานะหรือวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อ
- สายงานสืบสวน
- สายงานอำนวย
- สายงานจราจร
- สายงานป้องกันปราบปราม
- สายงานสอบสวน

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งมีปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ และประสบการณ์ในการติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจ ได้แก่ ความถี่ในการติดต่อ และฐานะหรือวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ สายงานสืบสวน สายงานงานด้านอำนวย สายงานจราจร สายงานป้องกันปราบปราม และสายงานสอบสวน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. นิยามศัพท์ทั่วไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สถานีตำรวจนครบาลบางมด ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2548

การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากงานทั้ง 5 งาน ของสถานีตำรวจนครบาลบางมด อันได้แก่ สายงานป้องกันปราบปราม สายงานสอบสวน สายงานสืบ

สวน สายงานอำนาจการ สายงานจรรยา และตามแผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2549)

2. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

สถานีตำรวจนครบาล หมายถึง สถานีตำรวจนครบาลบางมด

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด

หน้าที่ของตำรวจ หมายถึง หน้าที่ในการควบคุมอาชญากรรม ป้องกันอาชญากรรม การบังคับใช้กฎหมาย และการให้บริการประชาชน

สายงานสืบสวน หมายถึง งานที่ช่วยแสวงหาข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานต่างๆ มาสนับสนุนงานสอบสวนให้ทราบว่าผู้กระทำความผิดเป็นใคร และมีหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดส่งให้สายงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย

สายงานอำนาจการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับทะเบียนคนต่างด้าว การขออนุญาตจัดงาน แสดงการละเล่นต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ขออนุญาต

สายงานจรรยา หมายถึง งานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการอำนาจการจรรยาในพื้นที่

สายงานป้องกันปราบปราม หมายถึง การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

สายงานสอบสวน หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมที่ประชาชนมาร้องทุกข์ทั้งเกี่ยวกับคดี และไม่เกี่ยวกับคดี พนักงานสอบสวนมีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อ เอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

ฐานะหรือวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อกับสถานีตำรวจนครบาลบางมดที่เกี่ยวกับคดี ได้แก่ ฐานะของผู้เสียหาย ผู้ถูกกล่าวหา และวัตถุประสงค์ในการติดต่อที่ไม่เกี่ยวกับคดี ได้แก่ การแจ้งเอกสารหาย คำขออนุญาต เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด

2. ทราบปัญหาและแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นข้อเสนอให้ผู้บริหารสถานีตำรวจนครบาลบางมด นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมและเสมอภาคเท่าเทียม