

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก มีหน่วยงานกระจายไปในส่วนใหญ่ของภูมิภาคทั่วประเทศถึงระดับตำบล ตำรวจจำนวนมากดังกล่าว ทำหน้าที่บริการ รับใช้ประชาชนในกิจการต่าง ๆ โดยเป็นตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย ข้าราชการพลเรือน เป็นพนักงานและตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมในปัจจุบันที่สลับซับซ้อน และสับสน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น ดังนั้น บทบาทของตำรวจในการบริการแก่ประชาชน ดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานตำรวจ

หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลและส่งเสริมบุคคล ให้ปฏิบัติตามอยู่ในกรอบของกฎหมาย เป็นแบบอย่างความประพฤติของชุมชน หรือกฎเกณฑ์ทางสังคม เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย เสรีภาพทางสังคมและความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในระบบอาญายุติธรรม ซึ่งประกอบด้วย อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และตำรวจ ดังนั้นอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาญาวิทยาและทัณฑวิทยา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 ประการ คือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย
2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย
3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน
4. ตำรวจมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน
5. ตำรวจมีหน้าที่พิเศษอื่นๆ

หรือตามระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวข้องก็ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไป คือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

งานในกิจการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหลายประการและจากความหลากหลายของงานหรือภารกิจขององค์กรตำรวจมีมากมาย องค์กรตำรวจจึงได้บริหารจัดการแบ่งสายงานด้านต่าง ๆ เช่น สายงานด้านบริการ สายงานด้านอำนาจการ สายงานด้านสนับสนุน ในส่วนของสถานีตำรวจซึ่งมีภารกิจสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกได้แบ่งสายงานออกเป็น ด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นต้น

ดังนั้นสถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานแรกๆที่ถือว่าเป็นหน้าเป็นตาหรือตัวแทนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการที่จะให้บริการประชาชนตามภารกิจหลักของงานในหน้าที่ตำรวจเป็นหน่วยงานในระดับปฏิบัติที่จะต้องทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ ว่ามีประสิทธิภาพและมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้รับทราบถึงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และมีนโยบายให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีมาตรฐานในการให้บริการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ดังนั้นสถานีตำรวจทุกสถานีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในการให้บริการ เพื่อที่จะสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้กับประชาชน อันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2527: 112-117)

สถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้มี โครงสร้างและการบริหารงานของ สถานีตำรวจภูธรคอยสะเก็ด ประกอบด้วย

1. สภาพทั่วไป

สถานีตำรวจภูธร คอยสะเก็ด จังหวัด เชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 11 ตำบล ได้แก่ ตำบลเชิงดอย ตำบลดงเหนือ ตำบลป่าป้อ ตำบลสำราญราษฎร์ ตำบลเทพเสด็จ ตำบลป่าเมี่ยง ตำบลแม่คือ ตำบลสันปูเลย ตำบลตลาดขวัญ ตำบลตลาดใหญ่ และตำบลสง่าบ้าน มีพื้นที่ 749 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 51,633 คน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าเขา ประชาชนมีความเป็นอยู่แบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ มีบ้านเรือนและอาคารในบางแห่ง

กำลังพลมีตำรวจชั้นสัญญาบัตรอัตราอนุญาต 25 นาย มีตัวผู้ปฏิบัติ 16 นาย ขาด 9 นาย และชั้นประทวน – พลตำรวจ อัตราอนุญาต 189 นาย มีตัวผู้ปฏิบัติ 107 นาย ขาด 82 นาย อัตราส่วนตำรวจ 1 นาย จะรับผิดชอบพื้นที่ 6.09 ตารางกิโลเมตร ประชากร 749 คน

2. โครงสร้าง และการแบ่งสายงาน

สถานีตำรวจนคร ดอยสะเก็ด เป็นส่วนปฏิบัติการในส่วนภูมิภาค ขึ้นตรงต่อตำรวจนคร จังหวัดเชียงใหม่ ตำรวจภูธรภาค 5 และ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ

ในสถานีตำรวจนคร ดอยสะเก็ด แบ่งงานออกเป็น 3 งานหลักคือ 1. งานธุรการ 2. งานป้องกันปราบปรามและงานสืบสวนปราบปราม 3.งานสืบสวนสอบสวน ซึ่งแต่ละงานจะมี นายตำรวจระดับ รองผู้กำกับการเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล แต่มีงานธุรการ จะมีสารวัตรธุรการ เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล

3. งานธุรการ

สถานีตำรวจนคร ดอยสะเก็ด ได้พัฒนาปรับปรุงระบบงานอำนวยการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนรวมไว้ ณ จุดเดียว เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่าง สะดวก และรวดเร็ว อีกทั้งได้มีการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม

4. งานป้องกันปราบปรามและงานสืบสวนปราบปราม

เนื่องจากสภาพพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ เป็นย่านชุมชนหนาแน่น มีแหล่งธุรกิจการค้าและ สถาบันการเงิน ตลอดจนสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงเป็นเหตุให้สถิติคดีที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่ เป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ชีวิต ร่างกาย และเพศ ตามลำดับ ซึ่ง สถานีตำรวจนคร ดอยสะเก็ด ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเน้นการจัดสายตรวจรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยแบ่งการจัด สายตรวจออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้.-

- 1) สายตรวจจรดยนต์
- 2) สายตรวจจรดจักรยานยนต์
- 3) สายตรวจเดินเท้า
- 4) สายตรวจเสริม
- 5) สายตรวจตำบลหรือหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม)

4.1 งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ (ตชส.)

เพื่อให้งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีประสิทธิภาพ ในการสร้างมวลชน และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน จึงได้จัดตั้งชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ขึ้น จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 1 นาย และตำรวจชั้นประทวน 5 นาย รวม 6 นาย ปฏิบัติงานโดยยึดหลักเป็นแนวทางการปฏิบัติ 3 ประการ คือ

- 1) สร้างความรักศรัทธา และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชน
- 2) ให้ความรู้กับประชาชน ในการป้องกันปัญหาอาชญากรรม หรือปัญหา

ยาเสพติดได้ด้วยตนเอง

3) ให้ประชาชนร่วมมือ ในการป้องกันอาชญากรรม และปัญหาต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นได้ในพื้นที่โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่นำมาปฏิบัติเพื่อบรรลุตามแนวทาง ทั้ง 3 ประการข้างต้นดังนี้.-

- (1) เข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนตามประเพณี
- (2) การสร้างมวลชนและการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
- (3) กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ เพื่อป้องกันยาเสพติดให้โทษในรูปแบบการจัดวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในสถานศึกษาและชุมชนต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงในปัญหาเสพติด
- (4) กิจกรรมติดตั้งป้ายเตือนภัย หลากหลายรูปแบบ ขนาด และเนื้อหา โดยเน้นการป้องกันการโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และการวิ่งราวทรัพย์
- (5) กิจกรรมสายตรวจเหยี่ยวแจ้งข่าวอาชญากรรมหรือสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ตามนโยบายของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจัดประชาชนที่ผ่านการอบรม เข้าร่วมตรวจรักษาความสงบกับตำรวจสายตรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4.2 งานสืบสวนปราบปรามฯ

มีสารวัตรสืบสวนปราบปราม เป็นหัวหน้า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ธุรการ สืบสวนปราบปราม รวม 4 นาย รับผิดชอบสืบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำความผิด ตามพระราชบัญญัติ ที่มีโทษทางอาญา (ยาเสพติด ปาไม้และทรัพยากรธรรมชาติและต่างด้าว) และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการ โดยชอบด้วยกฎหมาย

4.3 งานด้านการจราจร

มีรองสารวัตรป้องกันและปราบปราม เป็นหัวหน้า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวม 6 คน รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร จัดระเบียบการเดินรถ ตลอดจนจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจราจร รถยนต์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถในทางเดินรถ

5. งานสืบสวนสอบสวน

1) งานสืบสวน

มีการจัดชุดสืบสวน จำนวน 1 ชุด มีสารวัตรสืบสวนเป็นหัวหน้าชุด และชั้นประทวน 7 นาย รับผิดชอบในการสืบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดในคดีอาญาที่เกิดขึ้น ตลอดจนสืบสวนหาข่าวความเคลื่อนไหวของกลุ่มบุคคล ซึ่งมีพฤติการณ์จะกระทำความผิดอาญาในลักษณะต่าง ๆ โดยการปฏิบัติงานจะมีการประสานงานการปฏิบัติกับงานสอบสวนอย่างใกล้ชิด

2) งานสอบสวน

จากการปรับปรุงโครงสร้าง การบริหารในสถานีตำรวจ ทำให้รูปแบบงานสอบสวนในสถานีตำรวจปัจจุบัน เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวก

ยุทธธรรมแก่ประชาชนที่มามีติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นผู้เสียหายสามารถมาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนสามารถดำเนินการสอบสวนจนกระทั่ง สรุปสำนวนการสอบสวนเสนอผู้กำกับการ ซึ่งทำหน้าที่หัวหน้าพนักงานสอบสวน มีความเห็น หรือสั่งคดี เสนอต่อพนักงานอัยการ ได้เสร็จสิ้นในระดับสถานีตำรวจ (One Stop Service)

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว สถานีตำรวจภูธร ดอยสะเก็ด จึงได้จัดพนักงานสอบสวนไว้ให้เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน โดยในแต่ละวันจะจัดพนักงานสอบสวนไว้เพื่อรับแจ้งความร้องทุกข์ แบ่งเป็น 4 ผลัด ผลัดละ 1 นาย ทำหน้าที่ พนักงานสอบสวนเวรคดีอาญาและคดีจราจร โดยมีรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน กำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด ในปี 2550-2552 ในท้องที่สถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด มีสถิติการเกิดคดีอาญา ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ
- กลุ่มที่ 2 คดีชีวิตร่างกายและเพศ
- กลุ่มที่ 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์
- กลุ่มที่ 4 คดีที่นำสนใจ
- กลุ่มที่ 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย

ตาราง 1.1 สถิติคดีอาญา 5 กลุ่ม

ช่วงเวลา	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4		กลุ่มที่ 5	
	เกิด	จับ	เกิด	จับ	เกิด	จับ	เกิด	จับ	จับ	คน
1ม.ค.-31 ธ.ค.2550	7	6	32	27	55	37	58	47	133	133
1 ม.ค.- 31 ธ.ค.2551	3	3	25	21	86	62	28	19	182	182
1ม.ค.- 31 ธ.ค.2552	-	-	6	3	8	3	6	1	23	23

นโยบายสำคัญเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. การป้องกันปราบปรามยาเสพติด
2. การป้องกันปราบปรามคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์
 - 2.1 การวิงวาททรัพย์นั้นก่อเหตุและการเกิดของคดีวิงวาททรัพย์ในพื้นที่
 - 2.2 การโจรกรรมรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

งานวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขประสิทธิภาพ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างสูงสุด และทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านต่าง ๆ

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้เลือกทำการศึกษากับประชาชน จำนวน 300 คน ในเขตพื้นที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป

ตำรวจ หมายถึง ผู้ที่รักษากฎ ข้อบังคับของสังคมตลอดจนป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษากฎ ข้อบังคับของสังคม ตลอดจนความปลอดภัยของสังคม การรักษากฎหมาย การป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธร ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ทัศนคติของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ประชาชนผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ได้รับการบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่