

ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดนราธิวาส

ปัญญา เทพสิงห์^{1*} เกษตรชัย และหิม² ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร² และ อุกฤษ สังขรัตน์³

¹รองศาสตราจารย์ ดร. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³อาจารย์ ดร. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดนราธิวาส ใช้การเสวนากลุ่ม ด้วยการเชิญเจ้าหน้าที่รัฐ ประชาชน ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในจังหวัดนราธิวาสจำนวน 60 ท่าน มาร่วมเสวนากลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงบรรยาย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจยังอยู่ในภาพลบเช่น ไม่มั่นใจในการอำนวยความสะดวก มีความรู้สึกกลัวตำรวจ เพราะตำรวจชอบใช้อำนาจ ตำรวจมักจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย และตำรวจไม่มีความเข้าใจในหลักศาสนาอิสลามอย่างแท้จริง เป็นต้น โดยข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือ ตำรวจที่มาปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนใต้ ควรจะได้รับการฝึกอบรมเรื่องวัฒนธรรม ประเพณี และหลักศาสนาอิสลามเป็นอย่างดีแล้วจึงค่อยมาปฏิบัติงานในพื้นที่

คำสำคัญ: ทัศนคติ ตำรวจ ชายแดนใต้

บทนำ

สถานีตำรวจจึงถือเป็นหน่วยงานแรกที่สัมผัสกับปัญหาความเป็นอยู่ และทุกข์สุขของประชาชนโดยตรง ด้วยการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจหน้าที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ความร่วมมือร่วมใจอันดีจากประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการจะได้มาซึ่งความไว้วางใจ ความร่วมมือจากประชาชน ก็ต่อเมื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ หรือไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ จะส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบริการตำรวจ จากการศึกษาของ สมบัติ บุญปาน (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพบประเด็นที่ควรพัฒนาดังต่อไปนี้ 1) ควรพัฒนาระบบการจัดรวมการให้บริการไว้ในบริเวณเดียวกันเพื่อให้งานเสร็จสิ้นในจุดเดียวกัน (One stop service) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) ประชาชนยังคงไม่แน่ใจในการสอบสวนคดีต่างๆ ของตำรวจ 3) ควรจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างตำรวจกับประชาชนในพื้นที่ 4) ควรบำรุงรักษาและจัดห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ 5) ควรจะจัดทำป้าย คู่มือการติดต่อ รับบริการ ให้ประชาชนได้ศึกษา และ 6) ควรจะมีการจัดสายด่วนทางโทรศัพท์เพื่อตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

จากที่กล่าวมานั้น จะพบว่า แม้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะมีนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของสถานีตำรวจ ข้าราชการตำรวจ และส่วนงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ตลอดในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่จากการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ก็เป็นการศึกษาโดยข้าราชการตำรวจที่ศึกษาในระดับปริญญาโท ก็ยังพบว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติกองบังคับการต่างๆ และสถานีตำรวจต่างๆ ก็ยังพบกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย และยังมีหลายส่วนงานที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้นการวิจัยเพื่อศึกษาเชิงบูรณาการและองค์รวมจึงมีความจำเป็นต้องเกิดขึ้น โดยอาศัยมุมมองความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาช่วยกันคิด แสดงความคิดเห็น และหาแนวทางการพัฒนาเพื่อให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้อง พัฒนาได้อย่างยั่งยืนและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงของ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์โลกได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีการศึกษา

ใช้การเสวนากลุ่ม ด้วยการเชิญเจ้าหน้าที่รัฐ ประชาชน ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 60 ท่าน มาร่วมเสวนากลุ่ม ณ มัสยิดกลางจังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ 24 มีนาคม 2556 และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยพบว่าทัศนคติโดยมากเป็นไปในทางลบ โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) ไม่มั่นใจในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะผู้ให้ข้อมูลหลายท่านประสบเหตุการณ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมกับตนเอง
- 2) มีความรู้สึกกลัวตำรวจ เพราะตำรวจชอบใช้อำนาจ
- 3) ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อตำรวจชั้นประทวน ด้วยสาเหตุหลายประการเช่น การรีดไถในงานจราจร การใช้อำนาจช่วยเหลือพวกพ้อง แต่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อชั้นสัญญาบัตร เพราะประชาชนโดยส่วนมากรู้สึกว่าการขึ้นสัญญาบัตรมีความยึดหยุ่นและสามารถพูดคุยได้มากกว่า
- 4) เมื่อเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่ ตำรวจมักจะไม่ค่อยมาที่เกิดเหตุ เพราะหลังจากได้รับแจ้งเหตุตำรวจจะใช้เวลาในการเดินทางมานาน ต้องให้ทหารมาก่อนตำรวจถึงจะมา หรือไม่มาเลย
- 5) ตำรวจไม่จริงจังในการปราบปรามยาเสพติด ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสังคมหลายๆ ด้าน
- 6) ตำรวจมักจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมายเช่น การค้าของเถื่อน (สินค้าหนีภาษี)
- 7) ตำรวจไม่มีความเข้าใจในหลักศาสนาอิสลามอย่างแท้จริง แม้แต่ตำรวจมุสลิม ก็ไม่ได้มีความเข้าใจในหลักศาสนาที่ถูกต้อง
- 8) ตำรวจดีก็มี แต่น้อยมาก

สรุปผลการศึกษา

การพัฒนาตำรวจให้สามารถบริการประชาชนได้ด้วยความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็น เพราะมีการศึกษาจำนวนมากที่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ กล่าวคือตำรวจยังไม่สามารถพัฒนาตนเองให้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนได้ ดังเช่นที่ อานนท์ อุทธิจันทร์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลพบว่า สถานีตำรวจควรจะมีมุ่งเน้นพัฒนากิจกรรมทุกๆด้านของการอำนวยความสะดวกทางอาญา การบริการทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าทั้งสองด้านดังกล่าวประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ และควรจะมีจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่หน้าที่ ความเสมอภาค มีมารยาท และความซื่อสัตย์สุจริต การตระหนักในวิชาชีพ ตลอดจนการเคารพสิทธิของประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ตำรวจที่มาปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนใต้ ควรจะได้รับการฝึกอบรมเรื่องวัฒนธรรม ประเพณี และหลักศาสนาอิสลามเป็นอย่างดี และตำรวจที่เป็นมุสลิม ควรจะเป็นตำรวจมุสลิมที่เข้าใจหลักการศาสนาอิสลามที่ถูกต้อง และมีความเข้าใจอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- สมบัติ บุญปาน. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองเพชรบูรณ์ ในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- อานนท์ อุทธิจันทร์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ภายใต้โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.