

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน และทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบัน บ้านเมืองมีความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชาชนในพื้นที่ทั่วประเทศไทยมีการศึกษาเพิ่มขึ้นวิถีทางการดำเนินชีวิตของประชาชนมีความเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุให้สังคมเกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมา เช่น ปัญหาการติดยาเสพติด ความยากจน เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นทำให้ตำรวจต้องมีการะหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้น และเกิดการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมากยิ่งขึ้น ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้น ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหามากอยู่หลายประการ ยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จได้โดยเร็ว แต่หากปล่อยไว้โดยไม่มีการแก้ไขปัญหาก็จะมีมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นผลทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ติดตามมา

ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะให้การทำงานของสถานีตำรวจบังเกิดผลอย่างแท้จริง สามารถที่จะให้การบริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ ประชาชนที่มารับการบริการแล้วมีความพึงพอใจ และประทับใจอันเป็นการช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อีกทางหนึ่งในอดีตคำว่า “โรงพักของเรา” จึงได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นชื่อโครงการในอันที่จะดำเนินการปรับปรุงการทำงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดีขึ้น ประชาชนที่มาใช้บริการจะมีความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกรมตำรวจเมื่อยามเดี๋ยวดี๋ยวนั้น สามารถขึ้นไปติดต่อ

ขอความช่วยเหลือได้ทันทีโดยขณะนั้น กรมตำรวจได้กำหนดแผนนโยบายปรับปรุงสถานีตำรวจทั่วประเทศให้เป็น “โรงพักของเรา” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2537 เป็นต้นมา และได้มีหนังสือที่ 0520.251/16477 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2537 สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดให้เป็นสถานีตำรวจทำการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจทั้งในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระเบียบวิธีปฏิบัติ และบุคลากรสถานีตำรวจให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และมีมาตรฐานเทียบเท่ากับระดับสากล โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกย่อว่า “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน” มีหลักการสำคัญในการดำเนินการ คือ (กรมตำรวจ. 2541 : 6-7)

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหาร ทั้งในระดับกรมตำรวจ ไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2. การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ

3. การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้นรวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอน และระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5. การกระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติด

6. การปรับแก้ภัยกำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการประชาชนไปยังสถานี

ตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับ
สถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถปรับเปลี่ยน
หมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัด ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการ
ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. การปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปี ของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการ
จัดหาและแจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อ
สถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประกาศนโยบายซึ่งเป็นทิศทางในการบริหารงาน
เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2540 โดยเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยงานหลักให้มีความพร้อม
ในการให้บริการประชาชน โดยการกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้
มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เน้นการพัฒนางานบริการบน
สถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวนสอบสวน และข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจ
ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร
ตลอดทั้งกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุด
(กรมตำรวจ. 2541 : 3)

สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จัดตั้งขึ้นในปี
พุทธศักราช. 2460) สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4
จังหวัดขอนแก่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
เปิดบริการรับใช้ประชาชนมาจนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 89 ปี ได้มีวิวัฒนาการ และปรับปรุง
การทำงานมาโดยตลอด โดยยึดหลักเพื่อพิทักษ์รับใช้ประชาชน ปกป้องคุ้มครองสุจริตชน และ
ปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินของประชาชนเสมอมา

ซึ่งตรงตามมาตรา 7 ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ที่ให้ตำรวจ
ส่งเสริมท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติ
อยู่ในสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ และมีความสนใจที่จะรับทราบว่าเป็นประชาชนที่เข้ามารับ
บริการของสถานีตำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ
อย่างไร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวนำไปปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยผู้วิจัยให้กรอบแนวคิดของเนติพงษ์ ธาดูท่าเล (2547 : บทคัดย่อ) ในการศึกษาพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ ในความพึงพอใจในการของประชาชนต่อบริการสถานีตำรวจ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านการบริการทั่วไป
- 1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกหรือความยุติธรรมคดีอาญา
- 1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 1.4 ด้านการจัดการจราจร
- 1.5 ด้านการบริการจัดการสถานี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 – เมษายน 2550 จำนวน 1,450 คน

2.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่สถานี ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 – เมษายน 2550 จำนวน 314 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ แบ่งเป็น 5 ด้าน (เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2547 : บทคัดย่อ) ดังนี้

3.2.1 ด้านการบริการทั่วไป

3.2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกหรือความยุติธรรมคดีอาญา

3.2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.2.4 ด้านการจัดการจราจร

3.2.5 ด้านการบริหารจัดการสถานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 จังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการประกอบด้วย

ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อม ของสถานีตำรวจไม่ว่าจะเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการรับแจ้งความ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร จัดตั้งสถานีย่อย ผู้ยอมรับแจ้งเหตุ คิดตั้งเพิ่มคู่สายรับแจ้งเหตุ ตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อรับบริการ บนสถานีตำรวจ เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกหรือความยุติธรรมทางอาญา หมายถึง ระดับความคิดเห็น ต่องานด้านการอำนวยความสะดวกหรือความยุติธรรมทางอาญาไม่ว่าจะเป็นการจัดพนักงานสอบสวนให้ เหมาะสม กับปริมาณงานในเวรแต่ละผลัด การจัดเจ้าหน้าที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่

ประชาชน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว และแจ้งผลคดีให้ผู้เสียหายทราบ เป็นระยะ เช่น เมื่อเกิดคดีขึ้นแล้วมีการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกันกับทุกคน การจัดผู้รับฟังความคิดเห็น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการจัดบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย การปรับปรุงเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทางไปสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด จัดให้มีการงานประชาสัมพันธ์ เพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ขยายงานปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมดำเนินงานรักษาความสงบเรียบร้อยในสภาตำบลและคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร การเผยแพร่ความรู้เรื่อง การจราจรให้กับประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่องานในด้านอาคารสถานที่ทำการ การจัดสถานที่ใช้สอยสำหรับงานที่ประชาชนมาติดต่อมีความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน และอยู่ต่อเนื่องกันในชั้นล่างของอาคาร การจัดสถานที่นั่งพักเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการปรับปรุงห้องควบคุมไม่ให้ประชาชนมองเห็นจากภายนอกได้ง่าย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” เพื่อนำผลการค้นพบไปปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานด้านบริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
3. ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อหรืออำเภออื่น ๆ ในจังหวัดหนองคาย