

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นักปราชญ์ในอดีตท่านหนึ่ง คือ อริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งเป็นปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social Animal) คือต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน มีการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และเนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้ทุกประการ มนุษย์จึงต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยเริ่มต้นตั้งแต่การร่วมกันในลักษณะที่เป็นครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบัน ด้านการศาสนา สถาบันด้านการเมืองการปกครอง หรือสถาบันอื่นๆที่อยู่ในสังคมหรือประเทศและเมื่อขยายตัวมากขึ้นก็กลายเป็นสังคมโลก และเมื่อสังคมมีความเจริญมากขึ้น การติดต่อ สื่อสารก็เจริญมากขึ้น อันเป็นผลทำให้มนุษย์มีการแลกเปลี่ยนเรื่องต่างๆซึ่งกันและกันหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์กรของรัฐได้กลายเป็นศูนย์การดำเนินงานด้านต่างๆของชาติ ซึ่งประชาชนต้องติดต่อเป็นประจำ และการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์กรของรัฐ จะต้องมีการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อ ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของรัฐเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานนั้นมีการปฏิบัติงานที่ดี และเป็นสิ่งชี้ได้ว่า การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจของประชาชนนี่จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยัน กระตือรือร้นทั้งยังจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ สติปัญญา มีความสำนึกในหน้าที่และมีความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย และช่วยให้เกิดพลังในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ลัดดา กุลนันทน์. 2544 : 2)

สถานีตำรวจภูธรเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ภายใต้การกำกับของนายกรัฐมนตรีและมีจำนวนมากที่สุดของหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะมีการจัดตั้งขึ้นในทุกอำเภอและบางตำบลทั่วประเทศ ภารกิจหลักคือ การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือการปฏิบัติหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวมีการปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง และตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถสรุปหน้าที่ของตำรวจไว้ ดังนี้ (อำนาจ ฉิมมา. 2545 : 31)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร
2. ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมาย และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน สอบสวน ตรวจสอบ ควบคุม และปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมาย
3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง
4. ปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป และรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับข้าราชการทุกประเภท หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ในฐานะข้าราชการพลเรือน
5. ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกที่ทำการและนอกเขตตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

จากหน้าที่ของตำรวจดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ภารกิจของตำรวจมีความสำคัญ และมีความใกล้ชิดกับประชาชน ดังนั้น ตำรวจจึงควรจัดการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งถ้าประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจมากขึ้นเท่าใด ก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนมากขึ้นเท่านั้น แต่จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังพบว่า ประชาชนยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก เช่น ผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภาวรส (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ศรีสะเกษ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาของ เนติพงศ์ ชาติทำเล (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของสถานีตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาของ นนท์ ภักดีพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรทุกแห่งควรจะได้ศึกษาในประเด็นนี้อย่างจริงจัง เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจให้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรพร้อมกับความอดสาหะวิริยะ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และในส่วนของรัฐบาลของไทยทุกยุคทุกสมัย ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลให้ประชาชนนิยมชมชอบ ศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาล และสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนัก คือ จะต้องหาวิธีการปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (ธีรพงษ์ ภักดีไพบูลย์สกุล. 2538 : 1)

สถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 257 ถนน โกสุมมหาสารคาม มีพื้นที่รับผิดชอบ 17 ตำบล จาก 230 หมู่บ้าน ประชากร 118,296 คน มีข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น 146 คน และมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ เดือนละประมาณ 600 คน (สถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย. 2550 : 3) ในทางปฏิบัติสถานีตำรวจภูธรแห่งนี้ ได้ดำเนินการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมาตลอด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานถือว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อย จึงมีประชาชนจำนวนหนึ่งได้ทำหนังสือแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ถึงข้อบกพร่องในการให้บริการ และยังไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรแห่งนี้ในระดับใด ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจแห่งนี้ จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่าประชาชนมีความ พึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการค้นพบเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เท่านั้น
2. ด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2550 ถึง เดือน ธันวาคม 2550
3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1. ประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7,488 คน
 - 3.2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน
4. ด้านตัวแปร
 - 4.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
 - 4.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยปรับจาก มลิเวรธรณ์ ต้นไทย (2533: 66-69) และมิลเลต. เจ.ดี (Millet J.D. 1954 : 144) 5 ด้าน ดังนี้
 - 4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
 - 4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
 - 4.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ ถูกใจ ยินดี ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป

2.1 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ รู้สึกพอใจและรู้สึกยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ สถานที่ตั้งของสถานีตำรวจสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก สถานที่ติดต่อมีความสะดวก ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ และที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี

2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ รู้สึกพอใจและ รู้สึกยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่จัดอุปกรณ์ไว้สำหรับบริการ

2.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ รู้สึกพอใจและ รู้สึกยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ การให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน การให้บริการทุกคนเป็น ไปตามขั้นตอนการให้บริการทุกคนเป็นไปตามระบบการบริการ การให้บริการทุกคนตรงไปตรงมา มีการจัดลำดับการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างทั่วถึง

2.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ รู้สึกพอใจและ รู้สึกยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ มีป้ายระบุเวลาในการให้บริการทุกงาน มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ระยะเวลาการให้บริการที่ระบุไว้มีความเหมาะสม กรณีมีปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

2.5 ความพึงพอใจด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ รู้สึกพอใจ และ รู้สึกยินดี ของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของตำรวจอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลของสถานีตำรวจเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ มีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อ มีการจัดนิทรรศการงานของตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ

2.6 การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือหน่วยงานเพื่อตอบสนองบุคคลที่มาติดต่อหรือรับบริการจากสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

- 3.1 ระดับประถมศึกษา
- 3.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
- 3.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
- 3.4 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป
4. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่
 - 4.1 อาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ
 - 4.2 อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา
 - 4.3 อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - 4.4 อาชีพรับจ้างทั่วไป หรือเกษตรกร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อเสนอแนะในการนำเสนองานวิชาการต่อสาธารณะและอาจจะเสนอต่อผู้บริหารสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป