

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันเป็นยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามที่ความรับผิดชอบและภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยยึดถือประสิทธิภาพต่อประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติที่โปร่ง ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547 : 3) มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุม และกำกับกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำรวจเป็นผู้ที่มีหน้าที่ ตรวจจับรักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก มีหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศถึงระดับตำบล ตำรวจจำนวนมากดังกล่าวทำหน้าที่บริการรับใช้ประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเป็นตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย ข้าราชการพลเรือน เป็นพนักงานและเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกัน ปราบปราม อาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้งังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอันอยู่ก็ตาม แต่สภาพสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อนและสับสน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานตำรวจ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2554 ได้กำหนดแผนพัฒนาระบบงาน ด้านการป้องกันปราบปราม อาชญากรรม รับผิดชอบวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและ

ประเมินผลงาน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายด้านการป้องกันปราบปราม โดยให้แต่ละสถานีตำรวจจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล สายตรวจเดินเท้า ตำรวจประจำผู้ยามให้มีความพร้อมและเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันอาชญากรรมทุกรูปแบบและเป็นการปฏิบัติงานในเชิงรุก เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ด้านการจราจรเป็นนโยบายหลักอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและเป็นนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันสงกรานต์ วันปีใหม่ ประชาชนเป็นจำนวนมากที่เดินทางกลับภูมิลำเนาทำให้การจราจรหนาแน่น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องคอยอำนวยความสะดวกตามถนนสายต่าง ๆ ตามทางร่วมทางแยก มีการจัดตั้งจุดตรวจ จุดบริการให้คำแนะนำแก่ประชาชน ตลอดจนมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เสมอภาคและเป็นธรรมกับผู้ที่กระทำผิดกฎหมายจราจร เพื่อเป็นการป้องปรามและลดอุบัติเหตุ

สถานีตำรวจภูธรเป็นหน่วยงานแรกของกระบวนการยุติธรรม ที่จะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอาชญากรรมหรือแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษต่าง ๆ และเป็นองค์กรของรัฐที่จะป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและเป็นหน่วยงานที่จะชำระไว้เพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยภายในสังคม และให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แต่ปัจจุบันรัฐพยายามส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วยตนเอง ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมีการปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่องานของตำรวจที่จะต้องให้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีในงานของตำรวจพร้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นไปตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งในที่สุดประชาชนก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่องานตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรบุรีรัมย์จึงต้องมีการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่าง ๆ ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่องานตำรวจที่จะให้บริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง แต่เนื่องจากสถานี

ตำราวรรณกรรมมีพื้นที่รับผิดชอบกว้าง ประชากรมาก การคมนาคมไม่สะดวกประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้การบริการประชาชนได้ไม่เต็มที่และทั่วถึง

จากความข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจะทำการศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด และอายุกับอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรีให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้คือ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน จำนวน 65,421 คน (อำเภอธวัชบุรี. 2552 : 4)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน จำนวน 398 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ด้านคือ ด้านการป้องกันปราบปรามและด้านจราจร

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

4.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ด้านคือ

4.2.1 ด้านการป้องกันปราบปราม

4.2.2 ด้านจราจร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ด้านคือ ด้านการป้องกันปราบปรามและด้านจราจร

การให้บริการ หมายถึง งานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ 2 ด้านดังนี้

1. ด้านการป้องกันปราบปราม หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปราม งานสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล ตู้ยาม ปราบปรามยาเสพติด ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

2. ด้านจรรยาบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ให้กับประชาชนตาม ทางร่วม ทางแยก สถานที่ราชการ โรงเรียน ตามแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรอย่างหนาแน่น ฝึกอบรมประชาชน ในการแจ้งเหตุ หรือแจ้งข่าวอาชญากรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนและจับกุมผู้ฝ่าฝืนกฎจราจร

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติกับการคาดหวัง

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ให้ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ตรงตามความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด