

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือกรมตำรวจเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยมีภารกิจที่ถือเป็นกลไกสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคม ซึ่งภารกิจหลักของตำรวจคือการปกป้องคุ้มครองและการให้บริการ (Protect and serve) แก่ประชาชน (Goldstein, 1990 : 14) ดังนั้นตำรวจจึงมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประเทศและราชบัลลังก์ อำนาจความยุติธรรมในคดีความ การบริการสังคม และอำนาจความสะอาดแก่ประชาชนในหลายด้าน ให้กับประชาชน การที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของภารกิจหลักข้างต้นเป็นต้องคำนึงถึงหลักการตำรวจที่สำคัญบางประการ ได้แก่ ประการแรกตำรวจต้องได้รับความเคารพนับถือ ยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง (Policemust have the full respect of the citizen) ประการต่อมาได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญของตำรวจเพิ่มมากขึ้นเท่าใด จะส่งผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการของตำรวจน้อยลงเพียงใดนั้น (Co-operation of the policedecreases or the use force increase) หลักทั้งสองประการนี้ คือหลักการของเซอร์ โรเบิร์ตพีล (Sir Robertpeel) บุคคลผู้ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการตำรวจ (Vollmer, 1979 : 65) จะเห็นได้ว่าประชาชนมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ กล่าวคือ หากตำรวจไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนจะไม่ให้การสนับสนุนและความร่วมมือแก่ตำรวจ และหากยิ่งตำรวจใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบจะยิ่งส่งผลเสียหายต่อภาพลักษณ์ (Image) ฉะนั้นถ้าหากภาพลักษณ์ของตำรวจดี ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือด้วยดี ในทำนองเดียวกันหากภาพลักษณ์ดีดลประชาชนจะปฏิเสธในการให้ความร่วมมือแก่ตำรวจ สถานีตำรวจ หรือที่เรียกกันว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยตรงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ บทบาทหน้าที่ของตำรวจมักจะเกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน เพราะตำรวจคือผู้ช่วยเหลือ ฟังพามาเมื่อ

ประชาชนมีเหตุทุกข์ภัย ให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความยุติธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งในและนอก สถานีตำรวจให้ทันสมัยและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่

การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนรวมที่ผ่านมาการทำงานของตำรวจอุทวิจารย์ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้นหรือที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดมติดีความต่าง ๆ และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย โดยนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

ดังนั้นกรมตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ. 2541 : 1 - 6) จึงได้จัดทำ“โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”หรือ“โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจ ไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผนร่วมทำ ร่วมประเมินผล 2) ปรับบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ และ 3) ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจ และลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุด เนื่องจากสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งในการให้บริการแก่ประชาชน ตำรวจจึงมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประชาชน ตำรวจทุกคนจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ห่มเทก้าลังกาย อุทิศเวลา มีความเที่ยงตรงและยุติธรรมต่อผู้มาใช้บริการ แต่ประชาชนก็ยังไม่พอใจต่อการบริการของตำรวจ มักจะร้องเรียนและไม่ให้ความร่วมมืออยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นสิ่งมีค่าและมีความสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกดีต่อตำรวจ และนำมาซึ่งความร่วมมือที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อความผาสุกของบ้านเมือง

สถานีตำรวจภูธรเมยวดี ตั้งอยู่เลขที่ 170 หมู่ที่ 6 ตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่รับผิดชอบ 4 ตำบล จำนวน 43 หมู่บ้าน ประชากร 22,495 คน มีข้าราชการตำรวจทั้งหมด 45 คน ในทางปฏิบัติสถานีตำรวจภูธรแห่งนี้ ได้ดำเนินการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมาตลอด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานถือว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้อย จึงมีประชาชนจำนวนหนึ่งได้แสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ถึงข้อบกพร่องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโรงพักเมยวดี ผู้ศึกษาเห็นว่าการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจะทำให้เกิดความเข้าใจตำรวจในมุมมองต่าง ๆ มากขึ้น และฝ่ายตำรวจเองก็จะรู้ข้อบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อประชาชนและต่อฝ่ายตำรวจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาปรับปรุง และช่วยกันคิดหาวิธีปฏิบัติต่อกันอย่างสร้างสรรค์เพื่อเป็นประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคตและยังไม่มีผู้ใดศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจแห่งนี้ จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนมากยิ่งขึ้น และสามารถสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริงต่อไป

คำถามการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามการศึกษาไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดีจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมาติดต่อใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในช่วงเวลาทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 500 คน (สถิติผู้มาติดต่อในปีพ.ศ. 2554)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่
สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 222 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ
(Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้คือ อำเภอเมยวดีจังหวัดร้อยเอ็ด
จำนวน 4 ตำบล 43 หมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัด
ร้อยเอ็ด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
หรือทำการสำรวจภาคสนามระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2555

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้หลักใน
การบริการประชาชน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)
ของกรมตำรวจ (2541) และแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการสาธารณะ
ของโสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : 18) ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

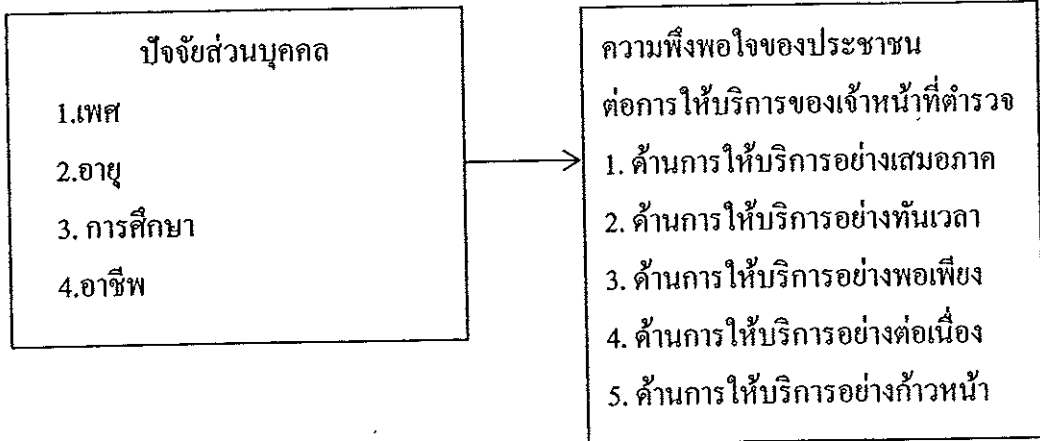
2.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึงระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจว่าชอบหรือไม่ชอบมีความพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใด โดยยึดหลักแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการสาธารณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคลสถานที่ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกัน ไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่างๆต่อประชาชนที่มารับบริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็ว ทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บุคลากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจหรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเช่นการตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลาและต้องกระทำต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่างๆกับประชาชนที่มาขอรับบริการประชาชน หมายถึง ประชาชน โดยทั่วไปที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดให้ดีขึ้นต่อไป