

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท การกิจ และวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งกำหนดว่าภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแนวทางการบริหารไปสู่ การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงานมีความรับผิดชอบ ต่อประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติ ว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ รัฐบาลมีความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทาง หนึ่งที่ยังเป็นอยู่อย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ.2547 ให้ตำรวจทุกนายยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ดำเนินงานทั้งปวง เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการธำรงไว้ซึ่ง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข นอกจากนั้นจะต้อง ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อ ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้าง

ผู้มีอิทธิพลการจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกนายถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด คือ การปรับปรุงองค์กรและการบริหารการทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบการทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556: 5)

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของตำรวจประชาชนและสังคมจะให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มากประชาชนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงก่อให้เกิดความพอใจแต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการงานของตำรวจยังคงมีความแคลงใจจากสาธารณะชนอยู่เสมอว่าการปฏิบัติงานไม่ได้ผลเต็มที่เท่าที่ควรมีข้อวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆมากมายเกี่ยวกับสมรรถนะและพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของตำรวจและการบริการยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนไม่ว่าจะเป็นการที่ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามากในการไปติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกจากต้องเสียเวลาแล้วบางครั้งประชาชนต้องพบกับการแสดงมารยาทที่ไม่ดีของตำรวจและความไม่มีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจการไปติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องผ่านนายหน้าหลายต่อต้องเสียเงินเบี้ยจ่ายรายทางทั้งนี้เพราะระเบียบวิธีปฏิบัติและขั้นตอนของทางราชการมีมากทั้งยุ่งยากสลับซับซ้อนเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมักใช้อำนาจหน้าที่ที่ตนมีอยู่ตามกฎหมายอย่างไม่เป็นธรรมและลดทอนกันเช่นกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมรถยนต์ที่จอดในที่ห้ามจอดทำให้ประชาชนมองตำรวจว่าถ้าตำรวจได้รับผลประโยชน์ตอบแทนแล้วตำรวจจะละเว้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอีกทั้งยังมีกลุ่มอิทธิพลที่ผิดกฎหมายใช้ระบบให้สินบนแก่ตำรวจเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนทำให้ตำรวจละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ที่ชอบธรรมด้วยกฎหมายและกลับกลายเป็นเครื่องมือของผู้มีอิทธิพล (กิริณานะไพร์พล.2548: 4)

การปฏิบัติงานของตำรวจในหลายพื้นที่ รวมทั้งสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามทั้งในการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาของตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภาพปัญหาของสถานีตำรวจ เช่น สถานีตำรวจคับแคบ สถานีทำงานมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการทำงาน งานที่ให้บริการประชาชนขาด

ความต่อเนื่องของงานที่ทำ และไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนมีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสำคัญและสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ทำงานด้วยความล่าช้าเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรม และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนอาจเนื่องมาจากการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจยังด้อยคุณภาพ ขาดความรู้ความสามารถอันเนื่องมาจากไม่มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มพูนทักษะ และขาดการฝึกอบรมที่ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบผู้บังคับบัญชาบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์ สุข เดือดร้อนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่างๆ ตลอดจนขาดการกวาดขันระเบียบวินัยและความประพฤติกของผู้ใต้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการซึ่งเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ยาม และการให้บริการบนสถานีตำรวจ ให้มีความพร้อมให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยได้นำรูปแบบการพัฒนาสถานีตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อมุ่งหวังสร้างความพึงพอใจจากประชาชนให้ได้มากที่สุดผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรสังกัดสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม มีความสนใจที่จะศึกษาพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคามเพราะความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญมากในการที่จะนำมาพัฒนา และแก้ไขปัญหาคอขวดของหน่วยงาน ได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และงานที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและงานที่ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและงานที่ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1,300 คน (สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม. 2557: 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane.1973 : 125)

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2558

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

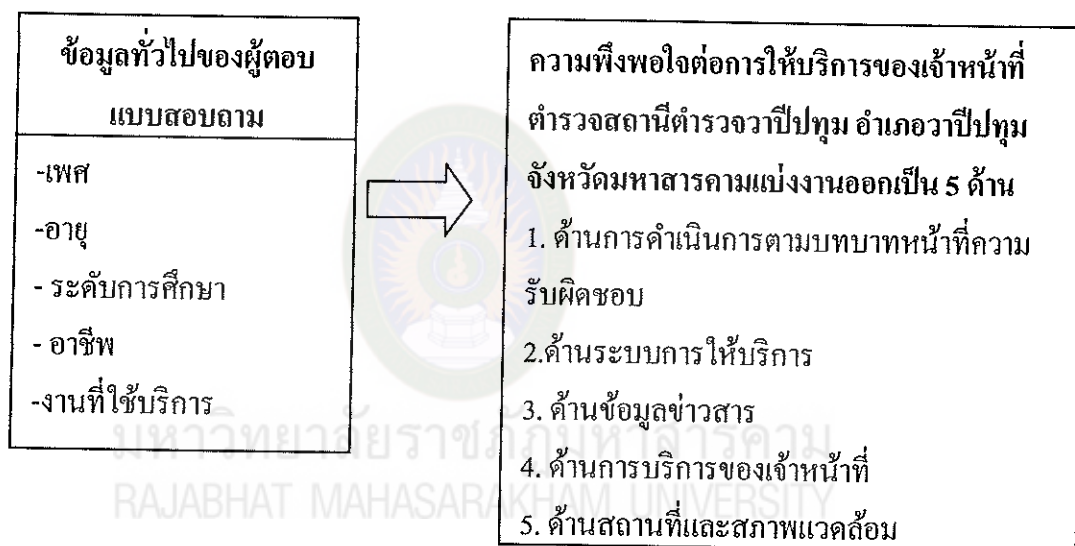
4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ใช้บริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักการบริการที่ดีของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985 : 284) และการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจมาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547 : 2-3) โดยผู้ศึกษาบูรณาการแนวคิดดังกล่าว และจำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. ด้านระบบการให้บริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำมาจากการแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985: 284) และการดำเนินการตาม บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจมาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547 : 2-3) และใช้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนในการ
รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม
จังหวัดมหาสารคาม ว่ามีความพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบ
ระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ
ของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ด้าน
ประกอบด้วย

- 1.ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 2.ด้านระบบการให้บริการ
- 3.ด้านข้อมูลข่าวสาร
- 4.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 5.ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหมายถึงการดำเนินการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามในแต่ละด้านดังนี้

- 1.ด้านการป้องกันอาชญากรรมเช่นมีรถยนต์ และรถจักรยานยนต์สายตรวจอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ตำรวจพบปะประชาชนและตรวจสอบความเรียบร้อยในพื้นที่
- 2.ด้านการปราบปรามอาชญากรรมเช่น มีการตั้งจุดตรวจ เป็นประจำเมื่อเกิดเหตุร้ายตำรวจเดินทางถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา
- 3.ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกชุมชนเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจทำการสอบสวนด้วยความถูกต้องยุติธรรมโดยยึดระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- 4.ด้านการบริการจราจรเช่น การจัดระบบการจราจร ไฟสัญญาณระบบการเดินรถควบคุมการจราจร
- 5.การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆเช่น การจัดสวัสดิการต่างๆแก่ประชาชน การเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัวการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชน
6. การจัดสรรบริการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชน เช่นการจัดบริการข่าวสารการจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆการควบคุมการเลือกตั้ง

ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วความถูกต้องในการบริการ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการความเสมอภาคในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความแม่นยำของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่างๆให้กับผู้มาใช้บริการการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องรวร้องทุกข์และความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการความตรงต่อเวลาในการให้บริการและการเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วนความชัดเจนของป้ายบอกจุดให้บริการและความสะดวกของสถานที่จอดรถ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ภารกิจและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ต้องรับผิดชอบในงานทั้ง 5 ด้านประกอบด้วยด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคามที่ให้บริการประชาชนในด้านการบริการทั้ง 5 ด้านประกอบด้วยด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในพื้นที่อำเภอวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวารีปทุม อำเภอวารีปทุม จังหวัดมหาสารคามเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบข้อมูลทั่วไป เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. เป็นแนวทางและข้อเสนอให้ผู้บริหารสถานีตำรวจนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสมและเสมอภาคเท่าเทียม และปรับปรุงการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น