

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงานตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบัน บ้านเมือง มีความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชาชนในพื้นที่ ทั่วประเทศไทยมีการศึกษาเพิ่มขึ้นวิถีทางการดำเนินชีวิตของประชาชนมีความเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุ ให้สังคมเกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมา เช่น ปัญหาการติดยาเสพติด ความยากจน เป็นต้น ทำให้เกิด ปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น ลักทรัพย์ชิงทรัพย์ การทำร้ายร่างกายซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้ตำรวจต้องมีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้น และเกิดการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมาก ยิ่งขึ้น ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ การทำงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจ มากยิ่งขึ้น ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบัน ยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ ขาดที่จะแก้ไขให้สำเร็จได้โดยเร็ว แต่หากปล่อยไว้โดยไม่มีการ แก้ไขปัญหาก็จะมีมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นผลการทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ติดตามมา

ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะให้การทำงานของสถานีตำรวจบังเกิดผลอย่างแท้จริง สามารถที่จะ ให้การบริการประชาชน ได้อย่างเต็มที่ ประชาชนที่มารับการบริการแล้วมีความพึงพอใจ และ ประทับใจอันเป็นการช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อีกทางหนึ่ง ในอดีต คำว่า "โรงพักของเรา" จึงได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นชื่อ โครงการในอันที่จะดำเนินการปรับปรุงการ

ทำงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดีขึ้น ประชาชนที่มาใช้บริการจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วน เป็นเจ้าของกรมตำรวจเมื่อยามเคือคร้อน สามารถขึ้นไปติดต่อขอความช่วยเหลือได้ทันทีโดย ขณะนั้นกรมตำรวจได้กำหนดแนวนโยบายปรับปรุงสถานีตำรวจทั่วประเทศให้เป็น “โรงพักของเรา” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2537 เป็นต้นมา และได้มีหนังสือที่ 0520.251/16477 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2537 สั่งการให้หน่วยงานในสังกัดที่เป็นสถานีตำรวจทำการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจทั้งในด้าน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระเบียบวิธีปฏิบัติ และบุคลากรในสถานีตำรวจให้สามารถบริการ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐานเทียบกับระดับสากล โครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกย่อว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” มีหลักการ สำคัญในการดำเนินการ คือ (กรมตำรวจ. 2541 : 6-7)

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหาร ทั้งในระดับกรมตำรวจ ไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติ ร่วมกันของชุมชน
2. การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ
3. การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจดีขึ้น ณ ที่สถานี ตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้นรวมงาน บริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง
4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาทรัพยากร ที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการ ตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5. การกระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติด

6. การปรับแก้กำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัด ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. การปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของกรมตำรวจเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

กรมตำรวจภายใต้การนำของ พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก อดีตรองอธิบดีกรมตำรวจ ได้ประกาศนโยบายซึ่งเป็นทิศทางในการบริหารงานของกรมตำรวจ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2540 โดยเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยงานหลักให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยการกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เน้นการพัฒนางานบริการบนสถานีตำรวจ งานอำนวยความสะดวก งานสืบสวนสอบสวน และข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุด (กรมตำรวจ. 2541 : 3)

สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ เป็นสถานีตำรวจที่ได้ปฏิบัติตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยได้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน นับเป็นเวลา 5 ปี แต่ยังไม่มีความวิสัยว่า การปฏิบัติตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ได้สร้างให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจแห่งนี้ จึงมีความต้องการศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ เพื่อนำผลการค้นพบไปปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ จะทำการศึกษาในเขตการรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ในปี พ.ศ. 2545 จำนวนประมาณ 1,450 คน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ แบ่งเป็น
 - 3.2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป
 - 3.2.2 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
 - 3.2.3 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 3.2.4 ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร
 - 3.2.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
 - 3.2.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 7

สถานีตำรวจเพื่อประชาชน หมายถึง นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ต้องการให้ประชาชนมาใช้บริการที่สถานีตำรวจแล้ว กลับไปด้วยความพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ทั้งหมดให้เป็นของประชาชน ซึ่งได้กำหนดให้สถานีตำรวจมีการปรับปรุงในขั้นตอน 6 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวก

ความยุติธรรมทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ด้านการควบคุม และจัดการจราจร 5) ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ ภูมิใจ สนใจ ของผู้มารับบริการต่อการบริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจต่อการให้บริการตามนโยบาย “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกปลอดภัย และเชื่อใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความประทับใจในการบริการ และอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ระบบการให้บริการของสถานี ตำรวจที่ทันสมัย ความสะดวกในการติดต่อกับสถานีตำรวจ

ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของ สถานีตำรวจไม่ว่าจะเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการรับแจ้งความทาง โทรศัพท์ ทางโทรสาร จัดตั้งสถานีตำรวจย่อย คุ้มารับแจ้งเหตุ ติดตั้งเพิ่มคู่อสายรับแจ้งเหตุ ตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ เป็นต้น

Rajabhat Mahasarakham University

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อ งานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ไม่ว่าจะเป็นการจัดพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม กับปริมาณงานในเวรแต่ละผลัด การจัดเจ้าหน้าที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว และแจ้งผลคดีให้ผู้เสียหายทราบเป็นระยะ เช่น เมื่อเกิดคดีขึ้นแล้วมีการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกันกับทุกคน การจัดผู้รับฟังความคิดเห็น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ระดับความ คิดเห็นต่อการจัดบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การป้องกัน ปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย การปรับปรุงเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทาง ไปสถานที่เกิดเหตุโดยเร็ว ที่สุด จัดให้มีงานประชาสัมพันธ์ เพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ขยายงานปฏิบัติการ ชุมชนสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมดำเนินงานรักษาความสงบเรียบร้อยในสภาตำบลและ คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร การเผยแพร่ความรู้เรื่องการจราจรให้กับประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน หมายถึง ระดับของความคิดเห็นต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และปรับบทบาทของตำรวจให้เป็นไปตามแนวคิดเห็น และความต้องการของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตามความเหมาะสม เป็นต้น

ความพึงพอใจด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่องานในด้านอาคารสถานที่ทำการ การจัดสถานที่ใช้สอยสำหรับงานที่ประชาชนมาติดต่อ มีความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน และอยู่ต่อเนื่องกันในชั้นล่างของอาคาร การจัดสถานที่นั่งพักเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และการปรับปรุงห้องควบคุมไม่ให้ประชาชนมองเห็นจากภายนอกได้ง่าย เป็นต้น

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

การให้บริการของสถานีตำรวจ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบริการให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เป็นธรรม ในการติดต่อกับสถานีตำรวจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” เพื่อนำผลการค้นพบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานด้านบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อนำผลในการปฏิบัติไปใช้ในการปฏิบัติงานตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น