

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากทิศทางหรือแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ซึ่งกำหนดโดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1-8 ที่มุ่งเน้นและเร่งให้เกิดความเจริญในด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มการผลิตในภาคอุตสาหกรรม และเพื่อให้ประเทศไทยเปลี่ยนจากประเทศเกษตรกรรมเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ โดยยึดแบบอย่างแนวทางการพัฒนาประเทศของประเทศอุตสาหกรรมมากำหนด ทิศทางหรือแนวทางการพัฒนาประเทศ ผลจากการเร่งพัฒนาทำให้ประเทศไทยเกิดความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม แต่ในขณะเดียวกันผลของการเร่งพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเร่งความเจริญในภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อคนไทยและสังคมไทยอย่างมากและนำมาซึ่งปัญหาสังคมต่างๆ เช่น ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย ปัญหาเรื่องค่านิยมของสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาช่องว่างของรายได้ระหว่างคนรวยและคนจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหายาเสพติด เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ .2545 : 3)

จุดเริ่มต้นของการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้นในอนาคต จึงเป็นที่มาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-4549) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาฯ ที่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของคนไทยในทุกระดับทุกชั้นตอนเป็นหลักในการพัฒนาประเทศ โดยมีการระดมความคิดของประชาชนเริ่มตั้งแต่ระดับจังหวัดทุกจังหวัด ระดับอนุภาค 9 อนุภาคทั่วประเทศขึ้นมาจนถึงระดับชาติ มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศปัจจุบันและในอนาคต ต่อไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ .2545 : 4-5)

เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงไปของโลกและสอดคล้องกับต่างประเทศทั่วโลกและเพื่อแก้ปัญหาในประเทศ นอกจากการปรับแผนฯ ประเทศไทยได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมายและโครงสร้างของระบบราชการหลายอย่าง ยกตัวอย่างเช่น มีรัฐธรรมนูญฉบับพุทธศักราช 2540 เป็นฉบับที่ 16 ใช้เป็นหลักในการปกครองประเทศ ที่สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบอำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โดยได้คำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว รัฐธรรมนูญฉบับพุทธศักราช 2540 ยังได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น มาตรา 26 ที่ระบุว่า

“การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้” และมาตรา 30 ที่ระบุว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 .2540 :12-13)

ในส่วนของหน้าที่และบทบาทของผู้ให้บริการประชาชน เช่น ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือข้าราชการ ในรัฐธรรมนูญมาตรา 64 ระบุว่า “บุคคลผู้เป็นทหาร ตำรวจ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรของรัฐ ย่อมมีสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เว้นแต่ที่จำกัดในกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเมือง สมรรถภาพ วินัย หรือจรรยาบรรณ” และมาตรา 70 ซึ่งสาระสำคัญระบุว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 .2540 : 26-28)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของประเทศมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานและการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ฉับไว ให้ประชาชนมีความพึงพอใจ สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม (Social Control) และตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ โดยสรุปก็คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวน ตรวจค้น จับกุมและปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามสมควรแก่ความผิดนั้น
3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน จะต้องปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไปคู่กับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการทหาร ตำรวจและพลเรือน
4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์และบำรุงสุข ให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการและนอกเขตตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 2)

สำหรับงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ตามคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 774/2537 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ได้กำหนดหน้าที่การงานในสถานีตำรวจใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการให้บริการประชาชน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกำหนดให้งานในสถานีตำรวจมี 5 งาน คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานจราจร ซึ่งในแต่ละงานมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแตกต่างกันไป (กรมตำรวจ. 2537:3)

หน้าที่หลักของตำรวจคือ ทำให้สังคมและชุมชนบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือความสงบสุขของสังคมและชุมชนนั้นๆ ดังนั้น ตำรวจจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องให้บริการแก่ประชาชนในฐานะผู้คุ้มครองดูแลให้ความอบอุ่นแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการหรือมาติดต่อราชการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัจจุบัน เป็นยุคที่ทั่วโลกไร้พรมแดนขวางกั้น อาชญากรรมที่เกิดขึ้นได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปตามยุคสมัย มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การทำงานของตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทย จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ทันกับกระแสโลกยุคข่าวสารเทคโนโลยี (Information Technology) การปรับแนวคิดและวิสัยทัศน์ (Vision) ให้กว้างไกลทันโลก ทันสังคม ทันเหตุการณ์ และรู้เท่าทันสถานการณ์ของสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรัชญาการให้บริการแก่ประชาชน คือ ของปวงชน โดยปวงชน เพื่อปวงชน ตามแนวทางแผนพัฒนาฉบับที่ 9 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 :1-2)

จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นจังหวัดหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยอำเภอเมือง เป็นเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและเกิดปัญหาทางสังคมมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อำเภออื่นของจังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจากว่าพื้นที่อำเภอเมือง เป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างของประชาชน 2 กลุ่ม คือกลุ่มของชุมชนเมืองและกลุ่มของชุมชนชนบท ประชากรของอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบไปด้วยชุมชนเมืองในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 27 ชุมชน และชุมชนชนบทหรือชาวบ้านที่อาศัยอยู่ตามหมู่บ้าน รวมทั้งหมด 16 ตำบล 178 หมู่บ้านมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 98,407 คน แบ่งเป็นเพศชาย 49,313 คน เพศหญิง 49,094 คน (ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2546:6) ดังนั้น ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่สังคมมีโครงสร้างทางสังคมสลับซับซ้อน ประชาชนในเขตพื้นที่มีจำนวนมากและประกอบไปด้วยประชาชนมากมายหลากหลายรูปแบบอาชีพ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาทางสังคมต่างๆ อันเนื่องมาจากการเกิดภาวะวิกฤติ

เศรษฐกิจภายในประเทศ จึงเกิดขึ้นในเขตพื้นที่ของอำเภอเมือง มากกว่าพื้นที่อำเภออื่นรอบนอก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจำนวนสถิติคืออาญาของสถานีตำรวจภูธร ทุกสถานี ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่เกิดขึ้นประจำปี 2544 สามารถแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติคืออาญาที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบทุกสถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ.2544

สถานีตำรวจภูธร	คดีอาญาที่เกิดขึ้น (จำนวนคดี)
อำเภอเมือง	1067
อำเภอสมเด็จ	397
อำเภอกมลาไสย	260
อำเภอยางตลาด	502
อำเภอกุฉินารายณ์	501
อำเภอกำม่วง	148
อำเภอเขาวง	132
อำเภอท่าคันโท	221
อำเภอหนองกุงศรี	403
อำเภอสหัสขันธ์	201
อำเภอนามน	164
อำเภอห้วยเม็ก	162
อำเภอห้วยผึ้ง	199
อำเภอร่องคำ	64
กิ่ง อำเภอนาคู	225
กิ่ง อำเภอสามชัย	224
กิ่ง อำเภอดอนจาน	133
กิ่ง อำเภอหนองชัย	93
ตำบลลำปาว	-
ตำบลแซงบาดาล	59
ตำบลโนนสูง	95
ตำบลนาทุ่ง	122
ตำบลบ้านหนองเม็ก	-

ที่มา : ตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ (2545 : 4)

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบจำนวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ ทุกสถานี ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจะมีคดีอาญาเกิดขึ้นมากกว่าสถานี ตำรวจภูธรอำเภออื่นรอบนอกเกือบเท่าตัว ซึ่งแสดงว่าปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางสังคมต่างๆที่เกิดขึ้น ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีมากกว่าเขตพื้นที่อำเภออื่นรอบนอกในจังหวัดเดียวกัน และ นับวันจะมีแนวโน้มสูงขึ้น มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ชับซ้อนมากขึ้น หลังเกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ภายในประเทศ จนถึงปัจจุบัน

ตำรวจจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดการกับปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีบทบาทในการ ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนและป้องกันปัญหาสังคมต่างๆไม่ให้เกิด ขึ้น แต่บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของตำรวจคือ การให้บริการแก่ประชาชนในฐานะผู้คุ้มครองดูแล ให้ความอบอุ่นแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน และบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ ความสงบสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมหรือชุมชน

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งสิ้น จำนวน 219 นาย ประกอบด้วยนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 22 นาย นายตำรวจชั้นประทวน 197 นาย ทำ หน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี จำนวนประชากรถึง 98,407 คน(ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2546:6) ซึ่งเป็นจำนวนที่ มากเมื่อเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีน้อย และจากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง กาฬสินธุ์ ที่มีจำนวนน้อยแต่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนที่มีจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ สูงสุด อาจจะไม่สมบูรณ์และอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังจะเห็นได้จาก มีประชาชน จำนวนมากที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ทำหนังสือแสดง ความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ถึงความบกพร่องต่างๆมากมายที่เกิดจากการปฏิบัติงานบริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เพื่อดำเนินการ แก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวและปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการประชาชนให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อที่จะทราบว่าการทำงานที่ ให้ บริการแก่ประชาชนอาชีพและเพศต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนมาก น้อยเพียงใด และเพื่อทราบความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้รับไป ปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นในส่วนที่ดียอยู่แล้ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มารับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการแต่ละกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศมีความแตกต่างกัน ดังนี้
  - 2.1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน
  - 2.2 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง จะมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศต่างๆที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และมาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ.2545

2.2 กลุ่มตัวอย่าง มาจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร ยามาเน่(Taro Yamane)

## 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1 ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มอาชีพต่างๆและกลุ่มเพศ ดังนี้

3.1.1 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร

3.1.2 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

3.2 ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

3.2.2 ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน

3.2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน

3.2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน

## 4. ระยะเวลาในการทำวิจัย

ระหว่าง เดือนพฤศจิกายน 2546 – เดือนมีนาคม 2547

## ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และมาติดต่อขอรับบริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ.2545
4. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
5. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
7. สถานีตำรวจภูธร หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะให้ผู้บังคับบัญชาฝ่ายบริหารของสำนักงานตำรวจภาค 4 ตำรวจภูธร จังหวัดกาฬสินธุ์และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและเป็นการช่วยลดปัญหาการขัดแย้งต่างๆ
2. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง



จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความ  
เสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกอาชีพและทุกเพศ

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาขอรับบริการจาก  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นข้อมูลให้กับผู้บังคับบัญชาในการ  
ปรับปรุงแก้ไขและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University