

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นักปราชญ์ในอดีตท่านหนึ่ง คือ อริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งเป็นปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social Animal) คือต้องอาศัยอยู่ร่วมกันมีการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และเนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้ทุกประการ มนุษย์จึงต้องอาศัยอยู่ร่วมกันในลักษณะเป็นครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันด้านศาสนา สถาบันด้านการเมืองการปกครอง หรือสถาบันอื่นๆ ที่อยู่ในสังคม และเมื่อสังคมมีความเจริญมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็เจริญมากขึ้น อันเป็นผลทำให้มนุษย์มีการแลกเปลี่ยนเรื่องต่างๆ ของชาติ ซึ่งประชาชนต้องติดต่อเป็นประจำ และการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์กรภาครัฐจะต้องมีการปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อ ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของรัฐเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีการปฏิบัติที่ดี และเป็นสิ่งที่ชี้ได้ว่าการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจของประชาชนนี่จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยัน กระตือรือร้น ทั้งยังจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงกาย สติปัญญา มีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วยและช่วยให้เกิดพลังในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ลัดดา กุลนันทน์, 2544 : 2)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีนาถ รัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ตำรวจเป็นผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย บริการรับใช้ประชาชนในด้านต่างๆ โดยทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่

ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานและการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็วให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลัก ความสำเร็จหรือความล้มเหลวจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ยิ่ง โดยเฉพาะในสภาวะปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สังคมโลกมีการแข่งขันอย่างรุนแรงและรวดเร็วทำให้ตำรวจต้องมีภาระหน้าที่ต้องปฏิบัติมากขึ้น ประชาชนและสังคมจะให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานตำรวจ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงการทำงาน เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ.ศ. 2550-2554 ได้กำหนดแผนพัฒนาระบบงาน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รับผิดชอบ วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายด้านการป้องกันปราบปราม โดยให้แต่ละสถานีตำรวจจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล ตำรวจประจำผู้ยามให้มีความพร้อม เพื่อป้องกันอาชญากรรมทุกรูปแบบและเป็นการปฏิบัติงานเชิงรุกที่สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2547 : 3)

สถานีตำรวจภูธรเป็นหน่วยงานแรกของกระบวนการยุติธรรม และมีจำนวนมากที่สุดของหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะมีการจัดตั้งขึ้นในทุกอำเภอและบางตำบลทั่วประเทศ ภารกิจหลักคือ การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการปฏิบัติหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอาชญากรรมหรือแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่างๆ และเป็นองค์กรของรัฐที่จะป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และตำรวจก็เป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมาย ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความมานะพยายาม ความสุขุมรอบคอบ ความหนักแน่นและอดทนต่อสถานการณ์ ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่บางครั้งตั้งตนเป็นผู้พิพากษาคดีเสียเองจะทำได้ในลักษณะที่เรียกว่า “ศาลเตี้ย” ยิ่งในปัจจุบันมีปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมหลายประการ เรื่องปัญหาเสพติด อาชญากรรม การจราจรที่ทางสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ในบางครั้งทางสถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ยานพาหนะหรือแม้กระทั่งการติดต่อกับราชการซึ่งในปัจจุบันสิ่งที่ทางสถานีตำรวจได้พัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่เมื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนกลับไม่เป็นเช่นนั้น คดีที่เกิดขึ้นต่างๆ บางครั้งไม่ได้รับความ

ร่วมมือจากประชาชน เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังคงไม่พัฒนาตรงตามความต้องการของประชาชน และการบริการประชาชนยังคงไม่เสมอภาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงาน ดังนั้น ตำรวจจึงควรจัดการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งถ้าประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจมากขึ้นเท่าใดก็ย่อมส่งผลต่อภาพพจน์และความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนมากขึ้นเท่านั้น

สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2507 สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 จังหวัดขอนแก่น สถานีตำรวจภูธรคอนหว่านเปิดให้บริการมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 46 ปี มีการปรับปรุง พัฒนางานด้านต่างๆ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานตำรวจที่จะให้บริการ นอกจากนี้ตามแผนการปฏิบัติการงานของเจ้าหน้าที่พบว่าสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านมีการจัดการสายตรวจ 3 ชุดปฏิบัติการ ได้แก่ สายตรวจจรจัดจักรยานยนต์ 24 ชั่วโมง สายตรวจตำบล สายตรวจสืบสวนเฉพาะกิจ การตั้งจุดตรวจ-จุดสกัดจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการ และมีการรับแจ้งเหตุที่หน่วยบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การระดมกวาดล้างป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วม การยอมรับและความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การให้ความรู้ในด้านกฎหมาย อีกทั้งยังพบข้อเท็จจริงอีกประการหนึ่งคือตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังไม่มีผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นประชาชนในพื้นที่ที่มีความสนใจที่จะศึกษาว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอยู่ระดับใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เสนอต่อสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน มากที่สุด

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาใน 5 ด้าน ดังนี้ (เนติพงศ์ ชาติท่าเล. 2546 : 26)

- 1.1 ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป
- 1.2 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
- 1.3 ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 1.4 ความพึงพอใจด้านการควบคุมและการจัดการจราจร
- 1.5 ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

จากสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ตำบล 43 หมู่บ้าน ในปี 2553 จำนวน 669 คน (สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน. 2553 : 6)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จากสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2553 จำนวน 251 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้การศึกษา คือ เขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ตำบล 43 หมู่บ้าน

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2553 ถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2554

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอนิยามคำศัพท์เฉพาะ เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความประทับใจ ชอบใจ ความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน โดยมี 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป หมายถึง สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว การบริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง การใช้กริยาวาจาที่สุภาพ มีการรับข่าวแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ดุ้ยยามรับแจ้งเหตุตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน

2. ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การสอบสวนคดีต่างๆ ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านมีความยุติธรรม เสมอภาคกับประชาชนที่เท่าเทียมกัน มีพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่แนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน แจ้งการจับกุมให้แก่ญาติผู้ถูกจับกุมอย่างรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการป้องกันและปราบปรามกับประชาชน การจัดพนักงานเหมาะสมกับงานในแต่ละผลัดและพนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถในการสอบสวน

3. ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง สถานีตำรวจภูธรคอนหว่านจัดให้มีผู้ยามและที่พักระวังอูร์ริมเส้นทางคมนาคมไว้บริการแก่ประชาชน ตั้งจุดตรวจค้นเป็นประจำ เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจเดินทางไปที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ให้ความรู้แก่ประชาชนทราบถึงวิธีการป้องกันอาชญากรรมรวมถึงการแจ้งเหตุด่วนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

4. ความพึงพอใจด้านการควบคุมและการจัดการจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดกำลังสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

5. ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ หมายถึง อาคารสถานที่ทำการใช้สอยสำหรับประชาชนที่มาติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านมีความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน การจัดสถานที่นั่งพักเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีห้องควบคุมไม่ให้ประชาชนมองเห็นจากภายนอกได้ง่าย

การให้บริการของสถานีตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่านบริการประชาชนที่มาติดต่อด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เป็นธรรมในการติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ตำบล 43 หมู่บ้าน

ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาสถานีตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายต่อไป