

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารองค์การในปัจจุบัน ผู้บริหารหรือนักบริหารย่อมตระหนักเป็นอย่างดีว่าการเข้าสู่โลกยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 นั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ และมีแนวโน้มจะทวีอัตราการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีสาเหตุมาจากแรงผลักดันที่สำคัญ 2 ประการ คือ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งทำให้คนทั้งโลกสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ชนิดไร้พรมแดน ประการที่สอง คือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technological change) เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (พิบูล ทีปะปาล. 2546 : 3)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลต่อสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้บุคคล รวมทั้งหน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ต้องปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ในขณะเดียวกันเราเองก็มีความปรารถนาและความต้องการ เราจึงต้องเรียนรู้ที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเข้าใจความต้องการของผู้อื่นด้วย ดังนั้น ในการทำงานผู้บังคับบัญชาต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องการมีหัวหน้าที่มีความเข้าใจ รู้ถึงปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงานในองค์การมาก เพราะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ต่อผลผลิตขององค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 15)

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” จึงอาจกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือหัวใจสำคัญ

และถือว่าเป็นจุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับงานของตำรวจ ในระดับสถานีตำรวจนั้นอาจแบ่งออกเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การสอบสวนดำเนินคดี งานจราจร งานอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” นั่นเอง

สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิจาก พี่น้องประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพุดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไป รวมทั้ง ในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่า ตำรวจนั้น “ต้นทุนทางสังคมต่ำ” ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนั้น ย่อมมีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจในเรื่องต่าง ๆ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องช่วยเหลือขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนนั้นได้ แต่ในความเป็นจริงมีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธา เป็นเหตุให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและรวมตลอดทั้งองค์กรของตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2556)

สถานีตำรวจภูธรธาดูปนวม จังหวัดนครพนม เป็นสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีมีระดับเป็นผู้กำกับการ การกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งใน สถานีตำรวจตามคำสั่ง ตร. ที่ 774 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 แบ่งออกเป็น 5 สายงาน คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาพบปัญหาเบื้องต้น คือ การก่ออาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านปริมาณและความรุนแรง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสิ้น และเมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่ามีความรับผิดชอบมาก โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานย่อมมากตามไปด้วย (สถานีตำรวจภูธรธาดูปนวม. 2556 : 2) ดังนั้น พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านลบที่ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชนอยู่ในความสนใจของประชาชนตลอด ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความก้าวร้าวกับผู้ต้องหาหรือประชาชน การข่มขู่ใช้อำนาจบังคับในทางไม่ถูกต้อง การเรียกเก็บเงินหรือสิ่งตอบแทน เพื่อช่วยเหลือในคดี หรือการรับสินบน เป็นต้น ในขณะที่การหย่อนประสิทธิภาพของการทำงาน การบกพร่องในหน้าที่ การค้าสำนวน การทำการสอบสวนล่าช้า หรือทำสำนวนอ่อนอันเป็นเหตุให้ผู้ต้องหาหลุดพ้นจากการดำเนินคดีถือเป็นสาเหตุที่ทำให้

ประชาชนผิดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งนำไปสู่การเสริมสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาพพจน์ตำรวจด้วย (วีรพันธ์ พิระกันทา. 2543 : 2)

เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรมที่จะมีบทบาทอย่างมากในการอำนวยความสะดวกให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเที่ยงธรรม การบังคับใช้กฎหมายก็บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งตรงกันข้ามหากพนักงานสอบสวนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสังคมโดยรวมได้ ในการดำเนินการตามหน้าที่ของพนักงานสอบสวนนั้นมักจะถูกพิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ เพราะขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่จะต้องกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล เช่น การตรวจค้นจับกุม คမ်းบัง เป็นต้น

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการอันได้แก่ด้านประสิทธิภาพ มีการดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง มีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสาร มีแผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ ในด้านคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว ต้องเป็นไปตามมาตรฐานรับรองของ P.S.O. 1107

ด้านความทั่วถึง กลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความทั่วถึง ในการจัดบริการให้แก่ประชาชนกระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุม ด้านความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้ำทุกกลุ่ม ประชาชนสามารถตรวจสอบและประเมินผลงานด้านความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสนองตอบความต้องการ หน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้ำ มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนได้รับความสะดวก ด้านความพึงพอใจ มีความตั้งใจจริงที่จะบริการ มีการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น ในด้านความต่อเนื่องของการบริการ หน่วยงานของรัฐต้องสร้างความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความสะดวกสบาย ในการไปติดต่อและรับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเมื่อลูกค้ำไปติดต่อขอรับบริการ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. 2541)

การให้บริการจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ จึงต้องมีการวางแผนเรื่องคุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ระบบการบริการเป็นแบบมีอาชีพ นำการบริหารเชิงยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์มาใช้ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ที่มุ่งหวังที่จะยกระดับขีดความสามารถและสร้างประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ที่ดี มีคุณภาพสู่ประชาชน อันเป็น

ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีการปรับระบบการบริหารแบบใหม่ และมีการออกแบบกระบวนการทำงานแบบใหม่ มีการเสริมระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนมให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประโยชน์สูงสุดของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จึงได้ใช้เกณฑ์ของการพัฒนา

ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 2,118 คน เป็นผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2558 ระยะเวลาจำนวน 4 เดือน (ทะเบียนผู้มารับบริการสมุดรายงานประจำวัน : 2558)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 342 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือน 15 มิถุนายน จนถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2558 ระยะเวลา 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2558 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2558

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยเป็นไปตามเกณฑ์ของระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน (P.S.O. 1107) ใน 10 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมในการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการบริการโดยมีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และมีแผนภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง

ด้านคุณภาพ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการให้บริการด้วยความถูกต้องและชัดเจน โดยมีมาตรฐานคุณภาพ ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้

ด้านความทั่วถึง หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการและมีการจัดบริการให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

ด้านความเสมอภาค หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกันและได้รับสิทธิที่ควรจะได้รับ

ด้านความเป็นธรรม หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มที่มาใช้บริการ รวมทั้งการจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกาย ได้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุและหญิงโสดตลอด รวมทั้งการบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้มารับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเกี่ยวกับเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศและบริการที่ไปติดต่อได้อย่างชัดเจนตรงตามความต้องการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้วยความตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการ รวมทั้งหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไขและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่เข้ารับบริการจนบริการแล้วเสร็จ

ด้านความสะดวกสบาย หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับการจัดแบบฟอร์มคำร้องและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ อย่างเพียงพอ รวมไปถึงอาคารสถานที่ที่ติดต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอรับบริการ

ด้านความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการได้ตลอดเวลาไม่มีการหยุดพัก ช่วงเวลาพักเที่ยง รวมทั้งเอกสารและอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประกอบการวางแผนการพัฒนาระบบการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรราชดำเนิน จังหวัดนครพนม เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนในพื้นที่ และเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในเชิงวิชาการต่อไป