

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยบริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” จึงอาจกล่าวได้ว่าภารกิจหลักของสถานีตำรวจคือ งานบริการประชาชน ซึ่งสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ประชาชนพึ่งพามากที่สุด แต่สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิ จากประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพุดกัน ในกลุ่มของประชาชนทั่วไป รวมทั้งในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่า ตำรวจนั้น “ต้นทุน ทางสังคมต่ำ” ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละ สถานีตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ที่สถานีตำรวจนั้นย่อมมีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจในเรื่องต่าง ๆ และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยเหลือ ขจัดทุกข์บำรุงสุขของตนได้ ซึ่งความรู้สึกของประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความคิดที่ว่า สถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ให้บริการประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ไม่มีความ เป็นระเบียบ เรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย เสื่อมสภาพและไม่เหมาะสม กับการใช้งานในสถานีตำรวจ นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ยังมีความเสื่อมสภาพไม่เหมาะสม ต่อการใช้งาน

ดังนั้น การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ความคาดหวังของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้การดำเนินของสถานีตำรวจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีภาพลักษณ์ที่ดี โดยมุ่งเน้นพัฒนาการบริการด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มีความมุ่งมั่นในการ ให้บริการ แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา ด้านกระบวนการ จะต้องบริการประชาชนโดยให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้านข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน ถ้าสถานีตำรวจ สามารถให้บริการประชาชนตามที่พวกเขาต้องการหรือคาดหวังไว้จะทำให้มีความพึงพอใจ รักและ

ศรัทธา ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการไม่ดี ไม่เป็นไปตามที่ประชาชนคาดหวังไว้ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาเกิดความไม่พึงพอใจ

สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงานและการปกครองบังคับบัญชาตั้งตรงลงไปจากตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาการบริหารการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบเรียบร้อยอีกด้วย มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทั้งสิ้น จำนวน 52 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารและบริการทั่วไป จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 42 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการควบคุมและจัดการจราจร จำนวน 2 คน นอกจากนี้ เมื่อปี 2543 สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงมุ่งมั่นทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไข วางแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบความแตกต่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

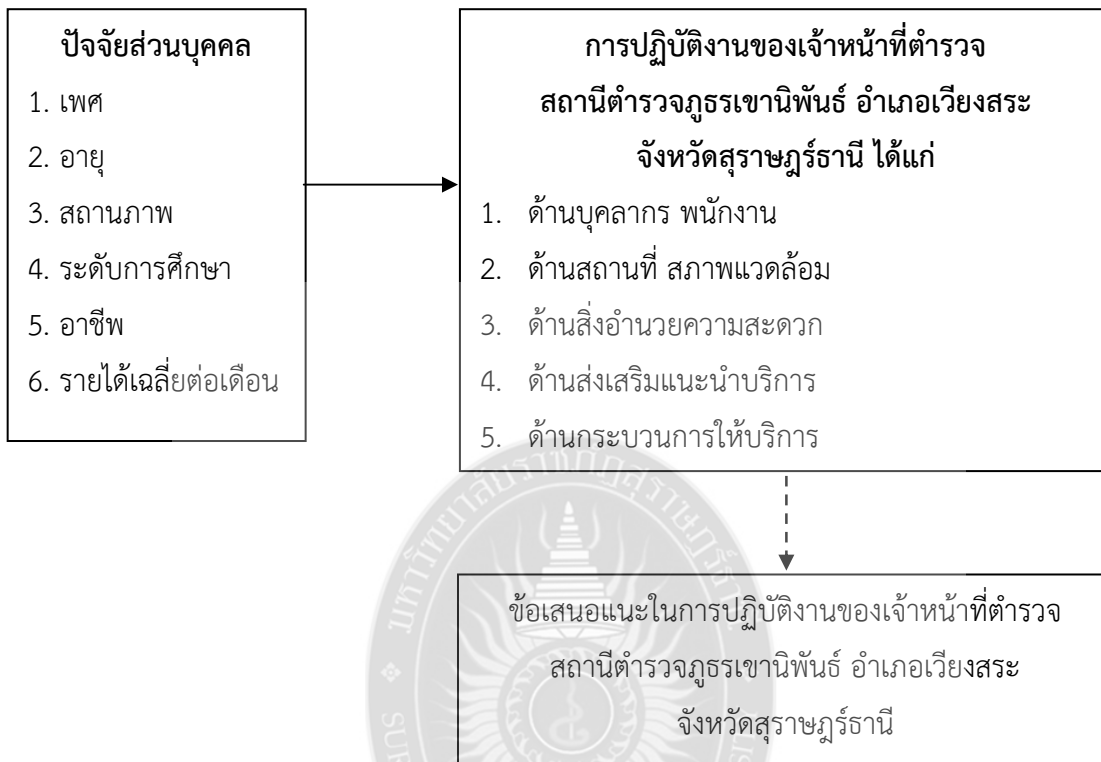
ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 5 ด้าน

1. ด้านบุคลากร พนักงาน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ
4. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม
5. ด้านกระบวนการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

วิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้ ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

วิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ กับสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร พนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ ด้วยการอาศัยความรู้ เทคนิควิธีการทำงาน เพื่อให้งานออกมาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราว ร้องทุกข์ และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและมีความเท่าเทียม เจ้าหน้าที่มีแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสม่ำเสมอ

สถานที่ สภาพแวดล้อม หมายถึง ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและมีความปลอดภัย ในการเดินทางมาใช้บริการ ห้องน้ำมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มารับบริการ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารและนอกอาคารอย่างเป็นสัดส่วน ภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร มีความสะอาด ร่มรื่น สวยงาม แสงสว่างภายในและภายนอกอาคารมีเพียงพอ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ มีที่จอดรถ เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีป้ายแนะนำจุดบริการที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอของ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

ส่งเสริมแนะนำบริการ หมายถึง มีการชี้แจงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว มีคู่มือด้านกฎหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางช่วยแก้ปัญหา

แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดำรวจผ่านสื่อต่าง ๆ ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน

กระบวนการให้บริการ หมายถึง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการติดตาม ดูแล หลังการให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved