

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เป็นข้าราชการประเภทหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมเป็นเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมของรัฐหน่วยแรกที่เข้าสัมผัสกับประชาชน เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้าสัมผัสกับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วัน ต่อสัปดาห์ เป็นหน่วยงานเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในการปฏิบัติงานในยามบ้านเมืองสงบสุข โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมซึ่งมีความเป็นอยู่มีความรู้สึกรู้สึกแตกต่างกันไปตามสถานภาพการประกอบอาชีพในวิถีชีวิตประจำวัน หรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งกันเป็นธรรมดาปกติวิสัยนับเป็นภารกิจที่ต่อเนื่องเหนียวยากตรากตรำตลอดเวลา และไม่อาจสะละขาดหย่อนคลายได้แม้แต่เสี้ยววินาที (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1. 2549 : 3)

ปัจจุบันสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นอันเนื่องจากเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เป็นกระแสที่เชื่อมโยงควบคุมไปทั่วโลกก่อให้เกิดการแข่งขันกันทุกด้าน ภาวะการแข่งขันได้กดดันให้ทุกองค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ประชาชนผู้รับบริการ) มีการเรียกร้อง เพื่อบริการที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตรวจสอบได้เริ่มมีความเข้มแข็งมากขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก โดยได้มีการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง เพราะสถานีตำรวจเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชนซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการปรับปรุงระบบกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจให้มีความคล่องตัว ทั้งในด้านการบริหารงบประมาณ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การพัสดุ ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้าง และกฎระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีจุดเน้นการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แต่งตั้งประชาชนพลเมืองดีเป็นกรรมการ สถานีตำรวจเพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหาร และปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในลักษณะ การร่วมกันคิด

ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันติดตามประเมินผลในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนเป็นสมบัติรวมของชุมชน ด้านความโปร่งใสในการทำงาน ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละเรื่องอย่าง ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ด้านระบบบริการบนสถานีตำรวจ ได้รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่ เดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวมากที่สุด ด้านระบบการบริการนอกสถานที่ ได้กระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจไปสู่ชุมชนให้มากที่สุด โดยใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนตามหลักการของงานตำรวจ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาข้าราชการตำรวจ มุ่งเน้นการปรับปรุงค่านิยม จิตสำนึกของข้าราชการตำรวจและปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” และด้านงบประมาณและพัสดุ ดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจ รวมทั้งจัดหาวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจได้บริการประชาชนให้สอดคล้องและสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ โดยเฉพาะสถานีตำรวจซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลเพื่อประโยชน์สูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค อันจะนำไปสู่การได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ตามนโยบายเร่งด่วนที่จะสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจโดยตรง

เนื่องจากผู้วิจัยได้มีโอกาสไปติดต่อราชการบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ได้พบข้อบกพร่องบางส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นสำคัญ จึงเปรียบเสมือนประตูด่านแรกที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาอาชญากรรม และอุบัติเหตุต่าง ๆ และการบริการอื่น ๆ จะมาติดต่อขอความช่วยเหลือ และขอความร่วมมือในการแก้ไขความเดือดร้อนตลอดเวลา แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนในแนวทางการดำเนินงานที่ตั้งเอาไว้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนแต่อย่างใด และเพื่อสร้างภาพพจน์ของตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชน ดังนั้นการวิจัยนี้ จึงมุ่งวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็น

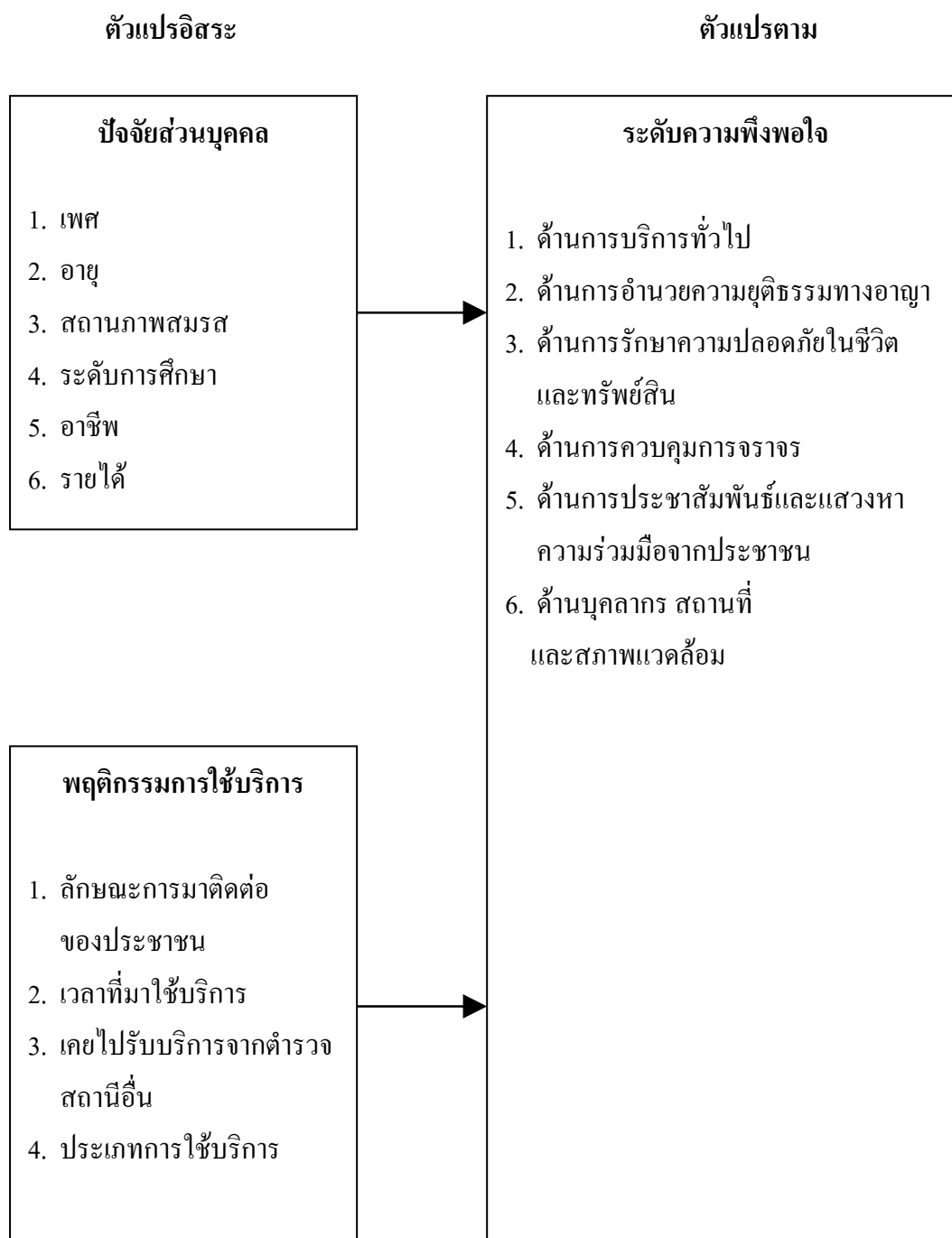
แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานด้านบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับ  
สถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง  
อ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ  
เมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ  
เมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการวิจัยแนวคิดทฤษฎีสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทองที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทองที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ในการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม และด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ซึ่งไม่มีการบันทึกข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
  - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาจากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane's) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2549 : 108)
3. สถานที่ในการวิจัย คือที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
2. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง
3. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานี  
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

5. ได้ทราบผลของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทองกับพฤติกรรมการใช้บริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจ  
อำเภอเมืองอ่างทอง ได้แก่ ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน เวลาที่มาใช้บริการ เคยไปรับบริการ  
จากตำรวจสถานีอื่น และประเภทการใช้บริการ

**ปัจจัยความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานี  
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา  
ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจร และด้านบุคลากรและสถานที่

**ด้านการบริการทั่วไป** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งที่สถานีตำรวจได้จัดการบริการ  
ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อที่สถานีตำรวจ ได้แก่ การบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัด  
เจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้บริการอย่างทันเวลา การให้คำแนะนำของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบน สถานีตำรวจ

**ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการนำวิทยาการ  
ตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน การปฏิบัติการสอบสวนสะดวกและ  
รวดเร็ว การมีพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีการให้ความ  
ช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม

**ด้านการรักษาความปลอดภัย** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดสายตรวจให้  
เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ การจัดให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน  
ประชาชนสม่ำเสมอ การจัดให้มีผู้ยามและที่พักระหว่างสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย  
และมีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

**ด้านการจัดการจราจร** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกำลังควบคุม และจัด  
การจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดี  
จราจร การอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจร และการเปิดโอกาสให้  
ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร

**ด้านบุคลากรและสถานที่** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ การจัดพื้นที่ ใช้อ้อยรอบสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน และการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์** หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง หรือปัจจัยพฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง