

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานต่างๆทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ต่างมีการแข่งขันสูงเพื่อดำเนินกิจการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นผลกำไร การขยายกิจการ เพื่อความอยู่รอดหรือคงอยู่ได้ขององค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งภาครัฐหรือเอกชนต่างก็ปรับกลยุทธ์ของตัวเองอยู่เสมอเพื่อรองรับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการแสวงหาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็คือการรักษาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยการเน้นคุณภาพการให้บริการตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสำหรับภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไรก็ได้เล็งเห็นความสำคัญในงานด้านบริการไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภาคเอกชน ต่างพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ดังเช่นหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม รัฐได้สร้างเครื่องมือขึ้นมาควบคุมดูแล นั่นคือ องค์กรตำรวจ โดยจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้รับผิดชอบและให้บริการต่อประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหน้าด่านที่ต้องให้บริการกับประชาชน และมีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระดับสถานีตำรวจเป็นหลักใหญ่ ประชาชนจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจในการให้บริการต่อประชาชนได้มากประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการให้บริการนั้นๆและก่อให้เกิดความพึงพอใจความเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้นส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติและต่อรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำกับหน่วยงานหรือองค์กรตำรวจ

ดังนั้น เพื่อเป็นการให้บริการประชาชน หรือให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เน้นหนักในการให้บริการภายใต้โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ที่เป็นนโยบายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการให้บริการและการจัดการในสถานีตำรวจ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะค้ำประกันสัญญาไว้เป็นหลักในการให้การบริการประชาชน ที่สำนักงานตำรวจ

แห่งชาติจะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการคือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ , 2544)

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนบนสถานีและนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้ประเมิณผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและ แจ็งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานี ตำรวจ

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการ บริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีการ ปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมี สักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็ว การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่าง สะดวกและรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้อัตลักษณ์การทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลเพราะเหตุความแตกต่างในเรื่อง ถิ่นกำเนิด เชื้อ ชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมหรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ

6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ จะให้การ ต้อนรับและให้การบริการประชาชนด้วยความสุภาพและกระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะ สามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและ ข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อรับทราบ

ความต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม สถานีตำรวจถือเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่างๆที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

กองบังคับการตำรวจนครบาลนับว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติอันมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการกำกับ ดูแล ความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นต้นแบบในการบริหารงานให้แก่หน่วยงานตำรวจทั่วประเทศ อีกทั้งเป็นหน่วยงานริเริ่ม ทดลองเปลี่ยนแปลง นโยบายการบริหารต่างๆของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันเนื่องจากความพร้อมทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นเอง ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540 ได้จัดตั้งกองบังคับการตำรวจนครบาลออกเป็น กองบังคับการ ตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 รวม 9 กองบังคับการ โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 เป็นต้นมา โดยแบ่งตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ในส่วนของกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 มีพื้นที่รับผิดชอบ 252.67 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร 1,095,623 คน ประกอบด้วยสำนักงานเขต 6 เขต คือ เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตบางบอน เขตบางขุนเทียน เขตบางแค และเขตหนองแขม โดยมีสถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบ จำนวน 10 สถานี ประกอบด้วย สน.หนองค้างพลู สน.หลักสอง สน.ภาษีเจริญ สน.หนองแขม สน.เพชรเกษม สน.บางขุนเทียน สน.บางบอน สน.ท่าข้าม สน.แสมดำ และ สน.เทียนทะเล (กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 , 2549 :ระบบออนไลน์) อีกทั้งในพื้นที่รับผิดชอบดังกล่าวจะมีประชากรที่มีชีวิตความเป็นอยู่แบบเมืองและชนบท

ด้วยความแตกต่างในสภาวะแวดล้อมภายในพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทั้งรูปแบบเมืองและชนบทนี้เอง ทำให้ผู้ศึกษาสามารถศึกษาหาความพึงพอใจของบุคคลหลายๆแบบ ซึ่งอาจมีความคาดหวังต่อการรับบริการที่แตกต่างกัน อันจะทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ระดับความพึงพอใจ รวมตลอดไปจนถึงปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการจากบุคคลต่างๆซึ่งมีสภาพการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน อันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ประมวลผลเป็นแนวทาง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในสถานีตำรวจเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้ใช้บริการได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 รวมทั้งความต้องการของประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน นโยบาย รวมตลอด

ถึง การปรับปรุงการให้บริการในระดับสถานีตำรวจ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนในการรับบริการ ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อการให้บริการในด้านต่างๆของสถานีตำรวจ ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการในสถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9

การรับบริการในสถานีตำรวจ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ขั้นตอนต่างๆของการบริการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระบบและขั้นตอนในการให้บริการตั้งแต่พบเจ้าหน้าที่ตำรวจ การแนะนำติดต่อดำเนินการ ไปจนตลอดถึงการดำเนินการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานสืบสวนสอบสวน (แจ้งความร้องทุกข์หรือแจ้งความเป็นหลักฐาน) งานจราจร (เปรียบเทียบปรับ) หรืองานธุรการ (ขอใบอนุญาตต่างๆ) เป็นต้น ความสะดวกในการแจ้งเหตุ คุณภาพของการ

ให้บริการ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ตลอดจนความยุติธรรม และความเสมอภาคของการ
ให้บริการ

สถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 หมายถึง สถานีตำรวจในเขต
สน.หนองค้างพลู สน.หลักสอง สน.ภาษีเจริญ สน.หนองแขม สน.เพชรเกษม สน.บางขุนเทียน
สน.บางบอน สน.ท่าข้าม สน.แสมดำ และสน.เทียนทะเล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved