

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
Public Satisfaction in the Service of the Police Stations Development
Project for People: A Case Study of Si Thep Provincial Police Station, Si Thep
District, Phetchabun Province

รัตนา ทองมี, ศาตนันท์ ทรัพย์รวงทอง และ ศิริชัย เพชรรัักษ์

Rattana Thongmee, Sathanan Subrangthong and Sirichai Phetrak

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Master of Public Administration Program Thepsatri Rajabhat University

Received: January 15, 2020 Revised: February 19, 2020 Accepted: April 25, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการบนสถานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .847 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว และค่าเอฟ เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจแห่งนี้ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

Abstract

This research aimed to 1) study public satisfaction in the service of the police stations development project for people: a case study of Si Thep Provincial police station, Si Thep district, Phetchabun Province. 2) compare public satisfaction in the service of the police stations development project for people: a case study of Si Thep Provincial police station, Si Thep district, Phetchabun Province in terms of gender, age, education, occupation, average monthly income and the number of times that use the service on the station. The sample group was people who used the services of Si Thep Provincial police station, Si Thep district, Phetchabun Province. The samples group include people who use the services of The Sithep Police Station 153 persons. The instrument was a set of 5-point rating scale questionnaires, the value of confidence is .847. Statistical data was analyzed by a computer program. The statistics adopted for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation. T-test for a sample of 3 or more, analyzed by one-way ANOVA and F-test when it was found to be different, using Fisher's formula.

The findings were as follows: 1) public satisfaction in the service of the police stations development project for people: a case study of Si Thep Provincial police station, Si Thep district, Phetchabun Province. Overall, it found that satisfaction was at a high level. 2) compare public satisfaction in the service of the police stations development project for people: a case study of Si Thep Provincial police station, Si Thep district, Phetchabun Province in terms of gender, age, education, occupation, average monthly income and the number of times that use the service on the station, as a whole and each aspect was found not different.

Keywords: The Satisfaction of the People, Service, The Police Stations Development Project for People.

บทนำ

ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นภารกิจของสถานีตำรวจซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ สภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา โดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่น ศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้นที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยส่วนรวม

ในปี พ.ศ. 2540 กรมตำรวจ จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้น เป็นครั้งแรก โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล
2. ปรับบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการและสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ
3. ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุดในการดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2541 – 2544 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นแนวทางการปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด สรุปปัญหาได้ดังนี้

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด บางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการฯ อย่างจริงจัง
2. คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการฯ ระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้านโดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการฯ ดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือตัวหัวหน้าสถานีตำรวจ

4. ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ

5. จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผล ในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกันได้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549) เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงานโดยยึดหลักทางสายกลาง เพื่อให้หน่วยงานรอดพ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในการนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ที่เกิดขึ้น จึงได้มีการปรับปรุง แก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละด้านจากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน ให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานีทำการ แต่ขาดความสนใจพัฒนาด้านการให้บริการ ด้านการจัดสายตรวจ ด้านการจราจร ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญาและอื่น ๆ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งประชาชนยังไม่มี ความพึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่น ศรัทธา ประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ แนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน จึงทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ มีความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกัน ต่อมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โครงการดังกล่าว จึงอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และยังมอบหมายให้สำนักงานเจเรตำรวจ ตรวจสอบติดตามและประเมินผลโครงการฯ

เนื่องจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551– 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด จึงให้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2554 – 2558) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (กองยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553: 1-2)

ด้วยบทบาทและหน้าที่ สถานีตำรวจจึงถือว่าเป็นหน่วยงานแรกสัมผัสกับปัญหาความเป็นอยู่ และทุกข์สุขของประชาชนโดยตรง ด้วยการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจหน้าที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ความร่วมมือร่วมใจอันดีจากประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการจะได้มาซึ่งความไว้วางใจ ความร่วมมือจากประชาชน ก็ต่อเมื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ หรือไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจ ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ จะส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบริการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น การปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพัฒนาสถานีตำรวจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล และเพื่อให้มีความเป็นสากล คือ เป็นที่ยอมรับของนานาอารยประเทศทั่วโลก

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งเรียกสั้น ๆ ว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ซึ่งหมายความว่า โรงพักต้องทำงานเพื่อประชาชน มีการทำงานร่วมกับประชาชน ร่วมคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ ปรับปรุงบทบาทและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” และให้งานของตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุดตามระบบการให้บริการประชาชนโดยให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (one stop services) เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ สนองตอบความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ อันได้แก่ ให้ทุกสถานีตำรวจจัดแผนผังการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น เช่น การเปรียบเทียบปรับ การประกันตัวผู้ต้องหา การคืนรถของกลาง เป็นต้น โดยเริ่มจากการลดเอกสาร ปรับปรุงแบบพิมพ์ แก้ไขระเบียบกฎหมาย และกระจายอำนาจขึ้น โดยมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลา หรือผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ หรือการกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ต้องคอยต้อนรับประจำสถานีตำรวจ เป็นต้น รวมไปถึงการนำอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มีการกำหนดให้ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานชุมชนสัมพันธ์ งานเด็กและเยาวชน และงานยาเสพติด มีการนำงานสอบสวนและงานสืบสวนเข้าไว้ในกลุ่มงานเดียวกัน ตลอดจนถึงส่งเสริมและพัฒนาพนักงานสอบสวนไปสู่ความเป็นมืออาชีพแบบครบวงจร ตลอดจนถึงกำหนดแนวทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานหรือนโยบายของสถานีตำรวจและทราบผลการปฏิบัติงานของตำรวจทุกครั้งที่มาติดต่อหรือรับบริการเพื่อจะได้นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการแล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจ และประทับใจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555: 2-6)

การบริการของสถานีตำรวจเป็นการบริการประชาชนในกรอบระเบียบของกฎหมายแยกตามพื้นที่ กล่าวคือ สถานีตำรวจมีทั้งที่อยู่ในกรุงเทพฯ ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลต่าง ๆ อยู่ในความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล และในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรต่าง ๆ ทั่วประเทศ อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจภูธร ภาค 1-9 ประชาชนอยู่ในพื้นที่ใด หรือเกิดเหตุ ณ พื้นที่ใด ก็ต้องมารับบริการที่สถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นั้น ไม่สามารถไปขอรับบริการจากสถานีตำรวจอื่นได้ แม้ว่าจะไม่พึงพอใจก็ตาม การ

ให้บริการมีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจ อย่างไรก็ตามการให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาการให้บริการในสถานีตำรวจมักจะมีค่าเช่าเป็น อย่างมากยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเบื่อหน่ายกับการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากระบบราชการ ไทยนั้นยังมีระบบอุปถัมภ์กันอยู่เป็นระบบที่ฝังรากลึกในสังคมไทยมานานแล้ว เป็นการช่วยเหลือเฉพาะคนที่รู้จักมักคุ้นพรรคพวกของตนเองมักจะได้รับการและความสะดวกเป็นอันดับแรกรวดเร็ว ส่วนผู้ไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยจะได้รับการที่เป็นไปอย่างล่าช้าและเลือกปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาที่ผ่านมาพบว่า การปฏิบัติของสถานีตำรวจทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจนั้นยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเนื่องจาก 1. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจส่วนใหญ่มีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสะอาด สวยงาม และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่เหมาะสมกับการใช้งานในสถานีตำรวจ อุปกรณ์ที่มีบางส่วนเป็นของเสื่อมสภาพไม่เหมาะต่อการใช้งาน หรือใช้การไม่ได้ 3. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมายสลับซับซ้อนเสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว กิจการบางอย่างที่ต้องดำเนินการ ไม่กำหนดวิธีการปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะรวมทั้งยังไม่มีการประชุมสัมพันธที่ดีพอ 4. ความไม่เพียงพอของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดวิสัยทัศน์ คุณธรรมและจริยธรรม และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้รับใช้ประชาชนความสับสนในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตนในตำแหน่ง รวมทั้งการด้อยคุณภาพของบุคลากร เนื่องจากไม่มีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถและทักษะดังกล่าว

ผู้ศึกษาเห็นความสำคัญในการดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเฉพาะนโยบายตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) จึงได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ และสถานีตำรวจแห่งอื่นในโอกาสข้างหน้า และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 249 คน (บัญชีข้อมูลผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ ตั้งแต่เดือน ม.ค.-มิ.ย.2556)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผู้วิจัยใช้สูตรในการคำนวณ ของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2537, หน้า 298) โดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามปลายปิด (close-ended question) ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยลักษณะข้อความเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (likert) 5 ระดับ ประกอบด้วย ซึ่งความหมายและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว และค่าเอฟ เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปได้คั้งนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 – 45 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จำนวนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจแห่งนี้ 2 – 4 ครั้ง
2. ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามระยะเวลาที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ มีแผนผังในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปสถานีตำรวจมีความชัดเจนเห็นได้ง่าย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคโดยเท่าเทียมกันโดยไม่มีความแตกต่างทั้งด้านฐานะ เพศ วัย อาชีพ และการศึกษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งทางนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน
5. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ มีการจัดที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์วารสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีการจัดที่นั่งรอรับบริการบนสถานีตำรวจไว้อย่างเป็นสัดส่วน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการพร้อมที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ สดใจ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามระยะเวลาที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ มีแผนผังในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังสถานีตำรวจมีความชัดเจนเห็นได้ง่าย แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการ การจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาวรรณ ขำกล้า (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท

3. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติต่อประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาคโดยเท่าเทียมกันโดยไม่มี ความแตกต่างทั้งด้านฐานะ เพศ วัย อาชีพ และการศึกษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งทางนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภุมรินทร์ บุบผาชาติ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

4. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ มีการจัดที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีการจัดที่นั่งรอรับบริการบนสถานีตำรวจไว้อย่างเป็นสัดส่วน แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อม ที่จัดสถานที่ไว้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีทั้งผู้รับฟังความคิดเห็นและมีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภุมรินทร์ บุบผาชาติ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังสถานีตำรวจมีความชัดเจนเห็นได้ง่าย ปัญหาและอุปสรรคด้านนี้ก็คือ สถานีตำรวจภูธรศรีเทพตั้งอยู่ในพื้นที่ติดต่อกับหลายจังหวัด มีถนนเชื่อมต่อหลายสาย จึงเป็นสาเหตุในการติดตั้งป้ายแสดงที่ตั้งของสถานีไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุม ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำเสนอปัญหาพร้อมเหตุผลดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจสั่งการได้ทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานด้วยการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งทางนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน ปัญหาและอุปสรรคด้านนี้ก็คือ ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว แต่ว่าการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ทำให้เกิดความล่าช้า บางครั้งก็กลับไปใช้วิธีเดิม หรือไม่ใช้อุปกรณ์นั้นเลย ผู้วิจัยเห็นว่าควรจัดโครงการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สมัยใหม่ โดยจัดผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีการจัดที่นั่งรอรับบริการบนสถานีตำรวจไว้อย่างเป็นสัดส่วน ปัญหาและอุปสรรคด้านนี้คือรูปแบบโครงสร้างของอาคารสถานีเป็นอาคารแบบเก่า จึงมีพื้นที่ไม่มากพอในการจัดสถานที่นั่งรอไว้รับบริการ ผู้วิจัยเห็นว่าบริเวณด้านข้างของสถานียังพอมีพื้นที่ว่างและยังมีต้นไม้ร่มรื่นควรจัดเป็นที่นั่งพักผ่อนหรืออาจจัดเป็นสวนหย่อมมีที่นั่งไว้รอรับบริการของผู้มาติดต่อ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาด้านอื่น ๆ เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในลักษณะเชิงปริมาณ ดังนั้นจึงควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อทำการเปรียบเทียบผลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมตำรวจ. (2540). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)*. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ.
- ภุมรินทร์ บุบผาชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2537). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมหนังสือ กรุงเทพฯ.
- รัชฎาวรรณ ขำกล้า. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (2554-2558)*. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ.
- อุทิศ สดใจ. (2554). *ความพึงพอใจต่อการให้อำนาจบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.