

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่กับปัญหาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมซึ่งก่อให้เกิดความตึงเครียดและเหินห่างกันอย่างมาก ระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐบาลและประชาชนโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการขาดความชัดเจนในการติดต่อประสานงาน การให้บริการที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนแนวความคิดและค่านิยมที่ไม่ตรงกัน ซึ่งถ้าหากไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเหินห่างต่อกันมากขึ้นไปอีก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลต้องพยายามสร้างภาพพจน์ที่ดีของรัฐบาล กล่าวคือให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารงานของรัฐบาลว่าจะสามารถที่จะอำนวยความสะดวก สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น ช่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเหล่านี้ เป็นหน้าที่อันสำคัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐอันจะเป็นผลทำให้การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นไปด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดเสถียรภาพแก่รัฐบาลอันจะนำมาซึ่งความปลอดภัยของประเทศชาติ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนที่สำคัญหน่วยหนึ่งก็คือ ตำรวจ เพราะตำรวจเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ในขณะเดียวกันตำรวจก็มีส่วนพัวพันกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อันเป็นสิ่งสำคัญสุดยอดในสังคมอีกด้วย

กรมตำรวจเป็นหน่วยงานที่ใหญ่หน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีข้าราชการถึง 140,000 คนเศษโดยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรือง และกรมตำรวจได้ชื่อว่าเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ถ้าการบริหารงานกรมตำรวจไม่มีประสิทธิภาพแล้วทำให้การพัฒนาประเทศหยุดชะงักไปได้ด้วยเช่นเดียวกัน เป็นที่สังเกตได้ว่าตั้งแต่ในอดีตมา แม้ว่ากรมตำรวจจะได้ปรับปรุงทั้งด้านการบริหารปกครอง เทคโนโลยี แต่ก็ดูว่าความสมบูรณ์ในหน่วยงานยังไม่ดีพอ โดยเห็นได้จากเสียงวิพากษ์วิจารณ์ ลักษณะการทำงานของกรมตำรวจจากสื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ต่างๆ ให้กรมตำรวจ

ปรับปรุงตนเองมา เหมือนกระจกส่องให้กรมตำรวจได้เห็นว่า การปรับปรุงตั้งแต่อดีตมาถึงปัจจุบันยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (ธรรมรงค์ เพชรแก้ว, 2529)

ถือได้ว่า ตำรวจเป็นหน่วยแรกในกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสังคมให้ปฏิบัติไปตามบทบัญญัติของกฎหมายและเป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันว่าอำนาจหน้าที่ของตำรวจนั้นมีขอบเขตกว้างมาก และไม่อาจกำหนดให้ตายตัวลงไปได้ เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นเป็นไปตามสถานการณ์โดยใช้หลักเหตุอันสมควร แล้วใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการตามที่กฎหมายรองรับตั้งแต่การตรวจค้น จับกุม การแบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจนี้ แบ่งออกได้เป็น 6 ประการ คือ (แผ้ว โสภพิพันธุ์, 2509)

1. ตำรวจต้องมีหน้าที่รักษากฎหมาย (Enforcing the Law)
2. ต้องมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย (Preserving the Peace)
3. มีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (Protecting Life and Property)
4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนคดีอาญา (Investigating Crimes)
5. หน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน (Serving the Public)
6. หน้าที่พิเศษอื่นๆ

และนอกจากนี้จะเห็นว่า กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไทยไว้

4 ประการ คือ (กรมตำรวจ, 2536)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ของประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำความผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษามลประโยชน์ของสาธารณะ

นอกจากนี้แล้ว ตำรวจยังมีหน้าที่และภารกิจอื่นๆ อีกมากมายเช่น รักษาป้องกันชายแดนปราบปรามการก่อการร้าย รักษาความมั่นคงของประเทศร่วมกับทหารตรวจน่านน้ำภายในประเทศ เป็นตำรวจทางหลวง ตำรวจป่าไม้ ตำรวจรถไฟ ตรวจภาษีอากร ตรวจคนเข้าเมืองบรรเทาสาธารณภัย ดับเพลิง การทะเบียนต่างๆ ได้แก่ งานธุรการต่างๆ รวมทั้งงานในหน้าที่ของผู้อำนวยการพิเศษอื่นๆ เป็นต้น (ประเสริฐ เมฆมณี, 2524)

การที่กรมตำรวจของไทยมีหน้าที่และความรับผิดชอบมากมายดังกล่าวแล้ว ทำให้กรมตำรวจกลายเป็นองค์กรขนาดใหญ่เปรียบเสมือนองค์กรเอกประลงค์เพราะทำหน้าที่หลายด้านซึ่งก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากต้องจัดสรรกำลังคน และทรัพยากร

ส่วนหนึ่งไปปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากภารกิจหลัก คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม กล่าวคือ ในปัจจุบันนี้กรมตำรวจต้องจัดสรรกำลังพลส่วนหนึ่งไปทำหน้างานธุรการและงานบางอย่างที่สนับสนุนงานของตำรวจ เช่น งานพิมพ์ดีด งานรับโทรศัพท์ งานทะเบียนต่างๆ และงานของผู้ชำนาญการพิเศษแพทย์และพยาบาล เป็นต้น (ธรรมรงค์ เพชรแก้ว, 2525)

ลักษณะของงานตำรวจนั้นจะต้องมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนอยู่ตลอดเวลาและจะมีทั้งผู้ที่เสียประโยชน์และได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจึงย่อมมีทั้งผู้ที่พอใจและไม่พอใจ แม้ว่างานในหน้าที่ของตำรวจนั้นจะประสบผลสำเร็จยอดเยี่ยมงดงามเพียงใดก็จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายพอใจย่อมเป็นไปไม่ได้งานของตำรวจนั้นถือว่าสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการเริ่มต้นของขบวนการยุติธรรมที่จะให้ความเป็นธรรมหรือยุติธรรมแก่ประชาชนได้

ประชาชนโดยทั่วไปมักเรียกสถานที่ตำรวจว่า "โรงพัก" ความหมายย่อมชัดเจนในด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน เพราะประชาชนที่มาสถานที่ตำรวจโดยส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย ถูกละเมิดสิทธิต่าง ๆ หรือจะเป็นผู้ต้องหา ถูกจับกุมดำเนินคดีก็ตาม ก็มักเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งงานของตำรวจโรงพักมีความรับผิดชอบหลายด้าน ทั้งงานป้องกันปราบปรามประจำวัน งานสืบสวน งานสอบสวน งานจราจรและงานเร่งด่วนสาธารณภัยอื่น ๆ ในโรงพักจึงเต็มไปด้วยกลุ่มประชาชนที่มีความจำเป็นต่าง ๆ และเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วกลุ่มประชาชนที่มาติดต่อโรงพักจึงเป็นผู้ที่ทุกข์ใจหรือไม่สบายใจ

การให้บริการของสถานที่ตำรวจนั้นครอบคลุมภารกิจหลายด้าน ทั้งในเรื่องการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน กลับปรากฏว่างานการให้บริการงานตำรวจมิได้ให้ความสำคัญกับเรื่องสะท้อนตอบของประชาชนในฐานะผู้รับบริการเท่าที่ควร บ่อยครั้งที่การวัดความสำเร็จของตำรวจ คือ การบรรลุเป้าหมายตัวเลขของผลการจับกุม หรือการควบคุมมิให้เกิดของอาชญากรรมสูงไปกว่าที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ทำให้มุมมองของการวัดความสำเร็จในการให้บริการของสถานที่ตำรวจ ยิ่งห่างไกลจากความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เพราะมีจำนวนไม่น้อยที่ตัวเลขผลการจับกุมก็คือหยดน้ำตาของประชาชนผู้ไม่รู้อิโหนอิเหน่ที่บังเอิญลัดหลงเข้ามาสู่การเพิ่มคะแนนตัวเลขให้กับนายตำรวจบางนายในการทะกายไปสู่การเป็นมือปราบชื่อดังทั้งที่จริงแล้วประชาชนนั่นเองที่จัด

เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการประเมินผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการของสถานีดำรวจเพราะในสภาพความเป็นจริง กำลังตำรวจไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึงจึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชน ในการให้ความร่วมมือต่าง ๆ ทั้งในการให้ข่าวสาร ช่วยการสังเกตหรือสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ นอกจากนั้น

สำหรับอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลยนี้ มีพื้นที่ 1,480,492 ตารางกิโลเมตร มี 13 ตำบล 112 หมู่บ้าน มีประชากร 100,384 คน และกำลังตำรวจ 197 นาย (สภ.อ.เมืองเลย.2541)สภาพโดยทั่วไปแล้วอำเภอเมือง จังหวัดเลย มีการขยายเมืองอย่างรวดเร็วมีการอพยพของคนเข้ามาตัวจังหวัดเลยมากขึ้น ซึ่งปัญหาที่ติดตามมาย่อมหนีไม่พ้น คือ ปัญหาอาชญากรรม และจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจอยู่ในลักษณะที่ไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งมักจะออกมาในรูปการไม่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นการไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเองหรือจะเป็นสถานที่สถานีตำรวจเองไม่มีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ สถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ มีความสกปรก ไม่มีสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ หรือจะเป็นขั้นตอนในการติดต่อราชการที่ยุ่งยาก จึงทำให้การติดต่อราชการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ประกอบกับปัญหาในด้านสถิติความรุนแรงของอาชญากรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งมีวิธีการและรูปแบบใหม่ ๆ เกิดมากขึ้น เช่น คดีปล้น คดีฆาตกรรมเนื่องจากการขัดผลประโยชน์โดยใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือที่มีขีดความสามารถสูง เช่น มีวิทยุ อาวุธทันสมัย รถที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีความล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีอยู่มากมายไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ

ข้าราชการตำรวจในระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอนั้นเป็นผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงทำให้มีภาพสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมของตำรวจนั้นยังไม่เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนโดยทั่ว ๆ ไป จึงสมควรค้นหาปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่การบริการประชาชน พร้อมทั้งสรรหาวิธีการปรับปรุงให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ภายใต้ข้อจำกัดในด้านงบประมาณ กำลังคน และเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนยานพาหนะที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อที่จะปรับปรุง และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ตลอดจนให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับซึ่งก่อให้เกิดผลในภาพดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดความร่วมมือของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอีกด้วย เนื่องจากงานบริการประชาชนในหน้าที่ของตำรวจเป็น

งานที่ทำให้และนำมาซึ่งความสงบสุขเรียบร้อยของส่วนรวม ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางด้านวิชาการ ดำรงมาประกอบกับสภาพความเหมาะสมของการแก้ปัญหาให้กับประชาชนในทุกรูปแบบเพื่อ ความสงบสุขของประชาชนในสังคม

1.2 ความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องขึ้นกับสมมติฐาน สำคัญซึ่งเป็นกรอบของการบริการภาครัฐ คือ "บริการเป็นหน้าที่ของรัฐและเป็นสิทธิของประชาชน" กล่าวคือ รัฐมีหน้าที่ในการจัดบริการที่จำเป็นให้กับประชาชน ในขณะเดียวกันบริการใดที่ไม่ จำเป็นหรือเป็นบริการที่ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างดีแล้วรัฐก็ไม่สมควรให้บริการอีกต่อไป แต่รัฐต้องมีหน้าที่ดูแลและให้ประชาชนได้รับบริการที่เป็นคุณธรรมและมี คุณภาพ สำหรับประชาชนนั้นมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพจากรัฐ

สถานีตำรวจภูธร เป็นหน่วยงานระดับต้นของกรมตำรวจ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานและติดต่อกับประชาชนโดยตรง สถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานหลักและมีความสำคัญ ยิ่งต่อกรมตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน แต่ปรากฏว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา ถึงแม้กรมตำรวจ หรือแม้รัฐบาลเองก็ตามจะมีความพยายามปรับปรุง กรมตำรวจมาแล้วหลายครั้ง แต่คำถามที่มัก จะเกิดขึ้นตามมาเสมอก็คือ "แล้วประชาชนได้อะไร" เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการปรับปรุงกลับ ปรากฏว่าเป็นการปรับปรุงโครงสร้างส่วนบนเสียส่วนใหญ่ ขณะที่สถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงาน หลักกลับถูกละเลยไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร นอกจากนั้นสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มักจะปรากฏ สู่สายตาประชาชนเสมอก็คือ เมื่อมีการปรับปรุงกรมตำรวจครั้งใด มีแต่การเพิ่มยศเพิ่มตำแหน่งให้ กับพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความคลางแคลงใจขึ้นมาก ในความพยายามปรับปรุงกรมตำรวจในแต่ละ ครั้งกรมตำรวจเดินมาถูกทางหรือไม่ และเคยมีการนำเอาความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ มาเป็นข้อมูลสำคัญในแต่ละครั้ง มากน้อยเพียงใด ซึ่งที่ผ่านมาการปรับปรุงสถานีตำรวจแต่ละครั้ง ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ น้อยมากและมักจะมองว่าประชาชนผู้รับบริการไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือไม่อยู่ในสถานะที่จะ ทราบว่าอะไรคือ ตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่มักมองว่าคุณภาพของการ บริการเป็นเรื่องของเทคนิค หรือวิชาชีพเฉพาะทางประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้รับการอบรมหรือศึกษา มาเฉพาะทางจะไม่มีโอกาสหรือบอกได้เลยว่า บริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นอย่างไร

ที่ผ่านมาการบริการของสถานีดำรวจเป็นการให้บริการโดยยึดความถูกต้องของกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการที่รัฐกำหนดไว้เองเป็นสำคัญ โดยมีได้คำนึงถึงหรือคำนึงเพียงบางส่วนต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ แม้ว่าจะมีบางส่วนที่สถานีดำรวจได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแล้วแต่ก็ยังมีอีกหลายส่วนที่การให้บริการยังมีปัญหา อันเนื่องมาจากวิธีการทำงานที่มากมาย ซับซ้อน หลายขั้นตอน โดยขาดการคำนึงถึงต้นทุน ความคุ้มค่า เป้าหมาย ผลลัพธ์และมาตรฐาน ก่อให้เกิดความล่าช้า ดิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร สร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนของสถานีดำรวจ โดยใช้กิจกรรมแทรกแซงในด้านต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงการให้บริการ การให้ความรู้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ หรือการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของที่ทำการโดยมีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยดังจะได้นำกล่าวต่อไป

1.3 สาเหตุของปัญหา

ในการศึกษาหาสาเหตุของปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ทำการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดเลย จากการการอภิปรายกลุ่มดังกล่าว ทำให้ทราบว่าปัญหาที่สำคัญของการศึกษาเรื่องนี้ คือ การให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจยังไม่มีคุณภาพ ซึ่งพบว่ามีสาเหตุแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านประชาชน

- ไม่เข้าใจภารกิจหน้าที่ของสถานีดำรวจ จึงมีความคาดหวังที่ผิดไปจากบทบาทหน้าที่ของตำรวจ
- ไม่เชื่อถือศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ไม่ได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ขาดความรู้ความเข้าใจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2. ด้านสถานีดำรวจ

- การจัดสถานที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อราชการ
- ไม่มีผังแสดงขั้นตอนในการทำงาน และไม่มีผังป้ายแสดงห้องทำงาน
- การจัดสภาพแวดล้อมยังไม่เหมาะสมในการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

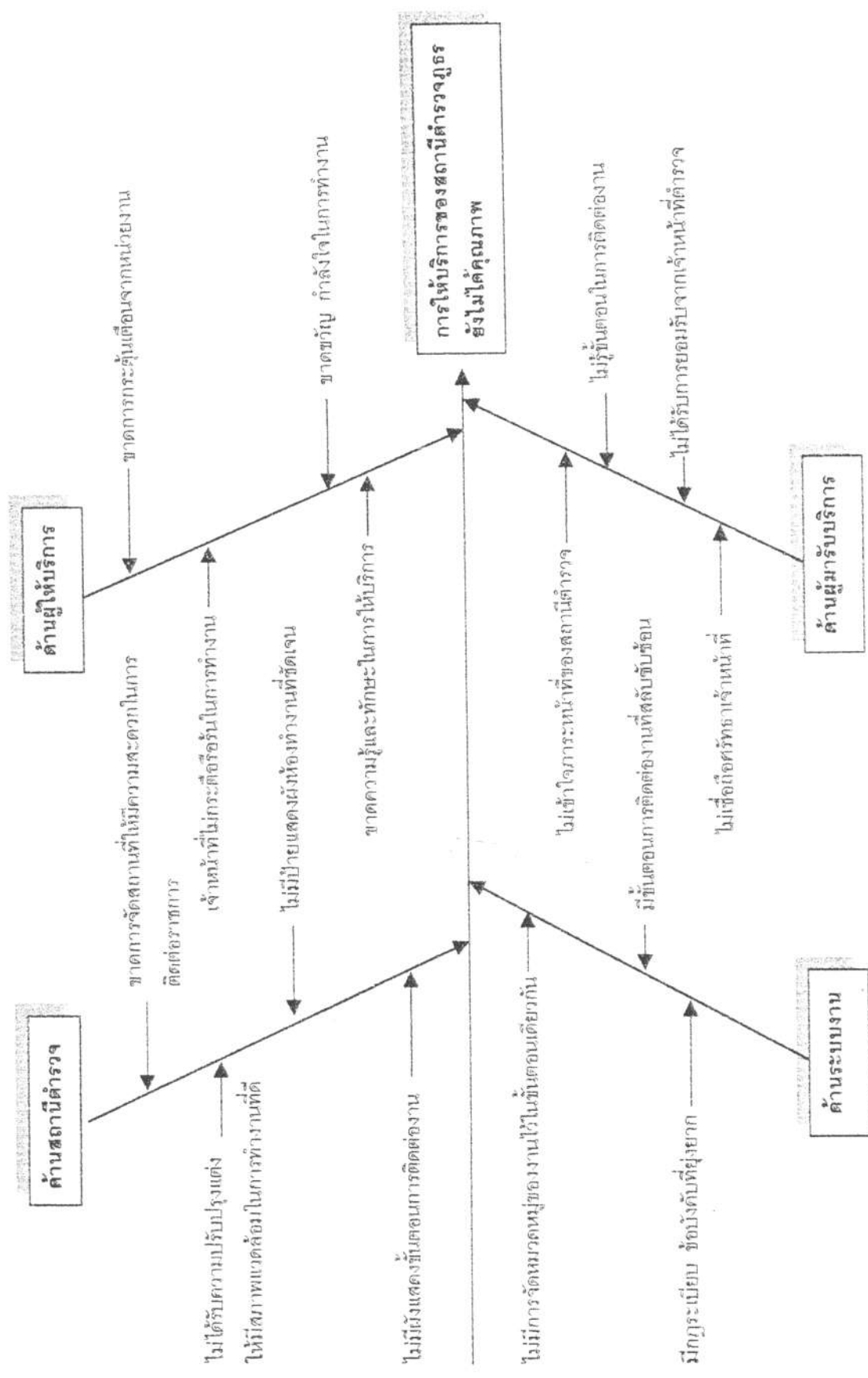
- พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เป็นที่ยอมรับจากประชาชน
- ขาดความรู้ ความเข้าใจในงาน
- ขาดข้อมูลและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านระบบงาน

- ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียวกัน
- มีกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุ่งยาก
- มีขั้นตอนการติดต่อราชการที่สลับซับซ้อน

จากสาเหตุ 4 ประการดังกล่าวข้างต้น สามารถแสดงเป็นแผนภูมิแกงปลาดังแสดงในแผน

ภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิกำงปลาแสดงสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนของสถานีตำรวจมีจุดมุ่งหมายคือ การพัฒนาคุณภาพของการบริการประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนเลื่อมใส ศรัทธา ยอมรับ และพึงพอใจ รวมทั้งการให้บริการในบทบาทที่ควรจะเป็น

1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.5.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ดำเนินการอยู่

1.5.2 เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย

1.5.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ที่ทำให้ประชาชนเลื่อมใส ศรัทธา ยอมรับ และเกิดความพึงพอใจ

1.6 ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติครั้งนี้ มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เป็นแนวทางหรือข้อมูลด้านวิชาการที่ถูกต้องในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ประจำสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย กับกลุ่มประชาชนผู้มาขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถานี

1.7.2 เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จากการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย กับกลุ่มประชาชนผู้มาขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสถานี

1.7.3 เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย

1.7.4 สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะ หรือแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจภูธร อื่น ๆ ต่อไป

1.7.5 เป็นแนวทางด้านวิชาการให้กับผู้สนใจ

1.8 คำจำกัดความหรือคำนิยามศัพท์

การบริการประชาชน หมายถึง งานในหน้าที่ของตำรวจประจำสถานี ยังแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการในหน้าที่โดยตรง ซึ่งเป็นงานในหน้าที่โดยตรง ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้แก่ งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานด้านสืบสวน งานด้านสอบสวน งานด้านจราจร งานด้านธุรการ ซึ่งรวมตลอดถึงการจัดทำลงลายตรวจเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตท้องที่ด้วย

2. การให้บริการในหน้าที่โดยอ้อม เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนโดยทั่วไป เช่น การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง การให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและคนชรา การติดต่อคนหายพลัดหลง เป็นต้น

นอกจากนี้การให้บริการประชาชน ยังรวมถึง การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ การจัดงานการบริการให้มีความสะดวกแก่ประชาชน การให้ความเป็นกันเอง และมีพฤติกรรมในการให้บริการต่อประชาชนในทางที่ดี และการให้ความรู้แก่ประชาชนในการมาติดต่องานด้วย

ผู้มารับบริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนที่จะทำการศึกษา ซึ่งมีปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคดีอาญา เช่น การถูกลักทรัพย์ ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกฉ้อโกง ฯลฯ หรือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น การแจ้งความเอกสารต่าง ๆ หาย การขอคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการทางแพ่ง เช่น ขอฟ้องหย่าแบ่งสมบัติ การรับบุตรอุปการะ เป็นต้น และเคยมีประสบการณ์ในการได้รับบริการจากตำรวจของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตำรวจประจำสถานี หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการอยู่ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการงานตำรวจให้กับประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึก
ของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พอ
ใจมากน้อยเพียงใด