

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติภารกิจตามบทบาทและหน้าที่ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ดังนี้ (แผนกรมตำรวจ แม่บท ฉบับที่ 3, 2537)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร เฉพาะที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอื่น
2. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดอาญา ที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานอื่น
3. สอบสวนและสอบสวน การกระทำผิดอาญา ตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่น และดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย
4. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยราชการอื่น ในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญาและรักษาความมั่นคงแห่งชาติ
5. บำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกข์ภัยต่าง ๆ และให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ
6. ส่งเสริม และรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีอันดีกับประชาชน

จะเห็นได้ว่าตำรวจมีบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันปราบปรามการกระทำผิด รวมถึงการสร้างสามัคคีอันดีกับประชาชน ซึ่งตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจต้องปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม รวมทั้งต้องบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2539-2543) ที่มีข้อสั่งเกตให้การปฏิบัติงานและการบริหารงานตำรวจมีมาตรฐานเทียบระดับสากล คือต้องเป็น ไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (สภ.อ.เชียงดาว จว.เชียงใหม่) เป็นสถานีตำรวจแห่งหนึ่งซึ่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อยให้เป็นไปตามนโยบายของทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนร่วมมือประสานงานกับหน่วยองค์กรต่าง ๆ ในการบริหารช่วยเหลือประชาชนในเขตอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีคำขวัญประจำสถานีตำรวจว่า "ขยัน ประหยัด โปร่งใส มีน้ำใจต่อประชาชน" สำหรับขอบเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว มีเนื้อที่ประมาณ 2,179 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 ตำบล 74 หมู่บ้าน มีประชากรรวม 69,537 คน (สำนักงานพัฒนาการอำเภอเชียงดาว จ.เชียงใหม่, 2542) โดยประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประมาณห้าสิบลเปอร์เซ็นต์ของประชากรเป็นชาวเขาอาศัยอยู่บนดอยสูง มีความเป็นอยู่แบบสังคมชนบท แต่เนื่องจากปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี จึงอาจเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต และอาจทำให้เกิดปัญหา ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทั้งปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มชนต่าง ๆ ปัญหาการบุกรุกป่า อุบัติเหตุ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาแรงงานต่างด้าว รวมไปถึงปัญหายาเสพติดซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในขณะนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจจึงต้องมีการ ใกล้เคียงและติดต่อกับประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความสงบสุขในชุมชน และในการปฏิบัติภารกิจนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหา ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งในการให้บริการประชาชนนั้นเป็นกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาถึงสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กำลังเป็นอยู่ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานสอบสวน
3. งานสืบสวน
4. งานจราจร
5. งานป้องกันปราบปราม

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งงานบริการจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. กิจกรรมบริการ ประกอบด้วย
  - 1.1 การจัดระบบการให้บริการ
  - 1.2 การประชาสัมพันธ์
  - 1.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ
2. พฤติกรรมบริการ ประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านทัศนคติ
  - 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก
  - 2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
3. คุณภาพบริการ ประกอบด้วย
  - 3.1 ระดับความสามารถของการบริการ
  - 3.2 ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
  - 3.3 ระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางการปรับปรุง หมายถึง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

การปฏิบัติงานด้านบริการ หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูล การอำนวยความสะดวกและ การรับใช้ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ให้ได้รับความพอใจสูงสุด ทั้งในด้านกิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการ

กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

พฤติกรรมบริการ หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือให้ผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

คุณภาพบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและระดับความสามารถของผู้ให้บริการ

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบสภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. ได้แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่