

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่สำคัญยิ่งในการรักษาและดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีองค์พระมหากษัตริย์เป็นประมุข การถวายอารักขารักษาความปลอดภัยต่อพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลัง สุดความสามารถ ด้วยความจงรักภักดี รักษาความมั่นคงภายในของประเทศชาติและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม สร้างความเชื่อมั่นและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความสะดวกธรรมชาติ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ในหน้าที่ของตำรวจนั้นซึ่งเป็นการรับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บังเกิดผลที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ในปัจจุบันสภาพของสังคมไทยได้มีการพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม ทางวัฒนธรรม ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาทางเทคโนโลยี เมื่อมีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่า “ยุคโลกาภิวัตน์” จึงส่งผลให้ผู้กระทำความผิดอาศัยช่องว่างของกฎหมายนำเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้นมาใช้ในการกระทำความผิด ทำให้ปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ ในขณะที่เดียวกันนั้นปัญหาต่างๆ ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบตามไปด้วย ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องตามให้ทัน

ในอดีตที่ผ่านมามีสถานีตำรวจที่จะให้บริการประชาชนนั้นมีน้อย จึงไม่สามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งจำนวนของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่นั้นมีน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศ ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการนั้นมีน้อยหรือด้อยคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชนบทหรือชุมชนที่ห่างไกล และจะมีปัญหาในการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น ขาดแคลนบุคลากร ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และรวมถึงระบบการบริหารที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจในการให้บริการของภาครัฐ และในสังคมปัจจุบันได้มีการ

เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความต้องการด้านบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน จึงทำให้ระบบบริหารของการบริการสาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยน เมื่อเข้าสู่ยุคของการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร จึงทำให้เกิดปัจจัยขึ้นหลายอย่างที่มีผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ที่ทำให้ภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานต่างๆ ที่เคยปฏิบัติ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของกำลังพลด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อรองรับกับความสำเร็จก้าวหน้าของเทคโนโลยี ไว้เพื่อสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของภาครัฐ ที่จะต้องได้รับการบริการที่ดี ตลอดจนได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นเป็นกันเอง และได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อลดความไม่เข้าใจกัน และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จึงจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการให้ผู้รับบริการได้รับโอกาสและเข้าถึงการบริการให้มากที่สุด

ดังนั้นทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ปฏิรูประบบราชการของตำรวจที่จะก้าวไปสู่การกระจายอำนาจ (decentralization) ไปยังหน่วยงานในระดับปฏิบัติให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (participation) ในการบริหารงานของตำรวจในระดับ และกำหนดให้มีการตัดโอนหน่วยงานที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยตรง ไปให้หน่วยงานราชการอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นๆ เช่น ตำรวจดับเพลิง ตำรวจป่าไม้ ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจรถไฟ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติฉบับที่ 5 พ.ศ. 2550 - 2554 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดทำแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปี 2550 - 2554 โดยมุ่งเน้นงานในด้านการให้บริการเป็นหลัก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการป้องกันปราบปราม ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความมั่นคง การพัฒนาการบริหาร ด้านการจราจร และการให้บริการประชาชนในสังคม

สถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนทั่วไปเรียกกันว่า “โรงพัก” ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง และเป็นบทบาทที่สำคัญในอันที่จะทำให้ภารกิจของตำรวจบรรลุตามวัตถุประสงค์ การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง โดยการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และต้องการ

ให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด ในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานให้สั้นและกระชับมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวบนสถานีตำรวจ การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพิ่มความเชื่อมั่น ความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม การปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการจะดีหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามสถานีตำรวจต่างๆ ทั่วประเทศ เป็นหลัก

สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้งเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่อยู่ในความดูแลของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและมีโอกาสใกล้ชิดสัมผัสกับปัญหาของประชาชนมากที่สุด สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับก็คือ การบริการที่น่าประทับใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ความเป็นมิตร ในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน และการได้รับการแก้ไขปัญหามาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับ ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นการเชื่อมต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของภาครัฐ โดยสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้งได้จัดให้มีการบริการในด้านต่างๆ เช่น งานป้องกันและปราบปราม (สายตรวจ) งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และงานอำนวยความสะดวกรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ และกำลังพลหรือเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการประชาชนในการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนและเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ในสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง เดือน มิถุนายน 2552 จำนวน 1,133 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน โดยได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p, 608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

#### 1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

##### 1.1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

##### 1.2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

- สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
- กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

#### 2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการ

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ในสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Emerson ( อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 ) และ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ Gronruse ( 1990 ) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้ผลของการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง กระบวนการที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน ตามที่ได้รับมอบหมายเหนือคนที่ชอบด้วยกฎหมาย

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ โดยรวมถึงการใช้งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนรวมถึงการการมุ่งบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ผู้มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดอาญาตามกฎหมาย

การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการให้บริการที่ได้รับมอบหมาย

การบริการ หมายถึง การกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ พนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการ บรรดาพลเมือง คนสามัญชนทั่วไป

สถานีตำรวจ หมายถึง ที่ทำการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน

ตำรวจนครบาล หมายถึง ตำรวจผู้ซึ่งทำหน้าที่ในการระวังและระงับเหตุการณ์ ที่มีโทษทางอาญาภายในเขตกรุงเทพมหานคร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ที่จะนำไปใช้ในการวางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ

3. ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด้านอื่นๆ ต่อไป