

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมตำรวจ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่ง มีภารกิจที่สำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองภายในประเทศ ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจหรือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ คือพิทักษ์ดูแลสังคมให้ได้อย่างสงบสุข ดูแลความเรียบร้อยภายในประเทศ โดยจะต้องดำเนินการด้านกฎหมาย ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ด้านการรักษาความมั่นคงภายใน ด้านการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชน ด้านการจราจร ด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชน

สถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ประชาชนส่วนใหญ่ไปขอความช่วยเหลือยังสถานีท้องที่ที่เกิดเหตุหรือที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่ ซึ่งเมื่อก้าวถึงสถานีตำรวจประชาชนส่วนใหญ่จะรู้จักดี ในสภาวะเหตุการณ์ยุคปัจจุบัน บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และทางวัฒนธรรม มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้กันอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมการดำเนินชีวิตของประชากรได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมเมืองแทนสังคมชนบท เมื่อความเจริญมาถึงวิถีชีวิตที่เรียบง่ายก็เพิ่มความซับซ้อน การต่อสู้ดิ้นรนกับปัญหาเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีมากขึ้น อันเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้แก่ ปัญหายาเสพติด ปัญหาความยากจน ปัญหาบุกรุกทำลายป่า ปัญหามลภาวะสิ่งแวดล้อม ทั้งปัญหาอาชญากรรม และการละเมิดกฎหมายอันเป็นการกระทำความผิดทางอาญาในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง ความผิดเกี่ยวกับการยุติธรรม ความผิดเกี่ยวกับศาสนา ความผิดเกี่ยวกับความสุขของประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากร เป็นต้น ซึ่งนับวันก็จะทวีความรุนแรงขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัยในการกระทำความผิด

สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ เป็นสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีหน้าที่ดูแลป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนรักษาความสงบสุขให้แก่ประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อประจำวัน ดังนั้นการปฏิบัติงานของตำรวจจึงมีความใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างมาก ภาพพจน์ของตำรวจในทางสังคมและวัฒนธรรม เช่น ตำรวจมีความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน มีความน่าเชื่อถือและไว้น้ำใจเชื่อใจได้ของประชาชนและเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนในยามเดือดร้อน ทั้งให้ประชาชนมีความรู้สึกและมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อผลงานที่ปรากฏ เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายก็จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การได้ทราบถึงพฤติกรรมกรทำงานของข้าราชการตำรวจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในด้านการพัฒนาหน่วยงานและพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสนใจเพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

### สมมุติฐานของการวิจัย

พฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สังกัดกองบังคับการนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 150 นาย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 นาย

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการรับราชการ
- ระดับชั้นยศ
- ลักษณะงาน

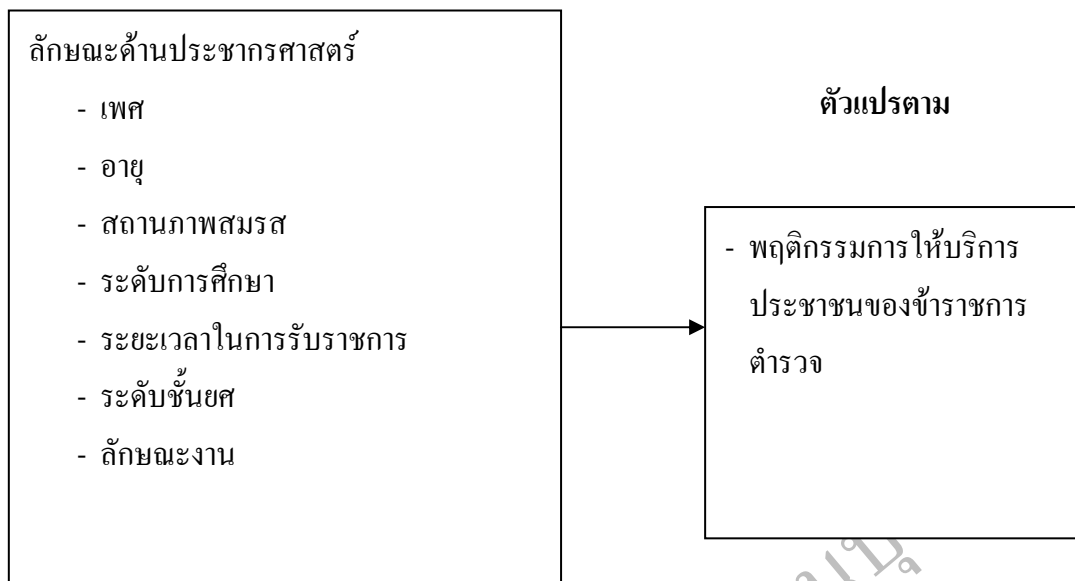
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน มิถุนายน 2551 ถึงเดือนกันยายน 2551

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ



## นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคล ทั้งสิ่งที่แสดงและปรากฏออกมาภายนอก และตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ และสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล ที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจที่ตั้งขึ้นมาเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม และบริการประชาชนในด้านงานตำรวจ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งในที่นี้คือ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการที่รับราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้รับเงินเดือนจากหมวดเงินเดือน และหมายความรวมถึงข้าราชการตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งส่งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากผู้ว่าจ้าง ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ในเขตสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

การปฏิบัติงานของตำรวจ หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงานปกติหรือประจำของข้าราชการตำรวจ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และอย่างก้าวหน้า ดังนี้

- การให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลาทันเหตุการณ์ สามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว ทำให้พยานหลักฐานไม่สูญหาย หรือถูกทำลาย สามารถสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว

- การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงบุคคลหรือฐานะทางสังคมอย่างไร และจะต้องบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดเป็นพิเศษ

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาตามความต้องการของประชาชน เช่น การจัดพนักงานสอบสวนเข้าเวรเพื่อรองรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การจัดตำรวจสายตรวจ ออกตรวจในพื้นที่ตลอดเวลา เป็นต้น

- การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้วยความเหมาะสมกับความต้องการ เช่น การจัดกำลังตำรวจสายตรวจไว้เพียงพอในการออกตรวจตามสภาพพื้นที่และเวลา เป็นต้น

สืบสวน หมายถึง การสืบหาข่าว สืบหาตัวคนร้าย และรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง หลักฐาน หาตัวผู้กระทำความผิดและทำการจับกุม เป็นการปฏิบัติตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการดำเนินคดีอาญา

สอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลาย ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

2. เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ เกิดการตื่นตัวในด้านการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ