

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารประเทศนั้น รัฐบาลทุกรัฐบาลย่อมมุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวกสุขสมบูรณ์ให้แก่ประชาชน โดยสร้างสรรค์ให้ประชาชนมีปัจจัย 4 ในการครองชีพอันเป็นหลักการขั้นมูลฐานพร้อม ๆ กับการพัฒนาความเจริญด้านต่าง ๆ ควบคู่กันไป สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนที่ใช้บริการย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจ ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาล แม้ว่าบุคลากรตำรวจจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพสักเพียงใดก็ตาม หากผู้บริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือผู้บังคับบัญชา ไม่ได้ให้ความเอาใจใส่ดูแลข้าราชการตำรวจในสังกัดโดยปล่อยให้ทำงานกันเองอย่างไม่มีทิศทาง ไร้การควบคุมให้อยู่ในแนวทางที่ถูกต้อง ขาดการวางแผนที่ดี ข้อมคาคดหวัง ไม่ได้ว่าข้าราชการตำรวจเหล่านั้น จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ผลที่ตามมาก็คือความสูญเปล่า เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ได้อย่างเต็มความสามารถ เกิดการหย่อนสมรรถภาพ ขาดขวัญและกำลังใจ รวมทั้งขาดความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

การใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ เพราะบุคคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ และบุคคลากรยังเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่นในการบริหาร อันได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เงิน และการจัดการที่ดี ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการบริหารงาน คือ การที่ทรัพยากรบุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งย่อมจะก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนอย่างต่อเนื่อง อันทำให้เกิดการชะงักงันต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม จึงมองเห็นได้ว่า คุณภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตำรวจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศอย่างที่ไม่อาจจะแยกจากกันได้ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ถ้าข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานได้ไม่เต็มความสามารถ อาจทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และจะสะท้อนภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านบวกและลบ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

### สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด สังกัดกองบังคับการนครบาล 8 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 250 นาย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และMorgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 นาย

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับชั้นยศ
- ระยะเวลาในการรับราชการ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านต่าง ๆ

- โอกาสความก้าวหน้า
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- การสนับสนุนจากองค์กร
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ
- การได้รับการยกย่องนับถือ

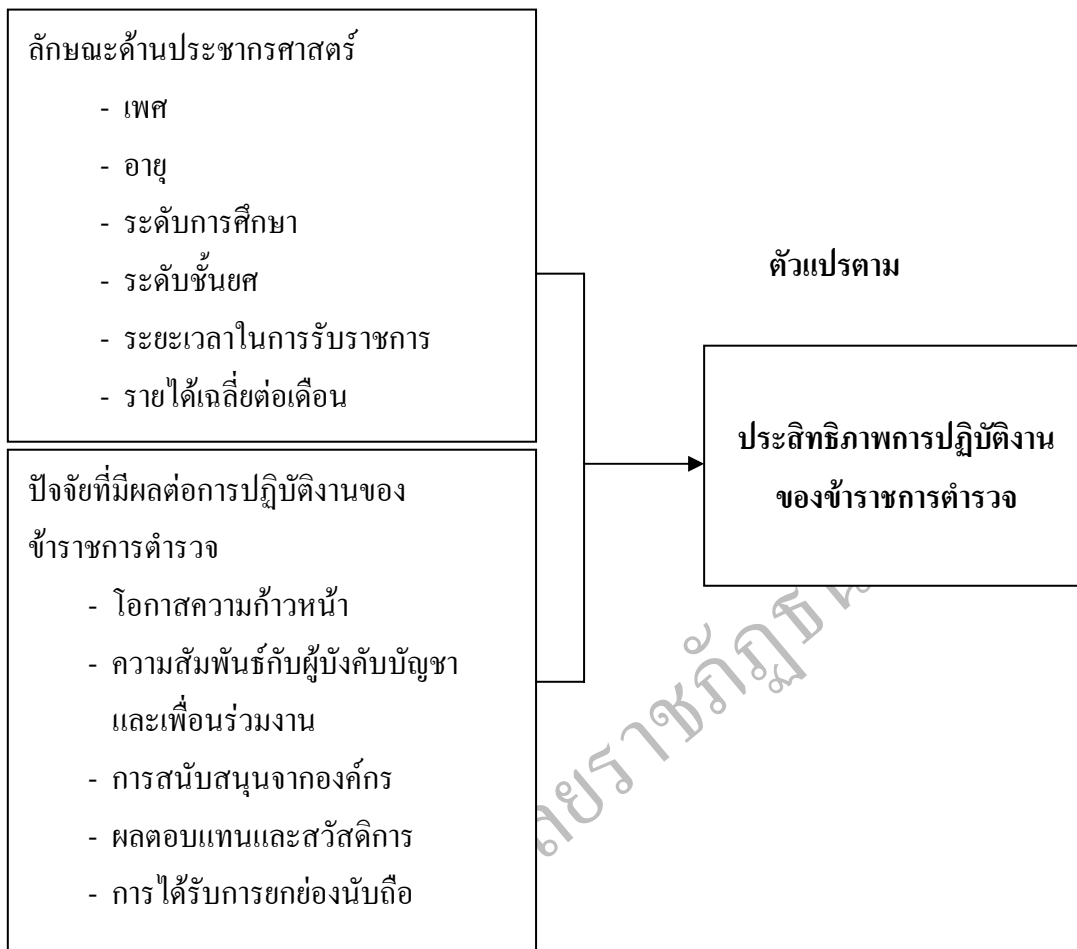
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วง เดือน มกราคม 2552 ถึงเดือน มีนาคม 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัย หมายถึง ส่วนประกอบที่สำคัญที่คาดว่าจะมีผลต่อการกระตุ้น หรือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ถ้าขาดปัจจัยที่เป็นส่วนสนับสนุนนั้นแล้วการปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ยากหรือไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่

- ด้านโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ มีโอกาสในการเลื่อนยศ การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการมีโอกาสให้ไปศึกษาอบรมดูงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเป็นมิตร ผู้บังคับบัญชามีความ

เอาใจใส่ ติดตาม ดูแล ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติหน้าที่ มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานให้หน่วยงาน

- ด้านการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การได้รับการพิจารณาคัดเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้ได้รับความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการได้รับรางวัลต่าง ๆ

- ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดให้เห็นถึงการได้รับการยกย่องนับถือในความสามารถ หรือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การได้รับการยกย่องนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจที่ตั้งขึ้นมาเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคมและบริการประชาชนในด้านงานตำรวจ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งในที่นี้คือ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการที่รับราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยได้รับเงินเดือนจากหมวดเงินเดือน และหมายรวมถึงข้าราชการตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งส่งให้ไปปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากผู้ว่าจ้างด้วย ในที่นี้หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ในเขตสถานีตำรวจนครบาลบางมด

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จ หรือสามารถแก้ไขปัญหในการทำงานได้สำเร็จเป็นที่พอใจแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยกฎหมายและระเบียบ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของข้าราชการให้เกิดผลรวดเร็วทันเวลา และให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยกฎหมายและระเบียบ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
2. ทำให้สถานีตำรวจนครบาลบางมด ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อการบริหารงาน

3. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและ  
องค์กรอื่น ๆ ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี