

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความรุนแรงด้านสังคมมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอันนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม คดีอาญาต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมทั้งส่วนบุคคลและประเทศ สูญเสียเงินทอง และทรัพย์สิน เช่น การเสียชีวิตของผู้นำครอบครัวด้านสังคมพบว่า ในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญมีการฆ่าผู้อื่นทั้งเจตนาและประมาทสะท้อนให้เห็นสภาพของสังคมที่เต็มไปด้วยความรุนแรง การใช้ความรุนแรงเป็นเครื่องมือในการตัดสินปัญหา ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการช่วยดูแลทุกข์สุขของคนในสังคม ในฐานะเป็นพลเมืองเหมือนกัน เพราะเห็นว่าปัญหาสังคมไม่ใช่ปัญหาของตนเอง สุพัตรา สุภาพ (2537 : 3) กล่าวถึง วัฒนธรรม สะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มคนขนาดใหญ่ แต่ขาดความสนใจกับปัญหาของบ้านเมือง การใช้อำนาจอิทธิพลในการบิดเบือนข้อเท็จจริงของคดีความต่าง ๆ ก่อให้เกิดการลักทรัพย์ นื้อ โกง ยักยอก การโจรกรรมทรัพย์สิน การวิ่งราวทรัพย์ การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ถือได้ว่าเป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์เพื่อการแสวงหาและตอบสนองความต้องการส่วนตนเป็นพื้นฐานโดยมองข้ามความเดือดร้อนของผู้อื่น การกระทำระหว่างกันทางสังคมมนุษย์มีอิทธิพลไม่น้อยต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม

ปัญหาดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะต้องหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงได้พยายามทุ่มเทและระดมสรรพกำลังทั้งปวง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนโดยกำหนดแนวทางต่าง ๆ ให้สถานีตำรวจดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติการ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ประชาชนจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของตำรวจถ้าประชาชนได้รับผลจากการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ดีประชาชนก็จะเชื่อถือและศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้นส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2538 : 25) กล่าวว่า ตำรวจคือประชาชน และประชาชนคือตำรวจเป็นการเน้นให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ แนวทางการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสมัยใหม่จึงมุ่งเน้น ไปสู่การดึง

ประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมและกระจายกำลังตำรวจส่วนปฏิบัติการไปยังพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความศรัทธา (วิรุพห์ พันแสง. 2540 : 10) แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจยังมีปัญหาหลายประการ คังงานของ สุวัฒน์ชัย มะลิตอง (2537 : 79) พบว่า ตำรวจมีปัญหาการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ และบุคลากรไม่เพียงพอ และงานวิจัยของ พรหมเขต ฮามคำไพ (2537 : 49) ที่พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจ ขาดการสนับสนุน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย เงินเดือนและผลประโยชน์ต่ำ ทำให้การดำเนินการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) โดยยึดหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีการปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ มาผสมผสานเป็นเป็นแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ โดยดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 23) เพื่อเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจ ทั้งในด้านการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้น ตลอดจนการบริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ประชาชนพอใจ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแนวนโยบายที่เกิดจากส่วนกลางกระจายไปสู่สถานีตำรวจระดับท้องถิ่น โดยให้ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้าน การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชนมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน จากการดำเนินการดังกล่าวจึงจำเป็นต้องให้ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองอำเภอนครหลวงได้รับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจ การรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะการรับรู้ก็จะมีส่วนที่จะทำให้ประชาชนได้เข้าใจการปฏิบัติงานของตำรวจ การรับรู้ของประชาชนย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งผลงานวิจัยที่ผ่านมา

พบว่า การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ดังงานวิจัยของ สมนึก ทองเอี่ยม (2528 : 70) ; ประภาพรณม สิงคเสลิต (2526 : 30) และ โสมภิตสุดา มงคลเกษม (2539 : 49) ต่างพบว่า การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอาชีพ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นความสำคัญที่จะศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของตำรวจต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล

### ความสำคัญของการวิจัย

โครงการโรงพักเพื่อประชาชนเป็นโครงการที่เน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การบริหารงาน และวิธีการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้ยธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตลอดจนการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และ เกิดความพึงพอใจของประชาชน การปฏิบัติงานของตำรวจจำเป็นต้องให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่ ได้รู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจให้ประชาชนได้รับทราบและร่วมมือการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. หน่วยในการวิเคราะห์

ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ปกครองสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ปกครองสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลนครหลวง ตำบลบ่อโพง ตำบลบ้านซุง ตำบลปากจั่น ตำบล บางระกำ ตำบลบางพระครู ตำบลแม่ลา ตำบลหนองปลิง ตำบลคลองสระแก ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 52,036 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของ เครซซี่ และมอร์แกน (สุพัตรา สุภาพ. 2537 : 157 – 158) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 360 คน

### 3. เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา

การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนทั้งหมด 7 ด้านแต่ใน การศึกษานี้ได้ศึกษาเพียง 6 ด้าน ส่วนด้านที่ 7 คือ ด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา ซึ่ง ไม่ได้ศึกษาเพราะว่า เป็นการบริหารงานภายในของตำรวจซึ่งไม่จำเป็นที่ประชาชนจะต้อง รับรู้

### 4. ตัวแปรที่จะศึกษา

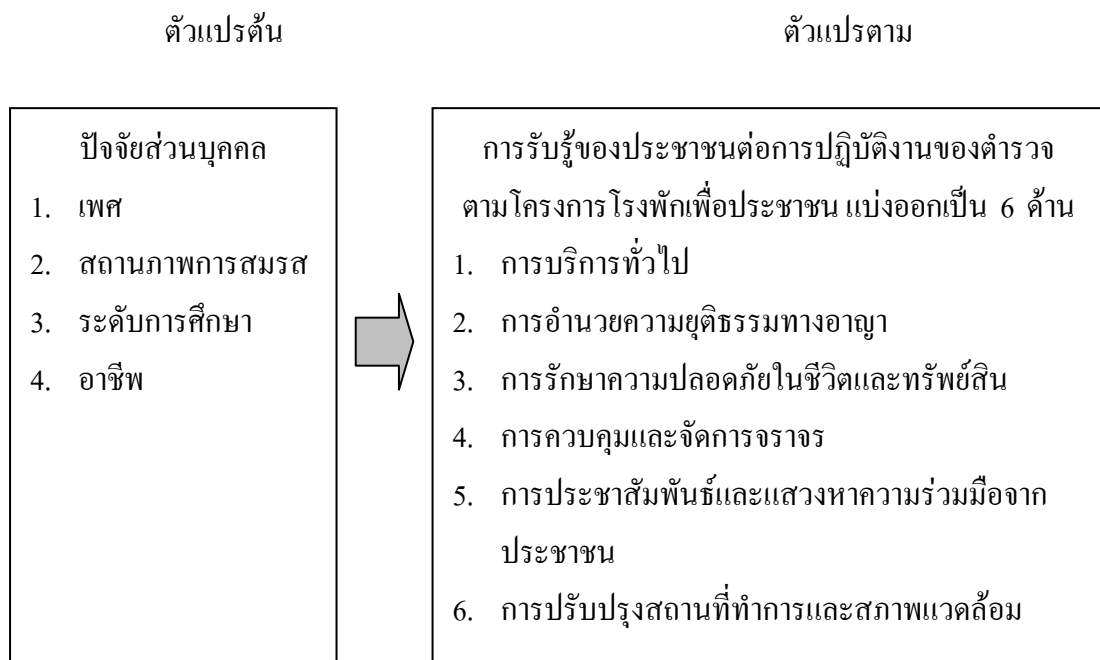
4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตาม โครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้าน การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

### 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพัก เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และงานวิจัยของ สมนึก ทองเอี่ยม (2528 : บทคัดย่อ) ; ประภาพรรณ สิงคเสลิต (2526 : 92-95) ; สักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2529 : 92-93) ; พงมาลย์ ลีละยูวะ (2532 : 105-106) และ โสมภิตสุดา มงคล เกษม (2539 : บทคัดย่อ)

สำหรับกรอบตัวแปรตามคือการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 13) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรวบรวม จัดระเบียบ และตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง การดำเนินงานนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องการให้ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจ 6 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การดำเนินการของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่นการรวมงานที่ต้องบริการประชาชนไว้จุดเดียวกัน การให้ประชาชนกรอกคำร้องด้วยตนเอง การระบุป้ายประเภทของงานพร้อมป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเหตุได้รวดเร็ว มีแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ งานด้านธุรการแจ้งเอกสารหายเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับมีพนักงานสอบสวนเพียงพอเหมาะสมกับการรับแจ้งความ มีเจ้าหน้าที่สืบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวน มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานสอบสวน การประกาศหลักเกณฑ์การประกันตัวผู้ต้องหา มีจุดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับหลักฐานการแจ้งความร้องทุกข์

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับมีสายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนสม่ำเสมอ ผู้ยามที่พักสายตรวจมีความพร้อมในการสกัดจับกุมคนร้าย มีตำรวจชุมชนสัมพันธ์พบประชาชนมีการนำประชาชนมาร่วมงานกับตำรวจในพื้นที่ มีการปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างต่อเนื่อง มีการปราบปรามยาเสพติดทุกประเภท

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับมีระบบวางแผนการจัดการจราจร การควบคุมจราจรบริเวณที่มีปัญหา อำนาจความสะดวกเปรียบเทียบปรับ เผยแพร่ความรู้และปลูกฝังวินัยจราจรแก่ประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร มีกำลังตำรวจเพียงพอบริเวณทางร่วมทางแยก

5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับ การประชาสัมพันธ์รับสนธิตำรวจ มีการประกาศข้อมูลข่าวสารภารกิจของตำรวจ มีการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน มีการปกปิดให้การคุ้มครองสายลับและพยาน

6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับ มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งของสถานีตำรวจ มีการจัดทำพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจ มีการจัดทำพื้นที่เก็บของกลางอย่างชัดเจน มีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานีตำรวจอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

การรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง คะแนนความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนทั้งหมด 6 ด้าน โดยวัดจากแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของประชาชน ประกอบไปด้วย เพศ

สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

เพศ หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนที่ประกอบไปด้วย เพศหญิง และเพศชาย

สถานภาพการสมรส หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนที่แบ่งเป็น ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนที่ประกอบอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น ไม่ได้ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ

#### สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนแตกต่างกัน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ผลของการวิจัยนำไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อการวางแผนการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป