

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน ธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนต้องการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่อย่างเป็นธรรมในสังคม ประชาชนในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ดังนั้น รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นอย่างมาก และได้กำหนดเป็นนโยบายหลักของชาติอย่างหนึ่ง โดยมีสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยของสังคมและประชาชน ซึ่งงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นได้แบ่งเป็นหลายด้าน มีงานด้านอำนวยประโยชน์ต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและประชาชนโดยตรงคืองานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุขทั้งปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อจะให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายดังกล่าวได้นั้น กล่าวได้ว่าขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นอย่างมาก ซึ่งตำรวจในแต่ละสังกัดต่างมีหน้าที่และเขตรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรนั้น ถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนแรกที่มีสัมผัสกับประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้านงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมประจำสถานีตำรวจต่างๆ เพราะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ในระดับที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนก็จะได้รับความยุติธรรมและความปลอดภัย สามารถรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนได้มาก แต่ในทางกลับกันหากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนก็จะไม่ได้รับความยุติธรรมและความปลอดภัย ไม่สามารถรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยในสังคมได้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่กำหนดนโยบายการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน มีสถานีตำรวจเป็นหน่วยราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชน ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองในความปลอดภัยตามนโยบายของรัฐ ซึ่งสถานีตำรวจจะนำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติที่อำนวยประโยชน์ต่อ ประชาชนโดยตรง และมีภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน มีหน้าที่ป้องกันเหตุตลอดทั้ง สืบสวน ปราบปราม จับกุม ผู้กระทำผิดให้ได้รับโทษ เนื่องจากสถานีตำรวจเป็นหน่วยราชการที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องรับภาระหน้าที่ทุกประการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจซึ่งประจำอยู่



ที่สถานีตำรวจต่าง ๆ คือผู้ที่จะต้องรับภาระหน้าที่นี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในสถานีตำรวจจะเป็นผู้ที่ถูกฝึกให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในทุกด้าน ทั้งสืบสวน ปรามปราม จับกุมผู้กระทำความผิด การมวลงสนสัมพันธ์ การวิชาการ การจราจร การสอบสวน รวมทั้งการป้องกันเหตุที่จะเกิดเป็นความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจะต้องทำงานตลอดทั้ง 24 ชม. รวมทั้งวันหยุดราชการ จะปฏิเสธการให้บริการไม่ได้ อีกทั้งยังต้องทำงานในบรรยากาศของความทุกข์ร้อนของประชาชนที่เพิ่มขึ้นทุกวัน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541: 1)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเดิมเรียกว่ากรมตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552) ได้เห็นความสำคัญของการกำหนดแผนการตรวจและควบคุมสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์และสายตรวจจรจัดยนต์ให้ตรวจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ และเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ จึงได้มีคำสั่งกรมตำรวจที่ 200/2540 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2540 ตั้งคณะทำงานพัฒนาการจัดระบบสายตรวจ เพื่อศึกษาและจัดระบบสายตรวจให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ การติดตั้งตู้แดง เป็นการกำหนดแผนการตรวจและควบคุมสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์และสายตรวจจรจัดยนต์ให้ตรวจอย่างมีระบบ สามารถที่จะป้องกันและปรามปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคณะทำงานตามคำสั่งดังกล่าวได้กำหนดให้มีขึ้น

ระบบสายตรวจที่มีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเขตที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น ดังเช่นเทศบาลนครพิษณุโลก มีประชากรโดยประมาณ 45,131 คน (เทศบาลนครพิษณุโลก, 2552) มีพื้นที่ 18.20 ตารางกิโลเมตร ได้แบ่งเขตตรวจออกเป็น 8 เขต พื้นที่ความรับผิดชอบแต่ละเขตประมาณ 1.67 - 3.48 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมทั้งเทศบาล ทั้งนี้เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสอดคล้องกับการต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1960 อ้างถึงในนวลจันทร์ เภาประเสริฐ, 2540: 9) การปฏิบัติงานของสายตรวจในเขตเทศบาลมีทั้งรถยนต์และจักรยานยนต์ นอกจากนี้ยังมีสายตรวจเดินเท้าออกตรวจควบคุมย่านชุมชน รวมทั้งสถานประกอบการ เช่น ธนาคาร ร้านทอง และสถานประกอบการที่เปิด 24 ชั่วโมง จะมีการลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานในสมุดตู้แดง ซึ่งมีการติดตั้งตู้แดงไว้ฝั่งซ้ายของจุดตรวจเพื่อความสะดวกในการตรวจ แต่ละเขตตรวจมีตู้แดงประมาณ 12 - 20 ตู้ ใช้เวลาตรวจประมาณ 40 นาที หยุดพักรถ และสังเกตการณ์ประมาณ 20 นาที

ผู้วิจัยในฐานะประชาชนซึ่งได้ติดตามการปฏิบัติของตำรวจสายตรวจตู้แดงจึงมีความสนใจว่า ระบบการติดตั้งตู้แดงที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถสนองตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้ดีเพียงใด สามารถลดอาชญากรรมจนกระทั่งสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนได้ดีเพียงใด เหตุผลในการเลือกศึกษาในเขตเทศบาลเป็นกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเป็นเขตที่มีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และมักจะมีปัญหาในเรื่องของอาชญากรรมต่างๆ อยู่เป็นประจำ ผลที่ได้

จากการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบสายตรวจตู้แดง ให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลต่อไป

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดงจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

#### สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดงแตกต่างกันตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตำรวจสายตรวจตู้แดงให้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลกต่อไป

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 45,131 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

##### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง ในด้าน



- 2.2.1 ตรวจสอบสังเกตเพื่อป้องกันอาชญากรรม
- 2.2.2 จับกุมผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดเหตุ
- 2.2.3 หาข่าวอาชญากรรมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการตรวจ
- 2.2.4 ตรวจเยี่ยมประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม
- 2.2.5 ตรวจสอบแหล่งอาชญากรรม
- 2.2.6 ปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- 2.2.7 ระวังเหตุร้ายต่างๆ ตามที่ได้รับแจ้ง
- 2.2.8 ให้บริการแก่ประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอหรือพบที่กำลังต้องการ

ความช่วยเหลือ

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง ในด้าน

1. ตรวจสอบสังเกตเพื่อป้องกันอาชญากรรม
2. จับกุมผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดเหตุ
3. หาข่าวอาชญากรรมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการตรวจ
4. ตรวจเยี่ยมประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม
5. ตรวจสอบแหล่งอาชญากรรม
6. ปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
7. ระวังเหตุร้ายต่างๆ ตามที่ได้รับแจ้ง
8. ให้บริการแก่ประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอหรือพบที่กำลังต้องการความช่วยเหลือ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง ครอบคลุมการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง ดังนี้

1. ตรวจสอบสังเกตเพื่อป้องกันอาชญากรรม หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำหน้าที่เฝ้าระวัง ชุมสังเกต กรณีป้องกันเหตุร้ายอันจะเกิดกับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยพิจารณาจากความรอบคอบความเป็นธรรม ความรวดเร็ว ความเพียงพอความต่อเนื่องความใส่ใจ ฯลฯ ต่อการปฏิบัติหน้าที่

2. จับกุมผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดเหตุ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการรับแจ้งเหตุ การกระทำความผิด การจับกุม การแจ้งข้อหาและการดำเนินคดี โดยพิจารณาจากความใส่ใจ ความรวดเร็ว ความรอบคอบและความเป็นธรรม

3. หาข่าวอาชญากรรมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนการตรวจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำหน้าที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ติดต่อสอบถาม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข่าว ตลอดจนการนำข่าวไปวางแผนปฏิบัติงานตามที่วางไว้

4. ตรวจเยี่ยมประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการตรวจเยี่ยม การช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาเมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรม

5. ตรวจตามแหล่งอาชญากรรม หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการคุมตรวจตรา เฝ้าระวัง แหล่งอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งแจ้งเตือนประชาชนให้ทราบถึงแหล่งอาชญากรรมและแหล่งล่อแหลม

6. ปฏิบัติภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจพิเศษ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากความกระตือรือร้น ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ และความสำเร็จ ตลอดจนมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเมื่อมีการปฏิบัติภารกิจพิเศษ

7. ระวังเหตุร้ายต่าง ๆ ตามที่ได้รับแจ้ง หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการระวังเหตุร้ายต่าง ๆ โดยพิจารณาจากการติดต่อสื่อสารความสามารถในการระวังเหตุร้ายอย่างเหมาะสม การนำหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ มาช่วยในการระวังเหตุร้าย และในขณะที่มีการระวังเหตุร้าย ได้มีการแจ้งให้ประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงหรือผู้ที่สัญจรไปมาทราบ

8. ให้บริการแก่ประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอหรือพบที่กำลังต้องการความช่วยเหลือ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยพิจารณาจากความกระตือรือร้น การอธิบาย การตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบถาม ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

ซึ่งการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตู้แดง พิจารณาจาก ความเป็นธรรม ความสะดวก รวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง รวมทั้งมีการพัฒนา การให้บริการ วัดโดยใช้มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

ตำรวจสายตรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งเครื่องแบบชุดรักษาการณ สวมหมวก กันน็อก สีทอง มีเลเซอร์รหัสที่หมวกด้านข้างและชื่อสถานีตำรวจด้านหลัง มียศตั้งแต่นายดาบ ตำรวจ/ จ่านายสิบตำรวจ/ สิบตำรวจ และพลตำรวจ

ตู้แดง หมายถึง ตู้ที่อาจทำด้วยโลหะหรือพลาสติกมีขนาดไม่เกิน 10X10 นิ้ว มีฝาปิดได้ เพื่อใช้เก็บสมุดตู้แดง เพื่อมิให้โดนฝนหรือแดด ที่ตู้จะเขียนข้อความว่า "จุดตรวจที่....เขตตรวจที่...." โดยทั่วไปจะมีสีแดงเพื่อให้เห็นง่าย จึงเรียกว่า ตู้แดง ใช้สำหรับติดไว้กับรั้ว กำแพง หรือ เสาบริเวณที่ต้องการให้สายตรวจมาลงลายมือชื่อ

ตำรวจสายตรวจตู้แดง หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้ตรวจพื้นที่ในบริเวณที่มีการติดตั้งตู้แดงพร้อมทั้งลงลายมือชื่อในสมุดตู้แดงเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบได้



สมุดตู้แดง หมายถึง สมุดที่จัดทำขึ้นโดยมีตารางแบ่งเป็นช่องไว้สำหรับเขียนวันที่/ ลำดับชื่อผู้มาตรวจ/ เวลาที่มาตรวจ/ รหัสของผู้ตรวจ/ และลายมือชื่อของผู้ตรวจ มีขนาดเล็กกว่า ตู้แดง หน้าปกสมุดจะเขียนด้วยตัวอักษรที่ชัดเจนว่า “วันคู่หรือวันคี่” เป็นจุดตรวจที่...เขตตรวจที่....

ระบบตู้แดง หมายถึง การกำหนดแผนการตรวจและควบคุมสายตรวจจรดยนต์และสายตรวจจรดจักรยานยนต์ให้ตรวจอย่างมีระบบ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตำแหน่งที่ติดตั้งตู้แดง ความถี่ในการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจมาตรวจตู้แดงพร้อมทั้งลงลายมือชื่อในสมุดตู้แดงเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบได้

เทศบาลนครพิษณุโลก หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลของจังหวัดพิษณุโลกที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เมื่อท้องถิ่นมีสภาพอันควรยกฐานะเป็นเทศบาล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 54 ชุมชนในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก