

# บทที่ 1

## บทนำ



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

องค์การ (Organization) เป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปแบบหนึ่ง เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป แต่ในการบริหารองค์การนั้นล้วนมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพัฒนาการอยู่เสมอ (นันทนา ประกอบนันทกิจ, 2538)

ตำรวจเป็นองค์กรรัฐที่รับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาสังคม โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมในสังคมที่มีปัญหาอาชญากรรมสูง ย่อมแสดงว่าสังคมนั้นไม่มีความสงบเรียบร้อย ตำรวจจะต้องเพิ่มความเข้มในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น (พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก, 2540) ยิ่งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วยแล้ว บุคคลที่ถือว่ามึบเทามากที่สุดได้แก่ ตำรวจสายตรวจ ซึ่งมีบทบาทอันโดดเด่นและมีความสำคัญอย่างที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการตรวจลาดตระเวนป้องกันอาชญากรรม การเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุเพื่อระงับปราบปรามเหตุร้าย หรือแม้แต่การสกัดกั้นติดตามจับกุมผู้กระทำผิดก็ตาม (พล.ต.ด.ไพรัช พงษ์เจริญ, 2538)

ด้วยเหตุที่กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง จึงมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากจังหวัดอื่นๆ ในภูมิภาคของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสภาพของพื้นที่ ความแออัดของประชากร ตลอดจนสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสภาวะจิตใจของคนในสังคม อันเป็นผลให้ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของคนในเมืองหลวงแตกต่างไปจากปัญหาที่เกิดขึ้นในเมืองอื่นๆ ด้วย เห็นได้ว่าปัจจุบันจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีประชากรแฝงทั้งชาวชนบทและชาวต่างประเทศจำนวนมากหมุนเวียนเข้ามาประกอบอาชีพอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้การขยายตัวของชุมชนใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะบริเวณรอบชานเมืองปัจจุบันได้กลายเป็นหมู่บ้านจัดสรร ศูนย์การค้า แหล่งธุรกิจและสถานบันเทิงเกิดขึ้นและกระจัดกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ก่อขยายตัวตามออกไปด้วย และที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินไม่ว่าการโจรกรรมรถยนต์

รถจักรยานยนต์ การโจรกรรมในเคหะสถาน เป็นต้น สำหรับปัญหาเศรษฐกิจในภาวะปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ค่าครองชีพสูงและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานครก็ถือว่าเป็นมูลเหตุสำคัญประการหนึ่งของการก่ออาชญากรรมด้วยเหมือนกัน เนื่องจากผู้คนต้องดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อความอยู่รอดในสังคม และรายได้ก็มักไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะคนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพหรือตกงาน ก็มักหาทางประกอบอาชญากรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าใช้จ่าย (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2540)

ดังนั้นงานของตำรวจสายตรวจจึงเปรียบเสมือนตั้งน้ำที่ไว้ก่อสร้างตึกอาคารในการก่อสร้างนั้นใช้น้ำผสมกับปูน ทราย และหิน โดยมีน้ำเป็นตัวประสานเชื่อมให้วัสดุก่อสร้างเหล่านั้นติดกัน แต่เมื่อเป็นตัวตึกอาคารแล้วจะไม่เห็นน้ำเลยแม้แต่หยดเดียว ดังนั้นงานสายตรวจก็เช่นกัน เมื่อประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว ประชาชนมักจะไม่ค่อยมองเห็นความสำคัญของตำรวจสายตรวจ ทำให้บางครั้งตำรวจสายตรวจตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ แต่ผลที่ตอบรับกลับมาทำให้บุคคลเหล่านี้ขาดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลทำให้ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วย (ร.ต.อ.ชลาสินธุ์ จันทรวงษา, 2538) ในการขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะกลายเป็นปัญหาสำคัญมากขึ้นสำหรับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานโดยมีเป้าหมายสำคัญในการบริการแก่สาธารณชน ดังที่ **Shervin** กล่าวว่า การขาดความยึดมั่นของสมาชิกในหน่วยงานที่มีนโยบายและเป้าหมายในการบริการ นอกจากจะเกิดความสูญเสียตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาการบริการไม่ดีอีกด้วย (โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533) ในทางตรงข้ามหากตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการวางแผนป้องกันอาชญากรรมแล้ว ย่อมทำให้เป้าหมายในการป้องกันอาชญากรรมบรรลุผลสำเร็จ และส่งผลให้ตำรวจสายตรวจเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามมา (พ.ต.ต.พรหมเขต ฮามคำไพ, 2537)

ดังที่ **Kiesler** กล่าวว่า ปัจเจกบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มจะผูกพันตนเองเข้ากับเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นคุณภาพของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นย่อมจะเกี่ยวเนื่องกับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันไป หากหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ย่อมสันนิษฐานได้ว่าสมาชิกในหน่วยงานนั้นมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ดีงานของตำรวจสายตรวจ จะประสบผลสำเร็จเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนและตนเองได้มากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวบุคลากร ยานพาหนะและเครื่องมือเครื่องใช้ที่พอเพียง รวมทั้งการจัดระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว อีกส่วนหนึ่งที่มีความสำเร็จในงานของตำรวจสายตรวจ คือเรื่องที่กรมตำรวจจะต้องจะต้องบ่มหัวใจของตำรวจสายตรวจให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและต้องเกี่ยวข้องกับแนวคิด วิธีการและการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการป้องกันอาชญากรรม (พล.ต.ต.ไพรัช พงษ์เจริญ, 2538)และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่ตำรวจสายตรวจหน่วยงานควรมีการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่เจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมอย่างได้ผล เพื่อตอบแทนความดีความชอบและมีการพิจารณาบำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษด้วย ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดขวัญกำลังใจและส่งผลให้เขาเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยที่ไม่คิดจะลาออกหรือเปลี่ยนย้ายตำแหน่งไปไหน (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2540)

จากข้างต้นการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีประโยชน์อย่างยิ่ง โดยเฉพาะหากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความรู้สึกนี้ด้วยแล้ว อาจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาความรู้สึกและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับตำรวจสายตรวจ เพื่อเป็นการเสริมนโยบายของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน อีกทั้งยังช่วยสร้างเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันระหว่างตำรวจสายตรวจด้วยกันเองหรือกับประชาชนให้เป็นไปอย่างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันตลอดไป (โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533)

**John P. Kenny และ John B. William (1986)** ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจว่า มีหน้าที่ดังนี้

1. การควบคุมอาชญากรรม หมายถึง การปราบปรามโจรผู้ร้ายและกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำต่างๆ ในอาชญากรรมตลอดจนบทบาทของตำรวจในการนำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล

2. การป้องกันอาชญากรรม ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ของตำรวจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะขจัดความปรารถนาของผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม และประสานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่นๆ ของสังคมในการป้องกันอาชญากรรม

3. การควบคุมความประพฤติ หมายถึง กิจกรรมของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือกฎข้อบังคับของสังคมที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อวางมาตรฐานในการการปฏิบัติตามของประชาชนในสังคมทั้งหมด

4. หน้าที่ในการบริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ได้กระทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ บริการเหล่านี้ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการหรือรัฐบาล

กรมตำรวจได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่ได้สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนในกรุงเทพมหานครอย่างมาก จึงได้จัดตั้งหน่วยงานของตำรวจเข้ามาควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อย หน่วยงานของตำรวจที่ดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยในกรุงเทพมหานครคือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยทั่วไปแล้วทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด หน่วยงานของตำรวจที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ สถานีตำรวจ ทั้งนี้เพราะประชาชนต้องไปติดต่อกับสถานีตำรวจอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการมาแจ้งความ ร้องทุกข์ การแจ้งคนหาย การขออนุญาตต่างๆ ในส่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีหน่วยงานที่ปกครองบังคับบัญชาสถานีตำรวจนครบาล 3 หน่วยงาน คือ (พ.ต.ต.พรหมเขต ฮามคำไพ, 2537)

1. กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ
2. กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครใต้
3. กองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี

กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล แบ่งส่วนราชการออกเป็น 11 สถานีตำรวจนครบาล (สน.) ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลพหลโยธิน สุทธิสาร เตาปูน ประชาชื่น ดอนเมือง บางซื่อ ดอนเมือง คันนายาว บางเขน สายไหม และโคกคราม มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยเน้นไปที่การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นงานหลักที่สำคัญ ดังนั้นจึงถือว่างานของตำรวจสายตรวจถือเป็นงานที่ต้องใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่รับผิดชอบป้องกันปราบปรามไม่ให้เกิดอาชญากรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม

สรุปได้ว่า งานของตำรวจสายตรวจเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ยังเป็นการ

ควบคุมอาชญากรรมมิให้ลุกลามใหญ่โต ดำรวจสายตรวจที่คอยป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นตำรวจสายตรวจชั้นประทวน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นตำรวจสายตรวจปฏิบัติการ ซึ่งถือเป็นตำรวจชั้นที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก แต่เมื่อมาพิจารณาในการทำงานแล้วจะเห็นว่าการทำงานที่บุคคลในองค์กรใดๆ จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายย่อมต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามมาด้วย และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่สายตรวจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการทำงานที่สร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ดังที่ **Hackman และ Suttle (1977)** กล่าวว่า การที่สมาชิกได้รับรู้ประสบการณ์ในการทำงานในรูปแบบที่น่าพอใจหรือมีคุณภาพ จะช่วยเพิ่มพูนความพึงพอใจในงานและส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนั้นหากมาพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของตำรวจสายตรวจชั้นประทวนแล้ว จะเห็นได้ว่ามีความสำคัญมากในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้หากตำรวจสายตรวจได้รับสิ่งที่พวกเขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมส่งผลถึงการเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และส่งผลดีถึงการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ตำรวจสายตรวจจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการสร้างความสงบสุขให้บังเกิดขึ้นในสังคม ดังนั้นการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จึงเป็นสิ่งน่าสนใจที่จะศึกษา เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความสงบสุขภายในสังคมของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างยิ่ง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
2. เพื่อศึกษาระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานสายตรวจในระดับสถานีตำรวจนครบาลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของประชาชนและสังคม

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในเขต กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เท่านั้น ประกอบด้วย 11 สถานีตำรวจนครบาล (สน.) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลพหลโยธิน บางซื่อ โศกคราม สุทธิสาร หวังสองห้อง ดอนเมือง สายไหม คันนายาว เตาปูน ประชาชื่น และบางเขน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวน จำนวนรวมทั้งสิ้น 465 นาย ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมิได้มีเพียงแต่ในเขตกอง บังคับการตำรวจนครบาล 2 เท่านั้น หากแต่อยู่กระจัดกระจายออกไปตามสถานีตำรวจต่างๆ มากมาย จึงไม่สามารถที่จะทำการศึกษาได้หมด และมีความเห็นว่าหากได้ดำเนินการศึกษา วิจัยในระยะเวลาที่มากขึ้นแล้ว จะทำให้ผลการศึกษามีผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่มีความละเอียดขึ้น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
2. ทราบถึงระดับความแตกต่างและทิศทางของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
3. ทราบถึงแนวทางเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานของสายตรวจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการบริหารหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ