



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วย
บริการประชาชนบ้านสร้างม ต.ตำบลแม่แฝก อ.แม่สอด ส.น.ทรจ
จังหวัดเชียงใหม่

ศานต์จรจตุรชัย ใจบุญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๔

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วย
บริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

B 13156

**PEOPLE'S ATTITUDE TOWARDS THE PERFORMANCE OF POLICE AT
BAN SRI NGAM SERVICE UNIT, MAE FAEK SUB-DISTRICT,
SAN SAI DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE**

POL.SNR.SUWATCHAI JAIBOON

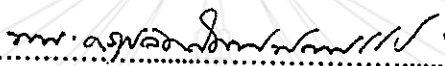
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

B.E. 2554 [2011]


หัวข้อสารนิพนธ์ : ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ
หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

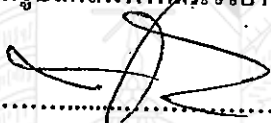
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจสุวัชชัย ใจบุญ
สาขาวิชา : รัฐศาสตรการปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ตระกูล ชำนาญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย

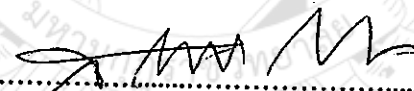
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

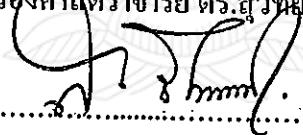

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

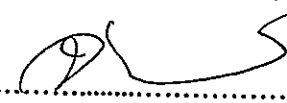
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ตระกูล ชำนาญ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ดร.จันทนา สุทธิจारी)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Attitude towards the Performance of Police at Ban Sri Ngam
Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai
Province

Student's Name : Pol.Snr.Suwatchai Jaiboon

Department : Government

Advisor : Dr. Trakoon Chamnan

Co-Advisor : Assoc.Prof.Dr.Suvit Rungvisai

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

TKC
..... Advisor
(Dr. Trakoon Chamnan)

Suvit Rungvisai
..... Co-Advisor
(Assoc.Prof.Dr.Suvit Rungvisai)

S. Chaimusik
..... Member
(Asst.Emeritus Prof.Dr.Sukit Chaimusik)

Jantana Suttijaree
..... Member
(Dr.Jantana Suttijaree)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ดาบตำรวจสุวัชชัย ใจบุญ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ตระกูล ชำนาญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย
ปีการศึกษา	: 2553

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test และ F - test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าแปลผลปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ มีค่าแปลผลปานกลาง และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชนมีค่าแปลผลปานกลาง ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีระดับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม พบว่า

3.1) ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน รวมทั้งยานพาหนะไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน และการเข้าร่วมพบปะนั้นทนทานการด้านการกีฬากับประชาชนมีน้อย

3.2) แนวทางแก้ไขปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำผู้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็น และควรส่งเสริมร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อให้ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนรู้บทบาทหน้าที่ให้มากขึ้นฝึกฝนเพิ่มขึ้น

Thematic Title : **People's Attitude towards the Performance of Police at Ban Sri Ngam Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai Province**

Student's Name : **Pol.Snr.Suwatchai Jaiboon**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Trakoon Chamnan**

Co-Advisor : **Assoc.Prof.Dr.Suvit Rungvisai**

Academic Year : **B.E. 2553 (2010)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study people's attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai Province, 2) to compare the people's attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai Province, who differed in sex, age, level of education and family status and, 3) to study suggestions on the problems and solutions to the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai Province. The research sampling subjects were the people in the jurisdiction of Mae Faek Sub-district Municipality, San Sai District, Chiang Mai Province, totaling 368. Tools for data collection were questionnaires; statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test and F-test. If statistically significant difference was found, it would be tested in pair by means of LSD (Least-Significant Different); the analysis results were presented in descriptive tables.

The results of research were found as follows :

1) The people's attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit, Mae Faek Sub-district, San Sai District, Chiang Mai Province in the three aspects was rated at a medium level. When considering by aspect, it was found that the aspect ranking from high to low was first ascribed to the area patrol which was scaled at a medium level, followed by the performance at the service booth which was scaled at a medium level, and the promotion of public participation was scaled at a medium level, respectively.

2) The hypothesis test showed that the people with difference in age did differ in the attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit in the three aspects, with statistical significance at 0.05, which was consistent with the hypothesis, while those who differed in sex, level of education and family status did differ in the attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit in the three aspects, with statistical significance at 0.05, which was consistent with the hypothesis, while those who differed in sex, level of education and family status did not differ in the attitude towards the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit in the three aspects, which was not consistent with the hypothesis.

3) Suggestions on the problems and solutions to the performance of police at Ban Sri Ngam Service Unit were as the following.

3.1) The problems from the respondents were that police officers were not sufficient for rendering public service; additionally, the vehicles were not sufficient for service performing and for participating in recreation activities such as sports contest with the people.

3.2) The solutions derived from the respondents were that police officers at the service booth should be sufficiently added in order to ease the traffic congestion during the festive occasion and rush hours in the morning and evening; additionally, the cooperating work with the civil disaster prevention volunteers should be promoted for the latter to know more of their role and have additional training.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัย ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณพระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) สุกิจ ชัยมุสิก ดร. จันทนา สุทธิจารี ดร. ตรีภูมิจำนานู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ พระปลัด บุญธรรม บุญธรมุโม ผู้ช่วยศาสตราจารย์เขียน วันทนียตระกูล และพระครูปลัดจิตติชัย จิตติชโย ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเรื่องมีวิจัย ให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาสาระเพื่อให้อมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รหัส 52 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนาทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อต้น ใจบุญและคุณแม่เป็ง ใจบุญ อันเป็นที่เคารพรักยิ่งของผู้วิจัยผู้ซึ่งวางรากฐานการศึกษาที่ดี และเป็นพลัง กำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อคุณแม่ ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จ

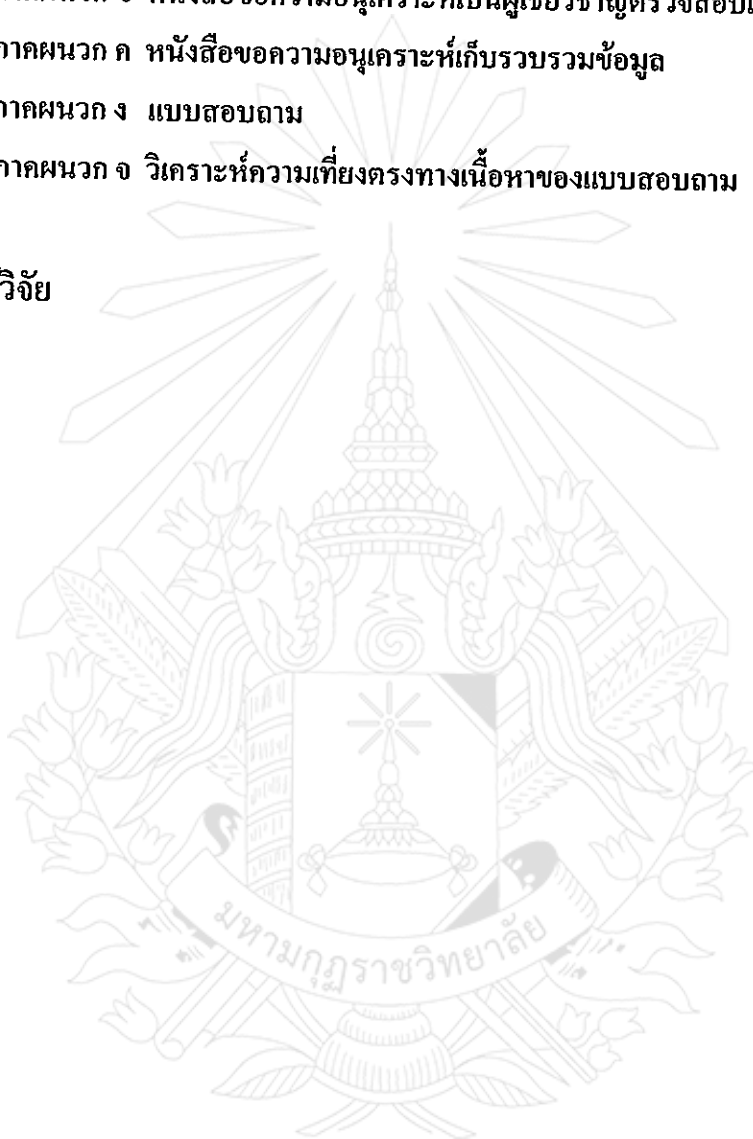
ดาบตำรวจสุวัชชัย ใจบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	22
2.3 นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่บริการของตำรวจผู้ยาม	37
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนกับตำรวจ	58
2.5 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	75
2.6 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของตำรวจภูธรภาค 5	82
2.7 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก	83
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	88
2.9 พื้นที่ที่ทำการศึกษา	94
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	98

2.11	สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	105
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย		
		107
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	107
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	108
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	109
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	110
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	111
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	112
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	112
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
		113
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	113
4.2	ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล	114
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	114
ตอนที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	114
ตอนที่ 2	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	117
ตอนที่ 3	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	121
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	142
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		
		147
5.1	สรุปผลการวิจัย	148
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	151
5.3	ข้อเสนอแนะ	168
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	168
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	174

บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก	182
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	183
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	185
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	189
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	192
ภาคผนวก จ วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม	199
ประวัติผู้วิจัย	203



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	115
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	115
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	116
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพครอบครัว	116
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน	117
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ	118
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่	119
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน	120
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	121

ตารางที่ 4.10	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	122
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ จำแนกตามเพศ	122
ตารางที่ 4.12	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ จำแนกตามเพศ	123
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามเพศ	123
ตารางที่ 4.14	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามเพศ	124
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามเพศ	124
ตารางที่ 4.16	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามเพศ	125
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	125

- ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ 126
- ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ ต่างกันด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) 127
- ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ 128
- ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ 128
- ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) 129
- ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุ 130
- ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุ 130

- ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุต่างกัน ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) 131
- ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุ 132
- ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุ 132
- ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุต่างกัน ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) 133
- ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 134
- ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 134
- ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 135

ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	135
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	136
ตารางที่ 4.34	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	136
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	137
ตารางที่ 4.36	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	137
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	138
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	138

- ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 139
- ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 139
- ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 140
- ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 140
- ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 141
- ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว 141
- ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 142

- ตารางที่ 4.46 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ 143
- ตารางที่ 4.47 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน 145



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

106



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองบังคับการปราบปราม เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม และควบคุมอาชญากรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตปกติของประชาชนในสังคม เพื่อรองรับกับความคาดหวังของสังคมที่ต้องการให้ตำรวจมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ปัญหาการก่อการร้าย และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่ถูกต้องและได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิผลดี คือ การมุ่งเน้นการป้องกัน มากกว่า การปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นจะมีผลดีมากกว่า การมุ่งสืบสวนจับกุมคนร้ายมาลงโทษ ต่อมา เมื่อมีแรงกดดันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทำให้แนวทางการป้องกันอาชญากรรมมุ่งเน้นที่ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคม มิใช่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น มีแนวคิดมุ่งเน้นที่ชุมชนมากขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เป็นแนวคิดที่เรียกว่า “การตำรวจชุมชน” ซึ่งแนวทางการดำเนินงานนี้ เป็นแนวทางที่ถือเป็น “งานตำรวจเชิงรุก” เชื่อว่า ตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกัน โดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาค้างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพการไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้ หรืออีกนัยหนึ่ง หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน เป็นหลักการการทำงานของตำรวจซึ่งส่งเสริมสนับสนุน แก่ต้นเหตุเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชน โดยใช้เทคนิคการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา ด้วยความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน¹

หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก มีเขตพื้นที่กว้างขวางมาก จึงมีปัญหาเรื่องโครงสร้างอัตรากำลังพลที่ยังมีไม่เพียงพอเหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบ เพราะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ

¹ กองบังคับการปราบปราม, “โครงการชุมชนสามยอด”, 10 สิงหาคม 2540,

<http://www.csd-copps.net/concept_copps1.htm> (1 January 2010).

ผู้ปฏิบัติงานเพียงจำนวน 4 นาย จะต้องรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนทั้งตำบลแม่แฝก ซึ่งถือว่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของประชาชน จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการประชาชนไม่ทั่วถึงตลอดจนการป้องกันอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนไม่เต็มประสิทธิภาพ รวมถึงข้าราชการตำรวจยังขาดความสำนึกและความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง รวมทั้งสถานที่ของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามยังขาดความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และยังมีปัญหาเรื่องอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น ปัญหายาเสพติด การลักทรัพย์ การเกิดอุบัติเหตุ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและประชาชนยังขาดการเข้ามามีส่วนร่วมกับข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน พร้อมทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้รับทราบเกี่ยวกับการป้องกันในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามช่องทางของสื่อชนิดต่างๆอย่างต่อเนื่อง

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จะสามารถนำไปแก้ปัญหในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตระหนักในภาระหน้าที่ของตนอย่างจริงจังและจริงจังในการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ปรับปรุงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพบพูดคุยกับประชาชนทั่วไป สามารถประสานงานติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ ได้และยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งรับทราบแนวทางการปฏิบัติงานในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่มากขึ้น ตลอดจนทำให้ประชาชนลดความหวาดกลัวภัยสร้างความอบอุ่นใจ การยอมรับเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น สร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงานและสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จึงต้องการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจะนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาประกอบการพัฒนาการจัดรูปแบบประจำหน่วยบริการประชาชนให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มี เพศต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มี อายุต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มี สถานภาพครอบครัวต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 9,442 คน²

²ฝ่ายข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, “ข้อมูลประชากรตำบลแม่แฝก ณ เดือนมิถุนายน”, เชียงใหม่ : สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, 2553, (อัดสำเนา).

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ และ 3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบผลของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการจัดทำเป็นแผนและนโยบายแนวทางแก้ไขปัญหาและเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของหน่วยงานต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำหน่วยบริการ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกรักของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ หมายถึง การอยู่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดให้เป็นสถานที่รับแจ้งเหตุ รับแจ้งความร้องทุกข์และเป็นสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่ง ข้อมูลประวัติอาชญากรรม ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดทำข้อมูลท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ หมายถึง การออกตรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในระหว่างออกตรวจพื้นที่ได้มีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จัดทำสมุดตรวจบันทึกของสายตรวจตามสถานที่สำคัญ มีการจัดทำแผนการออกตรวจและพบปะประชาชน การแต่งเครื่องแบบถูกต้องตามระเบียบของกรมตำรวจในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับแจ้งความร้องทุกข์ การวางจุดตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การสร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จัดอบรมอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จัดกิจกรรมร่วมกับประชาชนจัดฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมให้กับประชาชน และการคัดเลือกประชาชนเป็นสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้านเพื่อร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแม่แฝกที่มาปฏิบัติหน้าที่ประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) เพศชายและ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ

1)อายุ 20-29 ปี, 2) อายุ 30-39 ปี, 3) อายุ 40-49 ปี, 4) อายุ 50-59 ปีและ 5) อายุ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา, 3) อนุปริญญาและ 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

สถานภาพครอบครัว หมายถึง สถานภาพครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) โสด, 2) สมรส, 3) หย่า, แยกกันอยู่ และ 4) หม้าย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.3 นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่บริการของตำรวจผู้ยาม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนกับตำรวจ
- 2.5 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 2.6 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของตำรวจภูธรภาค 5
- 2.7 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
- 2.9 พื้นที่ที่ทำการศึกษา
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ทัศนคติเป็นความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของการกระทำ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติแต่ความหมายของทัศนคตินั้นยังไม่เป็นที่ยอมรับตรงกันในกลุ่มนักจิตวิทยา หรือกลุ่มที่ทำการศึกษารื่องทัศนคติ ดังนั้นแต่ละกลุ่มก็ให้ความหมายไปคนละอย่างตามความเชื่อของตน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”¹

สุณีย์ ชีรดากร ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติ เป็นสภาพจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง อาจแสดงท่าทีออกมาในทางที่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยก็ได้”²

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติหมายถึงการประเมินผลถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น เมื่อเรากล่าวว่า “ผมชอบงานที่ทำ” เป็นการสร้างถึงทัศนคติที่เกี่ยวข้อกับงาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม แต่ทั้ง 2 อย่างมีความเกี่ยวข้องกัน”³

สิน พันธุ์พินิจ ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติหมายถึงความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง สภาพความพร้อมของจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ที่มีผลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพจริงและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง”⁴

สร้อยตระกูล อรรถมานะ ได้นิยามว่า “ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้น พฤติกรรมมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ”⁵

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2546), หน้า 235.

²สุณีย์ ชีรดากร, จิตวิทยาการศึกษา, (นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด, 2543), หน้า 153.

³พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545), หน้า 67.

⁴สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : วิทพัฒนา, 2549), หน้า 146.

⁵สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), หน้า 64.

ถวิล ชาราโภชน ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจจะเป็นในแนวทางพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ และกล่าวอีกว่า ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่บุคคลมีต่ออะไรก็ได้ และมีลักษณะที่เป็นปริมาณความเข้มข้น ลักษณะของความจริงหรือเพื่อฝัน ลักษณะของการกระทำ หรือพฤติกรรม ทั้งที่พฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลจะถูกควบคุมด้วยทัศนคติ นั่นคือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาขึ้นอยู่กับ ทัศนคติเป็นองค์ประกอบสำคัญ”⁶

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจจะเป็นในแนวทางพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง

2.1.2 ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคตินักวิชาการได้ให้ลักษณะที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ดังนี้

สุรางค์ ไคว์ตระกูล กล่าวไว้ถึงลักษณะโดยทั่วไปของทัศนคติไว้ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้หรือการได้รับจากประสบการณ์ มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
- 2) ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้า หรือหลีกเลี่ยง ดังนั้น ทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ เช่น ถ้านักเรียนมีทัศนคติบวกต่อวิชาคณิตศาสตร์ นักเรียนจะชอบเรียนคณิตศาสตร์ และเมื่ออยู่ชั้นมัธยมศึกษา ก็จะเลือกเรียนแขนงวิทยาศาสตร์ ตรงข้ามกับนักเรียนที่มีทัศนคติลบต่อคณิตศาสตร์ ก็จะไม่ชอบหรือไม่มีความสนใจที่จะเรียน เมื่ออยู่ชั้นมัธยมศึกษา ก็จะเลือกเรียนสายอักษรศาสตร์ทางภาษา

3) ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือความรู้คิด (Cognitive Component) องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Behavioral Component)

4) ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ง่ายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจจะเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ทัศนคติบางอย่างอาจหยุดเลิกไปได้

⁶ถวิล ชาราโภชน, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2532), หน้า 46.

5) ทักษะคติเปลี่ยนแปรตามชุมชน หรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมหรืออุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ดังนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทักษะคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทักษะคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6) สังคมประภคิต (Socialization) มีความสำคัญต่อการพัฒนาการทักษะคติของเด็ก โดยเฉพาะทักษะคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม เช่น อุดมคติ ทักษะคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทักษะคติทางบวกสูง⁷

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ได้กล่าวคุณลักษณะของทักษะคติของ นักทฤษฎีทางทักษะคติ ที่มีความเห็นพ้องต้องกันและเป็นลักษณะที่น่าสนใจศึกษาเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลไว้ ดังนี้

1) ทักษะคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ นักวิชาการด้านทักษะคติจำนวนไม่น้อยให้ความเห็นตรงกันว่าทักษะคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทักษะคติ การสะสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม เป็นต้นว่า บุคคล สิ่งของ สถานการณ์แวดล้อม และความผันแปรในสังคม ฯลฯ มีผลโดยตรงต่อทักษะคติ

2) ทักษะคิตีมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทักษะคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ฯลฯ (Attitude) ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทักษะคิตีมีธรรมชาติของการประเมิน เป็นความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทักษะคติอย่างไรต่อสิ่งใด ขึ้นอยู่กับการประเมิน ความรู้ ความคิด หรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิดความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งดังกล่าว ผลการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น ทักษะคติต่อสิ่งเดียวกันอาจจะแตกต่างกันตาม เพศ อายุ หรืออาชีพ ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวมีความรู้และประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน

3) ทักษะคิตีที่มีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) จะเป็นสิ่งที่บอกลถึง ความแตกต่างของทักษะคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทักษะคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทักษะคติทางบวก (ความรู้สึกรอบ) หรือทักษะคติทางลบ (ความรู้สึกรับ) ต่อสิ่งนั้น นั่นคือก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่ง

⁷สุรางค์ โคว์ตระกูล, จิตวิทยาการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 367.

ดังกล่าว ส่วนความเข้มจะบ่งถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบ หรือบ่งชี้ระดับการประเมิน เช่น ชอบมาก ชอบปานกลาง ชอบน้อย เป็นต้น

4) ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) ทัศนคติคงทนและเปลี่ยนได้ไม่ถาวร (Stable and Enduring) เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอน หรือในกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้การเพิ่มพูนความรู้ใหม่ หรือประสบการณ์ใหม่ หรือแม้การบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อยู่เสมอ ก็อาจจะไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่กล่าวข้างต้นเปลี่ยนแปลง ทัศนคติทำนองนี้จะสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายพฤติกรรมในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันในเวลาต่อมาได้อย่างถูกต้อง

5) ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (Attitude Object) ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์ จะไม่มีทัศนคติลอยๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด และบุคคลจะต้องมีความรู้ หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแตกต่างกันตามระดับความแน่นอนชัดเจน และขอบเขต โครงสร้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวน ชนิด และคุณลักษณะของส่วนประกอบของสิ่งนั้น

6) ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ บุคคลอื่นหรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกเชิงใจ (Motivation Affect) ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยง ฉะนั้นเมื่อมีการประเมินความเชื่อความสัมพันธ์ในรูปแบบดังกล่าวก็จะเกิดขึ้นใน โครงสร้างของทัศนคติ นอกจากความสัมพันธ์ข้างต้น ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะประกอบด้วยหลายทัศนคติที่มีระดับความสัมพันธ์แตกต่างกัน ในกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันเองสูงก็จะเป็นมิติตามคุณลักษณะ หรือองค์ประกอบของสิ่งนั้น สิ่งที่ทัศนคติหมายถึง มิติเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และเมื่อรวมกันก็จะเป็นมิติของความรู้สึก (Affective) หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นเกิดจากคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันของส่วนต่าง ๆ ของสิ่งที่กล่าวถึงความสัมพันธ์นี้ยิ่งสูงมากเท่าใด การรวมตัวของแต่ละทัศนคติก็จะยิ่งแน่นแฟ้น ซึ่งความแน่นแฟ้นจะเป็นตัวบ่งชี้ความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงของทัศนคติ และความแม่นยำในการทำนายพฤติกรรม ทั้งยังเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญต่อผู้เป็นเจ้าของ ทัศนคติอย่างนี้อาจเกิดได้หลายกรณี เป็นต้นว่า เกิดจากสิ่งที่ทัศนคติหมายถึง มีลักษณะเฉพาะ (Definitiveness) หรือการสะสมความรู้ ประสบการณ์ และความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้นมีติดต่อกันเป็นเวลานาน^๖

^๖ จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2536), หน้า 2-5.

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะของทัศนคติแบ่งออกเป็น 6 แบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวความคิด คือแนวคิดที่ว่าทัศนคติเปลี่ยนแปลง ได้ถ้าอยู่ในสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปกับอีกแนวความคิดหนึ่งคือ ทัศนคติไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

2.1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น สามารถแยกองค์ประกอบได้หลากหลาย ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้เพื่อความชัดเจน ดังนี้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ กล่าวว่า ได้สรุปองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 ประการคือ

1) องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น มีความรู้ความเข้าใจรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ ส่วนของอารมณ์หรือความรู้สึก ว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เช่น ชอบรถยนต์ยี่ห้อ BMW

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) คือ ส่วนของความตั้งใจที่ประพฤติ ต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW

ดังนั้น การมองทัศนคติจากองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความเข้าใจ ความรู้สึก และ พฤติกรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี⁹

สุพานี สฤษฏ์วานิช กล่าวว่า ได้สรุปองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) ส่วนของ Cognitive Components หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้หรือข้อมูลที่รับรู้มา (Perceived Knowledge) หรือเป็นความเชื่อ (Beliefs) หรือ ความคิดเห็น (Opinions) ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2) ส่วนของ Affective Components คือความเชื่อตามข้อ 1 นั้นจะมีผลก่อให้เกิดความรู้สึก (Feelings หรือ Sentiments หรือ Moods หรือ Emotions) บางอย่างตามมา เช่น ถ้าเราเชื่อ (องค์ประกอบส่วนที่ 1) ว่า นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นคนเก่งและดีตลอดจนมุ่งมั่นในการทำงาน เราก็จะเกิดความรู้สึกชอบนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ และชอบไปถึงพรรคประชาธิปัตย์ด้วย

3) แล้วเราก็มีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) บางอย่างออกมา ตามความรู้สึกของเรา เช่น เราจะไปเลือก สก. หรือ สข. ของพรรคประชาธิปัตย์ เราจะพุดชมเชย นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ และพรรคประชาธิปัตย์เมื่อมีโอกาส เป็นต้น¹⁰

⁹พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, พฤติกรรมองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 67.

¹⁰สุพานี สฤษฏ์วานิช, พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี, (ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552), หน้า 72.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ ได้สรุปองค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า จากคำจำกัดความของนักทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องทัศนคติทั้งหลาย พอจะแยกองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้น เขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานวินิจฉัยสั่งการ

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้น จึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความขี้อิจฉาและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการ แสดงออกใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek Contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ไม่ดี ก็จะเกิดพฤติกรรมในการ ถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact)¹¹

ดังนั้นสรุปได้ว่า การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความ เข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือ ความรู้ความเข้าใจจึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

¹¹ สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์, อ่างแล้ว, หน้า 64-65.

2.1.4 การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติของคนเราแต่ละคนนั้นย่อมมีที่มาหรือการเกิดของทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังต่อไปนี้

สุพานี สฤษฏ์วานิช ได้กล่าวถึงการเกิดของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติของคนเรานั้น ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับเรา แต่จะเกิดขึ้นจากแหล่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การได้รับประสบการณ์ตรง เช่น ไปอำเภอ นั่งคอยทั้งวันไม่เห็นการตั้งใจทำงาน ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการอำเภอ หรือไปติดต่อส่วนราชการพบการจ่ายเงินพิเศษเพื่อให้ดำเนินเรื่องได้เร็วทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการกรมนั้น เป็นต้น

2) การเรียนรู้และดูดซับจากครอบครัว เช่น ครอบครัวที่เป็นหมอ ลูก ๆ ก็มักสืบทอดอาชีพหมอ มีทัศนคติความชอบในอาชีพหมอ หรือตรงกันข้าม ถ้าได้รับข้อมูลในเชิงลบก็อาจก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่ออาชีพนี้ได้

3) การได้รับอิทธิพล และรับข้อมูลจากกลุ่มที่สังกัด เช่น จากกลุ่มเพื่อน จากโรงเรียน เป็นต้น ทำให้มีทัศนคติตามเพื่อนๆ

4) การเรียนรู้และดูดซับจากสังคม สภาแวดล้อม โดยผ่านข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม¹²

วันชัย มีชาติ ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติจะเป็นเช่นเดียวกับปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลหลายๆ ประการ เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งมีที่มาและป่อเกิดจากหลายประการ คือ

1) พ่อแม่และครอบครัว เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการที่จะสร้างทัศนคติให้แก่บุคคล ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเด็กเกิดมา ครอบครัว พ่อแม่ จะทำหน้าที่ในการดูแลและสอนสิ่งต่างๆ แก่เด็ก ซึ่งทางพุทธศาสนาถือว่า พ่อแม่เป็นครูคนแรกของลูก ความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งรอบข้างของเด็กจึงเกิดจากพ่อแม่และครอบครัว เด็กจะมีพฤติกรรมที่เลียนแบบและเรียนรู้จากพ่อแม่ นอกจากนี้เด็กยังเป็นเสมือนสิ่งที่ว่างอยู่หรือเป็นผ้าขาว ไม่ว่าพ่อแม่และแม่ใส่อะไรลงไปก็จะเกิดผลต่อพฤติกรรมของเด็ก และสร้างเป็นทัศนคติของเด็กในที่สุด

2) ครูและโรงเรียน เป็นแหล่งที่สำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคคลอีกแหล่งหนึ่ง บุคคลแต่ละคนจะใช้เวลานานเพื่อศึกษาในโรงเรียน และโรงเรียนเป็นแหล่งที่จะถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ต่อบุคคล ผ่านการเรียน การสอน การทำกิจกรรม การศึกษา ดูงาน การอ่าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา และความรู้สึกของบุคคลอันเป็นฐานของทัศนคติ นอกจากนี้โดยทั่วไปเด็กมักจะให้ความสำคัญกับครู ซึ่งอาจเป็นต้นแบบของ

¹²สุพานี สฤษฏ์วานิช, พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี, อ่างแล้ว, หน้า 71-72.

พฤติกรรมและทัศนคติของเด็กและเป็นผู้ที่ให้ความรู้แก่เด็กในด้านต่าง ๆ ครูและโรงเรียนจึงมีบทบาทในการสร้างพฤติกรรมของบุคคล

3) กลุ่มเพื่อน เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลรวมกลุ่ม กลุ่มจะมีรูปแบบของความคิดเห็นและพฤติกรรมเฉพาะซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะต้องยึดถือปฏิบัติ นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนยังเป็นแหล่งให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของบุคคล อันส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลในเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร กลุ่มเพื่อนที่บุคคลทำงานด้วยและสนิทสนมก็จะมีส่วนในการสร้างทัศนคติของพนักงานแต่ละคน

4) ระบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการกล่อมเกลாதงสังคม ในสังคมปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ มีมาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ก็จะทำให้บุคคลมีข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพิ่มขึ้น และจะส่งผลต่อทัศนคติของบุคคล นอกจากนี้ การกล่อมเกลาทงสังคมต่างๆ ก็ส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วยเช่นกัน¹³

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งดีดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้นเพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4) เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้¹⁴

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติของคนแต่ละคนเกิดจากปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้มีความแตกต่างกันไป ซึ่งคนเรามีแนวโน้มที่จะเลียนแบบทัศนคติของคนใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนฝูง พ่อแม่ ครู และคนที่มิชื้อเสียงที่เรายกย่องชมเชย หรือจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาทั้งดีและไม่ดี

¹³วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), หน้า 58-59.

¹⁴สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2545), หน้า 61.

2.1.5 ประเภทของทัศนคติ

คนเรามีทัศนคตินับเป็นพันๆ ชนิด ซึ่งทัศนคติแต่ละประเภทก็จะมี ความแตกต่างกันไปซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงประเภทของทัศนคติไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ ได้กล่าวถึงประเภทของทัศนคติไว้ว่า ได้จัดแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ทุกๆ ไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติทางลบต่องานที่ทำ แต่เมื่อคนพูดถึงทัศนคติของพนักงานไม่ได้หมายถึงเฉพาะความพึงพอใจในงาน แต่สำหรับนักวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์การจะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานมาก

2) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การวัดระดับบุคคลทางด้านจิตวิทยา ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการให้ความสำคัญกับระดับความสามารถของตนเอง กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง จะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง นอกจากนั้นระดับการมีส่วนร่วมในงานสูงจะเกี่ยวข้องกับการหนีงานและการออกจากงานน้อยลง

3) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง การที่พนักงานได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จากงานวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการหนีงานและการออกจากงาน และยังเป็นเครื่องชี้วัดการออกจากงานได้ดีกว่าการคาดคะเนโดยอาศัยความพึงพอใจในงาน¹⁵

ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวถึงประเภทของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติของบุคคลมีหลายอย่างซึ่งสามารถแยกออกได้ดังต่อไปนี้

1) ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

¹⁵พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, พฤติกรรมองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 68-69.

2) ทักษคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทักษคติที่สร้างความรู้สึกลงเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประทุพติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3) ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทักษคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหา ได้เพียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบของนักศึกษา¹⁶

วันชัย มีชาติ ได้กล่าวว่า ประเภทของทัศนคติที่นักวิชาการด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารให้ความสนใจศึกษานั้นเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลมากกว่าจะศึกษาทัศนคติแบบกว้างๆ โดยทั่วไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่วไป ของบุคคลที่มีต่องานของเขาเอง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กรมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์กร ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

2) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job involvement) เป็นระดับของการกำหนดหรือผูกพันตัวเองของบุคคลเข้ากับงานที่ทำ หรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้งการพิจารณาว่าสิ่งที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานสูงจะให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับงานที่ทำและวิธีการทำงาน และมักจะมีอัตราการขาดงานและลาออกต่ำ ซึ่งความรู้สึกเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานนี้อาจเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยหลายประการ ซึ่งองค์กรและผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาและประยุกต์ให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล

3) ความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) เป็นสถานะที่พนักงานผูกพันตัวเองเข้ากับองค์กรใดองค์กรหนึ่งและเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ และมีความต้องการที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความเกี่ยวข้อง จงรักภักดีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความผูกพันกับองค์กรนี้จะมีความแตกต่างจากความเกี่ยวข้องกับงาน ในแง่ที่ความ

¹⁶ ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 83.

เกี่ยวข้องกับงานเป็นการกำหนดตัวเองและเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานใดงานหนึ่ง โดยเฉพาะ ส่วนความผูกพันกับองค์กรเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ต้องการทำงานในองค์กร ความผูกพันกับองค์กรจะทำให้คนงานในองค์กรมีอัตราการเข้าออกงานต่ำ¹⁷

ดังนั้นสรุปได้ว่า ทักษคติแต่ละประเภทของคนเรานั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ ทั้งความพึงพอใจในการทำงาน ความเกี่ยวข้องกับงาน และความผูกพันกับองค์กร

2.1.6 การวัดทัศนคติ

ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน และการที่จะทราบถึงทัศนคติของแต่ละบุคคลว่าเป็นอย่างไรนั้น จำเป็นต้องมีตัวชี้วัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำมากที่สุด และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติไว้ในหลากหลายทัศนะ ดังนี้

สิน พันธุ์พินิจ กล่าวว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้า แล้วแสดงความรู้สึกออกมาเป็นกิริยาท่าทางหรือความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งนั้น การวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดในลักษณะภาพรวมทั้งความรู้สึกและกิริยา นักวิจัยจะต้องสร้างคำถามที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกออกมาให้มากที่สุด

ทัศนคติจะเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางสังคมและจิตวิทยา การวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้เริ่มวัดทัศนคติตามตั้งแต่ระหว่าง พ.ศ. 2463-2473 และสืบต่อกันมาจนถึงปัจจุบัน โดยใช้เทคนิคการวัด 3 อย่าง คือ เทคนิคการวัดทัศนคติของเทอร์สโตน เทคนิการวัดทัศนคติของกัตต์แมนและเทคนิคการวัดทัศนคติของลิเกิร์ต ซึ่งการวัดทัศนคติมีแนวการเขียนคำถามดังต่อไปนี้

- 1) หลีกเลี่ยงการถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องนั้น เพราะผู้ตอบจะเน้นความจริงแต่ไม่ได้แสดงความรู้หรือความคิดเห็นออกมาอย่างชัดเจน
- 2) ใช้ข้อความที่มีความเป็นปรนัย ใช้ถ้อยคำที่กะทัดรัด ชัดเจน ไม่กำกวม
- 3) ใช้คำถามที่กล่าวถึงเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตอบแสดงทัศนคติได้ถูกต้องมากกว่าเรื่องราวในอดีตและทำให้เราทราบการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ตอบในปัจจุบันด้วย
- 4) ใช้ข้อความที่มีลักษณะกลางๆ ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางบวกหรือทางลบ หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ชี้นำในการเกิดความโน้มเอียง เช่น คำว่าเสมอ ทั้งหมด ไม่เคยเลย เพียงแต่เพียงเล็กน้อย

¹⁷วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ, อ้างแล้ว, หน้า 57-58.

5) คำถามควรถามความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวไม่กล่าวถึงตัวแปรหลายตัวหรือหลายแนวคิดในข้อความเดียวกัน เพราะผู้ตอบไม่ทราบว่าจะเน้นตัวแปรใด เช่น ข้อความการเกษตรทฤษฎีใหม่ ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่ม มีเงินเก็บออม และลดภาวะหนี้สิน ควรแยกตัวแปรออกตามแต่ละข้อ ดังนี้

5.1) เกษตรกรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่ม

5.2) การเกษตรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรมีเงินเก็บออม

5.3) การเกษตรทฤษฎีใหม่ทำให้เกษตรกรลดภาวะหนี้สิน

6) ใช้ข้อความที่แปรความหมายได้ สามารถบอกทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคล เช่น การตั้งคำถาม ความรู้สึกเกี่ยวกับลักษณะรวมทั้งคุณค่าของสิ่งนั้น ๆ¹⁸

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวไว้ว่า การวัดทัศนคตินั้น ควรมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1) การศึกษาทัศนคติ เป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยก็เป็นความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

2) ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อม จากแนวโน้มที่บุคคลแสดงออก หรือพฤติกรรมที่มีแบบแผนคงที่

3) การศึกษาทัศนคติของบุคคล มิใช่แต่เป็นการศึกษาทิศทางทัศนคติของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคตินั้นด้วย¹⁹

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ กล่าวว่า ในการวัดทัศนคติ สิ่งที่ยังระมัดระวังมากที่สุด คือ แนวความคิดในการวัดทัศนคติของนักวิจัยที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับทัศนคตินั้นๆ ที่อาจมีผลทำให้เราวัดทัศนคติอย่างผิดๆ โดยไม่ได้ตั้งใจหรือวัดบางส่วนของทัศนคติเท่านั้น หรือวัดทัศนคติหลายเรื่องพร้อมๆ กัน ทั้งๆ ที่ต้องการวัดเพียงเรื่องเดียว

ปัญหาที่สำคัญในการวัดทัศนคติที่ผู้วิจัยมักไม่ตระหนักถึงคือเราไม่สามารถจะกำหนดได้อย่างแน่นอนหรืออย่างชัดเจน จากการอ่านคำถามหรือข้อความเกี่ยวกับทัศนคติว่าข้อความเกี่ยวกับทัศนคตินั้นจะมีองค์ประกอบของทัศนคติอื่นแฝงด้วยหรือไม่ เพราะขึ้นอยู่กับผู้ตอบ นอกจากนั้นเมื่อเราต้องใช้ข้อความต่าง ๆ หลายข้อความเพื่อวัดทัศนคติ เราจะต้องเข้าใจความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อความเพื่อวัดทัศนคติในเรื่องนั้นๆ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความต่างๆ ด้วยกันเอง

¹⁸ สติน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ้างแล้ว, หน้า 146-147.

¹⁹ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ มหานคร, 2539), หน้า 214-215.

และวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องกันและความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่ใช้วัดและระหว่างรายการกับมาตรฐาน²⁰

ดังนั้นสรุปได้ว่า การวัดทัศนคติก็คือ การวัดความคิดหรือเจตคติ โดยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้าและแสดงความรู้สึกรวมออกมาเป็นกิริยาท่าทางหรือความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ดี ต่อสิ่งนั้น การวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดในลักษณะภาพรวมทั้งความรู้สึกรวมและกิริยา นักวิจัยจะต้องสร้างคำถามที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกรวมออกมาให้มากที่สุด และปัญหาที่เกิดกับการวัดทัศนคติก็คือเราไม่สามารถจะกำหนดได้อย่างแน่นอนหรืออย่างชัดเจนจากการอ่านคำถามหรือข้อความเกี่ยวกับทัศนคติว่าข้อความเกี่ยวกับทัศนคตินั้น

2.1.7 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้นสามารถทำได้หลากหลายวิธี ซึ่งได้มีนักวิจัยกล่าวถึงแนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ดังต่อไปนี้

สุพานี สฤญ์วานิช ได้กล่าวไว้ว่า ได้เสนอกรอบแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ 3 แนวทางด้วยกัน คือ

1) ให้ข้อมูลใหม่จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ (Credible Sources) เพราะที่เขามีทัศนคติแบบนี้ก็อาจเป็นเพราะว่าไม่รู้หรือไม่มีข้อมูล หรือมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง โดยข้อมูลใหม่นี้ต้องมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หรือจากบุคคลที่น่าเชื่อถือเท่านั้นจึงจะทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติได้

2) กระตุ้นความกลัวหรือลดความกลัวแล้วแต่กรณี เช่น เด็กๆ จะไม่ชอบหอมฟันเพราะกลัวเจ็บ ดังนั้นจึงต้องลดความกลัวของเด็ก ทัศนคติที่มีต่อหอมฟันและการทำฟันจึงจะดีขึ้น หรือกรณีกระตุ้นความกลัวให้มากขึ้นจนเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม คือกรณีทั้งหมดหนทางต้องสู้แบบหัวชนฝา เป็นต้น

3) ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่มากขึ้น เหตุผล ข้อจำกัดต่างๆ จึงเข้าใจและยอมรับหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติได้²¹

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวไว้ว่า ทัศนคติก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป โดยมีแนวทางในการเปลี่ยนแปลงหลายประการด้วยกัน อันได้แก่

²⁰ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : เพื่อฟ้าปรินดี้งจำกัด, 2546), หน้า 192-193.

²¹ สุพานี สฤญ์วานิช, พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี, อ่างแล้ว, หน้า 76-77.

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทักษะจิตจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทักษะจิตที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) ทักษะจิตจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทักษะจิตขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะจิตบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทักษะจิตขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทักษะจิตให้แก่บุคคลได้

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้อุทิศบุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทักษะจิตได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทักษะจิตให้กับตัวบุคคล²²

วันชัย มีชาติ ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดในการเปลี่ยนแปลงทักษะจิตสามารถสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1) ละลายสภาพเดิม โดยจะพยายามเอาชนะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและมีแรงจูงใจที่จะเปลี่ยน เช่น สร้างบรรยากาศของการสนับสนุนและการช่วยเหลือที่เป็นแบบไม่มีการประเมินหรือไม่สนับสนุนการแสดงทักษะจิตและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือถ้าเขาแสดงทักษะจิตและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เราจะให้การตอบสนองในทางลบกลับไป

2) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงจะเป็นการให้ข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดทักษะจิตใหม่ ๆ โดยการให้เขาได้รับรู้และซึมซาบข้อมูลนี้จากบุคคลที่มีความสำคัญในกลุ่มอ้างอิงของเขา และพยายามให้เขาได้เผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่สนับสนุนให้เขาได้มีทักษะจิตใหม่ที่พึงประสงค์นั้น

²² รัชชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมองค์การ, อ่างแล้ว, หน้า 192-193.

3) ขั้นตอนการทำให้คงอยู่ในขั้นนี้จะต้องพยายามหาวิธีการรักษาทัศนคติใหม่นั้นให้คงอยู่ให้ยาวนาน เช่น การใช้นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือบรรยากาศต่างๆ ในองค์การสนับสนุนทัศนคติใหม่เหล่านั้น²³

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันไปจึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อผลประโยชน์หลายๆ ด้าน ซึ่งถ้าทัศนคติเดิมนั้น ไม่ถูกต้องเหมาะสม ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วยวิธีการต่างๆ อย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การบริการเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวก ทั้งอาจเป็นในด้านเอกสาร หรือการปฏิบัติที่เอื้ออำนวยก็ได้ โดยมีองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ คือ “การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือแก่กุล”²⁴

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ”²⁵

सानิตย์ จันทร์ดี ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง “กิจกรรมหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำ

²³ วันชัย มีชาติ, พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ, อ่างแล้ว, หน้า 77-78.

²⁴ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542, อ่างแล้ว, หน้า 30.

²⁵ ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ Quick service ในเขตกรุงเทพมหานคร”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2544, หน้า 30.

ให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์²⁶

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ กล่าวว่า การบริการคือ “กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น”²⁷

सानนท์ ฉายเรืองโชติ กล่าวว่า “การบริการคือ กิจกรรมใดๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจของผู้ให้บริการพึงมอบให้บุคคลอื่นกิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ก็คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น”²⁸

ชูศรี ออสเตเรีย ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากการได้รับการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”²⁹

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติการรับใช้หรือการให้ความสะดวกด้านต่างๆหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือผู้รับบริการหรือการปฏิบัติให้อีกบุคคลหนึ่งให้เกิดความพอใจ สบายใจ สะดวกสบายในการกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการให้บริการนั้น มีหลากหลายวิธีการ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของงานว่าจะต้องมีขั้นตอนในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งนักวิชาการหลายสำนัก ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

²⁶ สานิตย์ จันทร์ดี, “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 16.

²⁷ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2539), หน้า 6.

²⁸ สานนท์ ฉายเรืองโชติ, “การบริการที่ประทับใจ”, วารสารสหกรณ์, (กรกฎาคม – กันยายน 2537) : 15.

²⁹ ชูศรี ออสเตเรีย, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, หน้า 16.

1) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับการบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้วหรืออื่นๆ

2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

3) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

4) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

5) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจกต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

6) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ³⁰

สมณา อยู่โพธิ์ ได้กล่าวเกี่ยวกับลักษณะของบริการ สามารถแบ่งออกเป็นดังนี้

1) การบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนล่วงหน้าที่จะมีการซื้อ เช่น

1.1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่อ

1.2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องแต่งกายเหมาะสมและมีสุภาพดี

1.3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว

1.4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5) สัญลักษณ์ (Symbol) ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดี

³⁰จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539), หน้า 17-20.

1.6) ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกการบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานลูกค้าในรูปแบบของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ใช้บริการ (who) ได้รับบริการเมื่อไร (when) และสถานที่ที่ให้บริการ (where)

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกัน สินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้การบริการเกิดปัญหาได้คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

5) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

6) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

7) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

8) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัดประเภทของการให้บริการ

ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการและมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินซื้อบริการ มาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการในด้านการบริการมีมากขึ้น ในปัจจุบันมีธุรกิจเกี่ยวกับการบริการมากมาย แบ่งตามประเภทหรือลักษณะบริการรวม 7 ประเภท

- 1) บริการขายอาหาร
- 2) บริการด้านที่อยู่อาศัย
- 3) บริการด้านการเงินการธนาคาร
- 4) บริการด้านการพักผ่อนและการบันเทิง

- 5) บริการซ่อม
- 6) บริการให้เช่า
- 7) บริการรักษาพยาบาลและดูแลสุขภาพ³¹

วรพงษ์ ภาวเวส ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งด้านกฎหมายการเมืองและการให้บริการ

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีประสิทธิภาพตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอนอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการ ในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องคือ การให้บริการตลอดเวลาต้องเตรียมพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้ประกันอย่างก้าวหน้าเป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย³²

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือการเน้นประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันใจ ช่วยเหลือ แก้ไข ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย

2.2.3 ความสำคัญของการบริการ

การบริการมีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลในด้านต่าง ๆ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

³¹สุมนา อยู่โพธิ์, การค้าปลีก, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2536), หน้า 21-22.

³²วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 12.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่า “ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการความประทับใจ มักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็ยิ่งรู้สึกว่าการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการจึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับการบริการนั่นเอง”³³

สมิต สัจฉกร กล่าวว่า “ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไรและถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดี ไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดี ไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี”³⁴

³³วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541), หน้า 21.

³⁴สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550), หน้า 11-13.

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ หมายถึง การบริการที่จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเชื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

2.2.4 หลักการสำคัญของการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หลักการหน้าที่ของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

พ.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ กล่าวว่า หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนประกอบด้วย หัวข้อใหญ่ ๆ 2 ข้อ ดังนี้

- 1) ตำรวจเป็นส่วนส่วนกับประชาชนเกาะติดพื้นที่อย่างทั่วถึง
- 2) ตำรวจนำชุมชนและหน่วยงานอื่นแก้ต้นเหตุอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน

หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน 2 ข้อดังกล่าว แยกย่อยได้ 10 หลักการดังนี้ (บัญญัติ 10 ประการของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน)

2.1) การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) ที่ตำรวจทุกคนในองค์กรหรือหน่วยตำรวจจะต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงานตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุกแผนก (ไม่ใช่มีความคิดว่าเฉพาะตำรวจชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เท่านั้นที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนแต่พนักงานสอบสวนที่เป็นร้อยเวรสอบสวนหรือตำรวจสายตรวจไม่สนใจรับฟังแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมาแจ้งความ) การจะแสดงออกว่าหน่วยตำรวจใดนำแนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปเป็นแนวคิดหลักในการทำงานหรือไม่ให้ดูจากการกำหนดวิสัยทัศน์ค่านิยมของหน่วยว่ามีการกำหนดแนวคิดหลักในการทำงานร่วมมือกับประชาชนหรือให้ประชาชนศรัทธาหรือใช้พลังมวลชนมาร่วมแก้ปัญหาอาชญากรรมหรือไม่หรือมีนโยบายยุทธศาสตร์ในการนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนทั้ง 10 ข้อนี้ไปกำหนดหรือนำไปใช้เป็นหลักทำงานหรือไม่งานตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ไม่ใช่โครงการชั่วคราวที่หมดเวลาหรือเงินงบประมาณแล้วเลิกทำ เช่น โครงการปราบโจรตุณแก๊งหรือโครงการนำตำรวจไปทำบุญร่วมกับประชาชนทุกวันพระเป็นต้น แต่เป็นหลักการทำงานสำคัญที่ต้องทำตลอดไปจึงจะเป็น “ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน”

2.2) การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) ตำรวจสายตรวจหรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบลหรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่จะต้องได้รับการกระจายอำนาจหรือมีอำนาจในการนำเสนอในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆร่วมกับชุมชนให้

ได้มากที่สุดแทนวิธีการทำงานแบบเดิมที่อำนาจการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่ที่ส่วนกลางเช่น ปัจจุบันหน่วยงานตำรวจไทยมอบอำนาจให้หัวหน้าสถานีตำรวจมีอำนาจมากขึ้นกว่าเดิมมากเช่นการส่งคดีการปล่อยชั่วคราวการอนุมัติให้ข้าราชการตำรวจเดินทางไปราชการ เป็นต้น

2.3) การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic & Accountability) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจทุกคนไม่ว่าสายตรวจจรดยนต์สายตรวจรถจักรยานยนต์สายตรวจตำบลหรือตำรวจประจำผู้ยามฝ่ายอำนาจการหรือผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ จะได้รับมอบการกระจายอำนาจให้แบ่งรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะเวลาสั้น ๆ เช่น จะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคยหรือชาวบ้าน “ไม่เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยควรจัดตำรวจแบบ “เกาะติดพื้นที่” การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจ ยึดถือชุมชนเป็นหลักมากกว่าสถิติคดี

2.4) ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชนในรูปของการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่มีต้นทุนทางสังคมหรือมีการจัดตั้งหรือมีความเหมาะสม ตำรวจมีหน้าที่ให้ความรู้และสร้างความร่วมมือกำหนดวิธีการจัดตั้งเพื่อประชาชนได้มาช่วยเหลืองานป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขความไม่เป็นระเบียบของชุมชนตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ตำรวจมีเวลาไปทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอื่นได้มากขึ้นรูปแบบของอาสาสมัครจะต่างไปในแต่ละพื้นที่ชุมชน บางแห่งอาจจะเป็นการใช้อาสาสมัครที่มีหน่วยงานอื่นจัดตั้งไว้แล้วหรือตำรวจจัดตั้งขึ้นเอง แล้วแต่ความเหมาะสมของพื้นที่และชุมชนและความพร้อมของสภาพชุมชน เช่น อาสาสมัครตำรวจชุมชน(ตชช.) สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม เขี้ยวเวหา อาสาจราจร ตำรวจบ้าน สายตรวจประชาชน สมาชิกกู้ภัย สมาชิกชมรมเพื่อนบ้านเตือนภัย อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และลูกเสือชาวบ้าน เป็นต้น

2.5) ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) ในระบบตำรวจชุมชน ตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ไม่เฉพาะงานหลักคือการป้องกันอาชญากรรมหรือการเป็นอาสาสมัครในการป้องกันอาชญากรรมเท่านั้นแต่ในระบบตำรวจชุมชนหน่วยตำรวจต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่น ๆ เช่น การจัดอาสาสมัครช่วยแจ้งข่าวเว็บไซต์ลามก การให้ประชาชนเป็นอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือบริการผู้มาแจ้งความที่สถานีตำรวจ การจัดอาสาสมัครช่วยรับโทรศัพท์ที่ศูนย์วิทยุการจัดอาสาสมัครลงข้อมูลสถิติคดี การจัดคณะกรรมการหาทุนช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรมและการรับการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจในด้านต่างๆ

2.6) การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหามุมชน (Law Enforcement) งานตำรวจชุมชนยังถือว่าการสืบสวนจับกุมคนร้ายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหอาชญากรรมและปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน โดยเน้น การจับกุมเพื่อแก้ปัญหที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุดและตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่าง การบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชน ในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน

2.7) เน้นป้องกันปัญหอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมุ่งเน้นในการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดมากกว่าการรอให้อาชญากรรมเกิดแล้ว จึงคิดติดตามจับกุมคนร้ายเพื่อป้องศาลกิจกรรมส่วนใหญ่ของตำรวจที่ทำร่วมกับชุมชนคือสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเองโดยใช้เทคนิคแก้ต้นเหตุปัญหาการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อมการจัดระบบเพื่อนบ้านเตือนภัยหรือจัดสายตรวจประชาชน เป็นต้น เพื่อมุ่งเป้าประสงค์ในการลดอาชญากรรมและความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

2.8) ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ตำรวจสมาชิกชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดต้นเหตุของปัญหอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (Scanning) แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Analysis) แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา (Response) ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วประเมินผล (Assessment) เทคนิคในการแก้ปัญหานี้เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน เป็นการคิดแก้ปัญหา นอกกรอบความคิดการทำงานแบบเดิมของตำรวจที่ถือว่าการสืบสวนจับกุมคนร้ายได้ก็นับเป็นการบรรลุภารกิจแล้ว แต่ถ้าตำรวจมีแนวคิดและทำงานตามความเชื่อแบบเดิมปัญหาอาชญากรรมหรือความเดือดร้อนของชุมชนก็จะกลับมาอีกเพราะการจับกุมคนร้ายไม่ใช่การแก้ต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริงการใช้เทคนิคแก้ปัญหาลักษณะนี้ควรถือเป็นหลักการสำคัญเพราะที่ผ่านมาประเทศไทยเคยใช้ชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เข้าไปสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้แล้ว แต่ไม่ได้นำชุมชนมาระดมความร่วมมือกับตำรวจในการแก้ไขปัญหอาชญากรรมหรือความเดือดร้อนของชุมชน

2.9) การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน (Partnerships) ในระบบตำรวจชุมชนประชาชนในชุมชนคือหุ้นส่วนของตำรวจในการร่วมรับผิดชอบป้องกันอาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (ไม่ใช่เป็นปัญหาของตำรวจฝ่ายเดียว) ตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมและให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหเพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าวและตำรวจต้องสร้างความร่วมมือหรือเป็นแกนนำในการระดม

ทรัพยากร/ความร่วมมือหรือให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรม-ป้องกัน
อาชญากรรมได้ด้วยตัวชุมชนเอง

2.10) ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือ
แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน โดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแค่การจับ
คนร้าย) หลายกรณี ตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้เช่นหอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุม
ของวัยรุ่นติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์มีหน้าที่ตาม
กฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุซึ่งทรัพย์หรือข่มขืน
เสมอ ๆ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตให้บุคคลที่มีพฤติกรรม
ลักเล็กขโมยน้อยมีและใช้อาวุธปืน เป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืนคือนายอำเภอท้องที่
(ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รถเร่ขายสุราตามงานเทศกาลหรืองานรื่นเริงต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่น
ซื้อสุราได้ทุกเวลานำไปสู่เหตุทำร้ายร่างกาย เป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็น
รถจักรยานยนต์ใหม่ที่ยังไม่ได้รับป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบกและสถานที่ที่หายมากที่สุดคือ
ตลาดนัด ที่ฝ่ายพาณิชย์จังหวัดมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัดได้ดังนี้³⁵

ดังนั้นสรุปได้ว่า หลักการสำคัญของการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย
ตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนเกาะติดพื้นที่อย่างทั่วถึงและตำรวจนำชุมชนและหน่วยงานอื่นแก้
ต้นเหตุอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน

2.2.5 หน้าที่ของตำรวจในการบริการ

หน้าที่ของตำรวจ ได้มีผู้อธิบายหน้าที่ของตำรวจไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัย ได้ศึกษาจากแนวคิด
ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไทยไว้ดังนี้

- 1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการ
แทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
- 2) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
- 3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
- 4) อำนวยความยุติธรรม โดยยึดหลักนิติธรรม
- 5) ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

³⁵ พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้
ชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิลป์สยามการพิมพ์, 2540), หน้า 126-130.

6) ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุมและแก้ไขปัญหา อาชญากรรม³⁶

อัจฉราพรรณ เทศะปุระณะ ได้จำแนกหน้าที่หลักการสำคัญของการบริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจดังนี้

1) การปกป้องกัน การตัดช่องโอกาส ช่องทางเพื่อมิให้บุคคลซึ่งจะมีแนวโน้มหรือพฤติกรรม เป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมและอาชญากรรมด้วยการตรวจตราท้องที่ป้องกันเหตุล่วงหน้า

2) การปราบปรามอาชญากรรม

3) จับผู้กระทำความผิด ละเมิดกฎหมายของบ้านเมือง

4) การรวบรวมประจักษ์พยาน หลักฐานเพื่อประโยชน์ต่ออรรถคดี

5) การส่งเสริมประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่พลเมืองและถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น

6) การค้นหาทรัพย์สินที่สูญหาย³⁷

โรเบิร์ต โทรจาโนวิช (Robert Trojanowicz) และ บอนนี่ บัคคีรอกซ์ (Bonnie Bucqueroux) ได้กล่าวเรื่อง ตำรวจกับการรับใช้บริการประชาชน ได้กำหนดขอบเขตของยุทธศาสตร์การตำรวจผู้รับ ใช้ชุมชน โดยใช้ สูตร 9 P ดังต่อไปนี้

1) Philosophy ปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งในเชิงตั้งรับและเชิงรุก โดยให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในฐานะพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วนในกระบวนการระบุปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความต้องการของชุมชนและการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด สภาพไร้ระเบียบทางสังคมและสภาพความเสื่อมโทรมทาง กายภาพของชุมชน ซึ่งได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากหน่วยงานตำรวจเพื่อยึดถือเป็นปรัชญา ในการทำงานและยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติ

2) Personalized รูปแบบการบริการที่ต้องสัมผัสกับประชาชนเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุมชนกับสมาชิกชุมชนรู้จักคุ้นเคยกันอย่างใกล้ชิดสนิทสนม มีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และจริงใจสามารถเรียกชื่อเล่นกันได้

³⁶คณะกรรมการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2553, (กรุงเทพมหานคร : กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553), หน้า 15-16.

³⁷อัจฉราพรรณ เทศะปุระณะ, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530), หน้า 5.

3) Policing ยังคงยึดมั่นต่อหน้าที่ผู้รักษากฎหมายปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุจับกุมผู้กระทำความผิด และแก้ไขปัญหาชุมชนตามมาตรการเชิงรุก

4) Patrols เน้นการตรวจท้องที่โดยการเดินเท้าใช้รถจักรยานหรือขี่ม้า

5) Permanent การมอบหมายหน้าที่ให้มีเขตพื้นที่การตรวจรับผิดชอบถาวรมีเวลาโอกาสและความต่อเนื่องในการเข้าถึงสร้างความคุ้นเคยและพัฒนาพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วนกับชุมชน

6) Place สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน โดยมีบทบาทเป็น “หัวหน้าตำรวจประจำเขตพื้นที่การตรวจที่รับผิดชอบ” (mini-chiefs) ผู้บังคับบัญชาตำรวจจะต้องใจกว้างไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้อำนาจในการพิจารณารูปแบบการให้บริการตามความต้องการและสภาพปัญหาของชุมชนนั้น ๆ โดยผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนบทบาทเป็น โค้ช (coach) คอยชี้แนะส่งเสริมและสนับสนุน

7) Proactive เน้นมาตรการเชิงรุก เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับมาตรการเชิงตั้งรับในการระงับเหตุด่วนเหตุร้ายต่าง ๆ

8) Partnership การสร้างพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วนระหว่างตำรวจกับชุมชนต่างฝ่ายต่างยอมรับนับถือและให้การสนับสนุนต่อกัน

9) Problem Solving แนวทางการแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ซึ่งหมายถึงปัญหาได้รับการแก้ไขมากกว่าสถิติตัวเลข³⁸

ดังนั้นสรุปได้ว่า หน้าที่ภารกิจของตำรวจครอบคลุมกว้างขวางมากที่ให้ตำรวจมีฐานะในหลายบทบาท ได้แก่ ฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขภารกิจตามกฎหมายต่าง ๆ ลักษณะภารกิจของตำรวจในฐานะการรักษาความสงบเรียบร้อยและประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญได้แก่ภารกิจป้องกันอาชญากรรมในสังคม เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมีความมั่นคง การให้บริการประชาชนหรือต่อสาธารณะชนตามที่เห็นสมควร สร้างสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตรับผิดชอบด้วยการสอบถามให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะกระทำได้

2.2.6 วัตถุประสงค์งานบริการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

³⁸ พันตำรวจโท พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, กล่าวถึงทฤษฎีของ Robert Trojanowicz and Bonnie Bucqueroux, *Policing in Europe*, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, อ่างแล้ว, หน้า 135.

- 1) มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบ โดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและ ทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ
- 2) โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการ บริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีการ ปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อ ทางราชการ
- 3) ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกของการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่าง มีศักดิ์ศรี
- 4) สะดวกรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็น ไปอย่างสะดวกและ รวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานดีขึ้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการ การเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
- 5) เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็น ไปอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยไม่เลือกการปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างใน เรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อ ชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม
- 6) มีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็น ไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเพื่อให้เกิดประ โยชน์ที่แท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- 7) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การ ต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรให้ความ ช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ
- 8) มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถ ใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้
- 9) มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและ ข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบ ความต้องการตั้งแต่ต้นและจะ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับ ความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมสถานี่ตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ³⁹

พ.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์งานบริการตำรวจผู้รับใช้ประชาชนไว้ดังนี้

- 1) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนที่ดีขึ้นเป็นผลพลอยได้ที่น่ายินดี
- 2) เป็นงานของฝ่ายปฏิบัติการเจ้าหน้าที่กับประชาชนมีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอ
- 3) เป็นปรัชญาในการทำงานและได้รับการยอมรับภายในหน่วยงานตำรวจโดยทั่วไป
- 4) เจ้าหน้าที่ได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือ/ศรัทธาและเคารพยำเกรง ทั้งจากภายในและภายนอก
- 5) เจ้าหน้าที่มีบทบาทที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงรุกและตั้งรับควบคู่กัน
- 6) เป็นการให้บริการโดยตรงเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนที่รับแจ้งความและให้คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมเป็นบุคคลเดียวกัน
- 7) ประชาชนวิเคราะห์ปัญหาและให้ความร่วมมือกับตำรวจในกระบวนการวางนโยบาย
- 8) ความรับผิดชอบของตำรวจต่อสังคมสามารถตรวจสอบได้โดยประชาชนผู้รับบริการและโดยกลไกทางการบริหาร
- 9) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนเป็นผู้นำและผู้เร่งเร้าให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดความหวาดกลัวภัย สภาพไร้ระเบียบ ความเสื่อมโทรมทางสังคมและอาชญากรรม
- 10) หัวหน้าตำรวจเป็นผู้สนับสนุนนโยบายและกำหนดทิศทางให้บริการประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมายและการบริการสังคม ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 11) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้ความรู้แก่ประชาชนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ เช่นระยะเวลาไปถึงที่เกิดเหตุการตรวจป้องกันและความจำเป็นในการจัดลำดับประเภทบริการ
- 12) ตำรวจกับประชาชนมีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในระยะยาวจนเกิดความไว้วางใจต่อกันเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ตำรวจได้รับข่าวสารจากประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย
- 13) ประชาชนสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนได้อย่างสม่ำเสมอขณะปฏิบัติงานในเขตรับผิดชอบหรือทางโทรศัพท์หรือโดยเข้าพบที่ทำการในชุมชน
- 14) สามารถพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนเป็นประจำในพื้นที่

³⁹ กรมตำรวจ, “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2541, (อค์สำเนา).

- 15) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน
- 16) ตำรวจชุมชนมีการติดต่อกับประชาชนเป็นประจำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อกลุ่มเด็กและเยาวชน
- 17) อิทธิพลหรืออำนาจชักจูงมาจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนคือประชาชนผู้รับบริการ ช่วยเหลือจัดลำดับความสำคัญและชี้แนะนโยบายการทำงานของตำรวจ
- 18) มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรและกระบวนการบริหารงาน ตั้งแต่การสรรหาฝึกอบรมประเมินผลและเลื่อนตำแหน่งเจ้าหน้าที่
- 19) เมื่อมีความจำเป็นต้องบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบจะใช้มาตรการควบคุมกวดขันทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการเป็นหนทางแรก
- 20) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสนับสนุนให้ประชาชนแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตนเองและให้อาสาสมัครช่วยเหลือเพื่อนบ้าน
- 21) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ เช่น เทศกิจฝ่ายปกครองขนส่งแขวงการทางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนระดมทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดในชุมชนอาทิประชาชนหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนและธุรกิจต่างๆ
- 22) ความสำเร็จวัดได้ ด้วยระดับความหวาดกลัวกับความไร้ระเบียบของชุมชนและอาชญากรรมที่ลดลง
- 23) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน เป็นตำรวจในเครื่องแบบทั้งหมด⁴⁰
- ดังนั้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์งานบริการตำรวจผู้รับใช้ประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของชุมชน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการยอมรับจากชุมชน เพื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงลดความหวาดกลัว สภาพไร้ระเบียบ ความเสื่อมโทรมทางสังคมและอาชญากรรม

⁴⁰ พันตำรวจโทพงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, อ่างแก้ว, หน้า 139.

2.3 นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่บริการของตำรวจผู้ยาม

2.3.1 นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่บริการของตำรวจผู้ยาม

คณะกรรมการนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการประชาชนหรือผู้ยามนั้นมีดังนี้

1) แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนา/ปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม เช่น สถานีตำรวจ และจุดบริการประชาชน ผู้ยามทุกประเภท, จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และผู้ยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล

เป็นแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกจุดซึ่งเป็นด้านแรกๆที่เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจ, ผู้ยามทุกประเภท, จุดตรวจหรือผู้ยาม, สายตรวจประจำตำบล และจุดบริการประชาชนประจำชุมชน เป็นต้น ต้องเร่งรัด พัฒนา ปรับปรุง ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือน ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และพร้อมให้ “บริการฉุกเฉิน พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว”

2) จุดบริการประชาชน ผู้ยามทุกประเภท จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และผู้ยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล

ในการปรับปรุงผู้ยามให้คงลักษณะเดิมของผู้ยามไว้ แต่ให้ปรับปรุงในด้านของสภาพของผู้ยามโดยซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพมั่นคง แข็งแรง พร้อมใช้งาน ปรับปรุงลักษณะผู้ยามให้เป็นพื้นที่คุณภาพ ดังนี้ ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายนอกผู้ยาม

2.1) จัดให้มีป้ายแสดงชื่อ เลขรหัสผู้ยามพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ประจำผู้ยาม และสถานีตำรวจต้นสังกัด ติดป้ายเป็นแนวขวางให้เห็นเด่นชัด

2.2) จัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำผู้ยามและจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชน

2.3) จัดให้มีสวนภูมิทัศน์ให้ดูร่มรื่นตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่นั้นๆ

2.4) จัดให้มีแผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่สำคัญและเส้นทางต่างๆ ในพื้นที่

2.5) ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม

จัดระเบียบภายในผู้ยาม โดยแบ่งพื้นที่การใช้งานให้ชัดเจนเหมาะสม จัดวางอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร เอกสารราชการต่างๆ ให้เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ เรียบร้อย

3) หน้าที่และการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ยามเป็นศูนย์ประสานงานชุมชน

โดยในพื้นที่ที่ผู้ยามรับผิดชอบให้มีการตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้น โดยมีตัวแทนจากภาคเอกชนและตำรวจมาร่วมทำงาน โดยหลักการคือให้ผู้ยามที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นั้นๆ เป็นศูนย์

ประสานงานชุมชนของพื้นที่เพื่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างชุมชนและสถานีตำรวจในพื้นที่

4) สัญญาประชาคมการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำตู้ยาม (ให้ติดไว้ที่บริเวณตู้ยามทุกตู้) และให้มีการสุ่มตรวจในทุกระดับ (หน.สถานี., บก., บข. และ จต).

4.1) ตำรวจประจำตู้ยามต้องมีกิริยา วาจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตรกับประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ และมีบริการด้วยความเที่ยงตรง และเป็นธรรม

4.2) ตำรวจประจำตู้ยาม และตำรวจสำรองประจำตู้ยามต้องอยู่ประจำตู้ยามโดยไม่ออกไปพื้นที่บริเวณตู้ยามโดยไม่มีคำสั่งเป็น เพื่อสามารถบริการประชาชนได้ตลอดเวลา

4.3) ตำรวจประจำตู้ยามต้องหมั่นรักษาความสะอาดของตู้ยามหลีกเลี่ยงการทำให้เกิดความสกปรก รกรุงรัง ที่ตู้ยามและบริเวณตู้ยาม

4.4) ตำรวจประจำตู้ยามต้องแต่งกายให้เรียบร้อย ไม่ควรถอดเครื่องแบบหรือ แต่งกายไม่เรียบร้อยในเวลาปฏิบัติหน้าที่

4.5) ตำรวจประจำตู้ยามต้องดูแลความเรียบร้อยภายในตู้ยามและไม่ควรอนุญาตให้ผู้อื่นเข้าไปในตู้ยามโดยไม่จำเป็น เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีหน้าที่มาตรวจ

4.6) ตำรวจประจำตู้ยามต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน โปร่งใส โดยไม่ทำให้ประชาชนเสียเวลาโดยไม่จำเป็น

4.7) ตำรวจประจำตู้ยาม ต้องอยู่ในลักษณะที่พร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์ทุกขณะ จึงต้องใช้ความสังเกตและไหวพริบอยู่เสมอ

4.8) ตำรวจประจำตู้ยาม ต้องรักษาสิ่งของและอุปกรณ์ประจำตู้ยาม และมีให้นำสิ่งของหรือเครื่องอุปกรณ์นอกจากที่ปรากฏในสิ่งของประจำตู้ยามเข้าไปไว้ในตู้ยามเป็นอันขาด

5) การตรวจตราควบคุมตำรวจประจำตู้ยาม

การตรวจตราควบคุมตำรวจประจำตู้ยามนั้น ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในพื้นที่ซึ่งตู้ยามประจำอยู่มีหน้าที่ตรวจตรา ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำตู้ยามเวลาไปตรวจตู้ยามให้ลงรายการตรวจและลงชื่อไว้ในสมุดตรวจประจำตู้ยามทุกครั้ง แล้วเสนอผลการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบตามระเบียบ⁴¹

กิตติชัย เรือนทิพย์ ได้กำหนดนโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตู้ยามไว้ดังนี้

⁴¹งานธุรการ สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, “นโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการประชาชนหรือตู้ยาม”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่แฝก, 2553, (อัคราณา).

ผู้ยาม หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่รับแจ้งเหตุอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังเป็นจุดตรวจจุดสกัดและที่พักของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การจัดตั้งผู้ยามและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำผู้ยามถูกต้องตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนกระชั้นรัดกุมง่ายต่อผู้รับบริการเป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐานสากลเพื่อเป็นแนวทางในการจัดตั้งผู้ยามและปรับปรุงผู้ยามที่มีอยู่แล้วให้สถานีตำรวจถือปฏิบัติต่อไป

1) สถานที่ตั้งหรือพื้นที่เหมาะสมในการจัดตั้งผู้ยาม มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1.1) ควรตั้งอยู่ในจุดศูนย์กลางของพื้นที่รับผิดชอบ เช่น เขตตำบล, หมู่บ้านหรือชุมชน

1.2) ควรอยู่ในพื้นที่ที่มีประชากรอยู่หนาแน่นหรืออยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อรับบริการ

1.3) ตั้งอยู่บนเส้นทางคมนาคมหลักในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรืออยู่บนเส้นทางที่เชื่อมต่อหรือเป็นทางผ่านไปสู่อื่นได้สะดวก

1.4) สถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่

2) ประเภทของผู้ยาม สามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.1) จุดสกัด เป็นผู้ที่ตั้งอยู่บนเส้นทางคมนาคมที่เป็นทางร่วมทางแยกหรือเส้นทางผ่านเพื่อสกัดจับกุม ป้องกันการหลบหนีของคนร้ายและเป็นจุดรับแจ้งเหตุเบื้องต้น โดยปกติจะจัดตำรวจประจำ 1 – 2 นาย ไม่มีพื้นที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ

2.2) ที่ทำการสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนเป็นที่ทำการและที่พักของตำรวจให้บริการในการรับแจ้งความเบื้องต้น มีกำลังในการออกตรวจและระงับเหตุได้รับมอบหมายพื้นที่รับผิดชอบที่แน่นอน

3) การจัดระเบียบอาคารที่ทำการผู้ยาม

3.1) จุดสกัด

3.1.1) วิทยุสื่อสารชนิดตั้งโต๊ะ 1 เครื่อง

3.1.2) เครื่องดับเพลิงเคมี จำนวน 1 ถัง

3.1.3) สมุดตรวจเยี่ยมผู้บังคับบัญชา

3.1.4) สมุดรับแจ้งเหตุ/บันทึกการสกัดจับกุมคนร้ายหรือยานพาหนะต้องสงสัย

3.1.5) กระดานสำหรับติดประกาศ

3.2) การจัดระเบียบอาคารที่ทำการสายตรวจตำบล สำหรับระเบียบภายในอาคารที่ทำการของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ควรมีลักษณะที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นจึงควรจัดให้มีสิ่งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อาวุธ ดังนี้

3.2.1) อาคารที่ทำการ

- 1) มีป้ายบอกทิศทางไปตู้ยามที่ชัดเจน
- 2) ป้ายชื่อที่ทำการ
- 3) ห้องสำหรับปฏิบัติงาน
- 4) ห้องสำหรับพักผ่อน
- 5) มีที่จอดรถสำหรับประชาชน

3.2.2) ภายในอาคารที่ทำการจะต้องจัดทำ

- 1) นาฬิกาอาชญากรรม 2 เรือน เปรียบเทียบสถิติคดีอาชญากรรมในพื้นที่รับผิดชอบของตู้ยามระหว่างเดือนปัจจุบัน กับเดือนที่ผ่านมา
- 2) แผนผังสถิติการเกิดและจับกุมกลุ่มคดี ตามที่ตำรวจกำหนดและเปรียบเทียบเป็นรายเดือนระหว่างปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา (เฉพาะคดีที่เกิดในพื้นที่รับผิดชอบของตู้ยาม)
- 3) แผนที่สังเขป แสดงเขตพื้นที่รับผิดชอบและแสดงสถานที่ตั้งสำคัญ เช่น สถานที่ราชการ ตู้ยาม วัด โรงเรียน ธนาคาร ร้านทอง ตู้แดง เป็นต้น

3.2.3) วัสดุ ครุภัณฑ์

- 1) รถยนต์ จำนวน 1 คัน(ถ้าสามารถจัดได้)
- 2) รถจักรยานยนต์ จำนวน 2 คัน
- 3) อาวุธปืนพกสั้น จ่ายตามจำนวนตำรวจ
- 4) อาวุธปืนยาวประจำที่ทำการ จำนวน 1 กระบอก
- 5) วิทยุสื่อสาร จ่ายตามจำนวนตำรวจ
- 6) วิทยุสื่อสารชนิดตั้งโต๊ะ จำนวน 1 เครื่อง
- 7) โทรศัพท์ จำนวน 1 เครื่อง
- 8) เสื่อกันฝน จ่ายตามจำนวนตำรวจ
- 9) เสื่อกันหนาว จ่ายตามจำนวนตำรวจ
- 10) นกหวีด จ่ายตามจำนวนตำรวจ
- 11) กล้องเครื่องมือปฐมพยาบาล จำนวน 1 ชุด
- 12) ไฟฉาย (ถ่าน 2 ท่อน) จำนวน 4 กระบอก
- 13) กุญแจมือ จำนวน 4 คู่
- 14) เครื่องดับเพลิงเคมี จำนวน 1 ถัง
- 15) โคมสัญญาณไฟวาบวับ จำนวน 1 โคม
- 16) ตู้เก็บเอกสาร จำนวน 2 ตู้

17) กระดานสำหรับติดประกาศ จำนวน 1 แผ่น

18) เพิ่มกระดาดแข็ง จำนวน 6 เล่ม

19) โต๊ะทำงาน จำนวน 1 ตัว

20) เก้าอี้ จำนวน 5 ตัว

21) อุปกรณ์ชุดทำความสะอาด จำนวน 1 ชุด

4) หลักเกณฑ์ในการแบ่งเขตตรวจ

การพิจารณาแบ่งเขตตรวจของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนยึดตามแนวทางหลักเกณฑ์และกรอบอัตราครุภัณฑ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นการจัดเขตตรวจตามเกณฑ์ของมติคณะกรรมการข้าราชการตำรวจถือเกณฑ์ 2 ตำบล เป็น 1 เขตตรวจ โดยยกเว้นตำบลที่เป็นที่ตั้งของสถานีตำรวจและในการที่มีเหตุผลความจำเป็นพิเศษจะกำหนดให้ 1 ตำบล เป็น 1 เขตตรวจ สำหรับในเขตชุมชนให้พิจารณาแบ่งเขตตรวจโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับการแบ่งเขตตรวจของการจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ คือการคำนึงถึงระดับการให้บริการ โดยให้คำนวณระยะเวลาที่สายตรวจสามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ ณ จุดที่ไกลที่สุดของเขตตรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ โดยใน 1 เขตตรวจ ประกอบด้วยกำลังสายตรวจอย่างน้อย 4 นาย ใช้รถจักรยานยนต์เขตตรวจละ 1 คัน ออกตรวจติดต่อกัน

5) กำลังพล

5.1) จุดสกัด จัดกำลังพลในการปฏิบัติ 2-3 นาย สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ผลัดละ 1 นาย

5.2) สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน การปฏิบัติหน้าที่ให้แต่ละสถานีตำรวจ จัดสายตรวจตำบลออกตรวจรับผิดชอบครอบคลุมตำบลรอบนอกโดยจัดกำลังตำรวจอย่างน้อย 4 นายผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ โดยให้อยู่ที่พัก 2 นาย นอกนั้นให้ออกตรวจ ผู้ที่อยู่ที่พักสายตรวจให้มีหน้าที่รับแจ้งเหตุและบริการประชาชน โดยต้องแต่งเครื่องแบบให้เรียบร้อย

1) จัดให้มีการปล่อยแถวทุกครั้งก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ประจำที่ทำการ โดยการปล่อยแถวร่วมกับสายตรวจรถจักรยานยนต์ก็ได้ ซึ่งต้องมีการทบทวน ทดสอบความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและถูกต้องตามหลักยุทธวิธีตำรวจให้สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนออกตรวจทุกวันจัดทำบัญชีท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่ ครว้เรือน ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดให้โทษ โดยแยกเป็นรายหมู่บ้านให้ชัดเจนข้อมูลต้องทันสมัยและน่าเชื่อถือและควรตรวจให้ครบทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2) ให้สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ทุกสายที่ออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจทุกหมู่บ้าน/ชุมชนและบันทึกผลการตรวจไว้ในสมุดตรวจของสายตรวจที่ทางสถานีตำรวจจัดไว้ที่บ้านกำนัน บ้าน

ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการชุมชนถ้าต้องการให้งานมีประสิทธิภาพก็ให้เพิ่มความถี่ของการตรวจตามความเหมาะสม

3) สมุดตรวจของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนให้ทำเป็น 2 เล่มสลับเปลี่ยน กันไปวางไว้ที่บ้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำท้องถิ่น (อบต.) และกรรมการชุมชน ครั้งละ 1 เล่มทุกครั้งที่เปลี่ยนผลัด

6) การจัดและมอบภารกิจสายตรวจตำบล

6.1) จัดสายตรวจตำบลให้รับผิดชอบตำบลนั้น ๆ โดยเฉพาะกำลังไม่น้อยกว่า 4 นายโดยทำหน้าที่สำรวจชุมชนไปด้วย ในกรณีที่มีปัญหากำลังพลไม่เพียงพอสามารถปรับลดจำนวนได้ตามความเหมาะสมและไม่เสียหายแก่ราชการ

6.2) สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน จัดแบ่งหมู่บ้านรับผิดชอบให้ครบทุกหมู่บ้านหากไม่สามารถจัดสำรวจหนึ่งนายรับผิดชอบหนึ่งหมู่บ้านได้ให้จัดรับผิดชอบ 2 หรือ 3 หมู่บ้านก็ได้

6.3) ที่ตั้งสายตรวจตำบล / สายตรวจชุมชนให้ใช้คุ้มหรือที่พักสายตรวจเป็นสถานที่ทำการ

6.4) อบรมชี้แจงสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนให้ทราบถึงแนวคิด ปรัชญา แนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนเพื่อนำไปปฏิบัติ

6.5) จัดให้มีการปล่อยแถวทุกครั้งก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ประจำที่ทำการ โดยอาจปล่อยแถวร่วมกับสายตรวจจรจักรยานยนต์ก็ได้ ซึ่งต้องมีการทบทวนทดสอบความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและถูกต้องตามหลักยุทธวิธีตำรวจ

6.6) จัดตั้งราษฎรอาสาสมัครให้ร่วมปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน โดยให้มีจำนวนและคุณสมบัติให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพพื้นที่และตามที่ ตำรวจกำหนด

7) หน้าที่ของสายตรวจตำบล ขณะปฏิบัติงานอยู่ ณ ที่ทำงาน

7.1) จัดที่ทำการของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับร้องทุกข์หรือให้บริการประชาชน

7.2) จัดให้มีสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่งและเพิ่มข้อมูลไว้โดยเฉพาะภายในส่วนนี้จะต้องประกอบไปด้วยคำสั่งต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรที่สั่งการสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ข้อมูลบุคคลทุกหลังคาเรือน ข้อมูลท้องถิ่นซึ่งประกอบด้วย แผนที่ เส้นทาง ที่ตั้ง บ้านเรือน อาณาเขต สถานภาพอาชญากรรม สภาพเศรษฐกิจและสังคมของตำบลนั้น ๆ อย่างละเอียดและตรวจสอบได้

7.3) นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ โดยเฉพาะสถานภาพอาชญากรรมซึ่งหากตำบลดังกล่าว อาชญากรรมพื้นฐาน คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สินเกิดขึ้นมาก ก็จำเป็นต้องจัดทำนาฬิกา

สาธารณสุขโดยแบ่งช่วงในการวิเคราะห์และสรุปสถานภาพสาธารณสุขเป็นห้วงๆ ไปเช่นรอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน เป็นต้น

7.4) วางแผนการตรวจห้องที่ โดยนำข้อมูลจากข้อ 7.2 และ 7.3 มาวางแผนการตรวจ เพื่อปรากฏายตรวจในสถานที่ เวลาที่เหมาะสมที่สุดในการป้องกันสาธารณสุขพื้นฐานและหากเป็นสาธารณสุขพิเศษก็สามารถวางแผนการตรวจได้อย่างเหมาะสมในด้านการป้องกันและปราบปราม

7.5) จัดที่ทำการสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน เป็นที่พักแรมไปในตัว เนื่องจากอาจต้องอยู่ปฏิบัติงานเกินกว่า 24 ชั่วโมง

7.6) จัดที่ตั้งสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน มีเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำตำบลตลอด 24 ชั่วโมง/ทุกวันโดยผลัดเปลี่ยนเป็นระบบเวรและให้อยู่ประจำไม่น้อยกว่า 2 นาย เพื่อผลสัมฤทธิ์ในด้านการป้องกันปราบปรามสาธารณสุข

7.7) ในกรณีที่ได้รับแจ้งเหตุ ให้รีบเดินทางไประงับเหตุเบื้องต้นทันที โดยให้จัดกำลังตามความเหมาะสมกับเหตุการณ์แต่ให้มีเจ้าหน้าที่หรือราษฎรอาสาอยู่รักษาการณ์ประจำที่ทำการอย่างน้อย 1 นาย

7.8) การระงับเหตุให้ใช้ยุทธวิธีตำรวจ โดยให้มีผู้ปฏิบัติและผู้คุ้มกันทุกครั้งไป (Cover and Contact) และต้องแจ้งให้ทาง สภ.ทราบเพื่อติดต่อฝ่ายอื่นร่วมปฏิบัติการหากไม่สามารถจัดการได้ตามลำพัง

7.9) การจับกุม ตรวจค้น หรือต่อสู้กับคนร้ายให้ใช้ยุทธวิธีตำรวจพื้นฐานที่ได้รับการฝึกฝนมาทุกครั้งโดยยึดถือกฎหมายเป็นหลักและให้คำนึงถึงลำดับความสำคัญจำเป็นของสถานการณ์ควบคู่กันไป

7.10) ประสานหรือสนธิกำลังกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นๆทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่อยู่ในท้องที่ตำบลนั้นๆเพื่อร่วมปฏิบัติงานในการรักษาความสงบเรียบร้อยของตำบล

8) หน้าที่ของสายตรวจตำบล ขณะตรวจพื้นที่

8.1) สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ที่ไม่ได้อยู่เวรประจำที่ทำการให้ออกตรวจพื้นที่หมู่บ้านที่รับผิดชอบตามแผนการตรวจทุกวัน

8.2) การออกตรวจให้เลือกรูปแบบการตรวจในลักษณะต่างๆ ตามความเหมาะสม ตามแผนการตรวจที่ได้วิเคราะห์เตรียมไว้ขณะทำหน้าที่ประจำ ณ ที่ทำการตรวจตำบลมาเป็นแนวทางในการดำเนินการไม่ว่าสาธารณสุขพื้นฐานหรือสาธารณสุขพิเศษ

8.3) การออกตรวจของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน กรณีที่หมู่บ้านรับผิดชอบ ไม่มีปัญหาด้านสาธารณสุขพื้นฐานหรือสาธารณสุขพิเศษรุนแรง แผนการตรวจของสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ออกตรวจท้องที่มีลักษณะเป็นการพบปะเยี่ยมเยือน (ไม่ใช่จับผิด) ราษฎรในหมู่บ้านและ

ต้องบันทึกการตรวจเยี่ยมไว้ในสมุดตรวจประจำหมู่บ้าน (เก็บไว้ประจำตัวสายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชนนั้น ๆ ขณะตรวจ)

8.4) การออกตรวจให้พบปะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือแกนนำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นต่างๆและบันทึกการตรวจเยี่ยมแกนนำหมู่บ้านไว้ด้วยทุกครั้ง (สมุดเก็บไว้ประจำบ้านหรือที่ทำการของเจ้าหน้าที่แกนนำนั้นๆ)

8.5) ขณะออกตรวจให้หาข้อมูลต่างๆที่จะเป็นประโยชน์ เพื่อนำมาเก็บไว้ที่ทำการรวมตลอดจนถึงตรวจสอบข้อมูลเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจะได้นำมาแก้ไขข้อมูลท้องถิ่นที่เก็บไว้ที่ทำการเพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล สถานที่ คริวเรือน ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดให้โทษ โดยแบ่งเป็นระบบหมู่บ้านให้ชัดเจนข้อมูลต้องทันสมัยและน่าเชื่อถือโดยจัดทำข้อมูลให้ครบทุกหมู่บ้าน/ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ

8.6) ขณะออกตรวจให้ดำรงการติดต่อสื่อสารกับสายตรวจตำบลที่ประจำที่ทำการ และสถานีตำรวจภูธรไว้โดยตลอด

8.7) ให้สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ที่ออกตรวจ บันทึกผลการตรวจไว้ในสมุดตรวจที่ทางสถานีตำรวจจัดไว้ที่บ้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการชุมชนหรือจุดอื่น ๆ และจะต้องนำมาให้หัวหน้าสายตรวจและหัวหน้างานป้องกันปราบปรามตรวจทุก 15 วัน โดยขณะที่นำมาตรวจให้ใช้สมุดตรวจอีกชุดสลับผลัดเปลี่ยนไปเช่นนี้ทุกๆ 15 วัน

8.8) สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ที่ออกตรวจท้องที่ให้เอาใจใส่สอบถามประชาชนในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ด้วยและรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาและร่วมแก้ไขปัญหาคด้วยหากไม่เกินความสามารถ หากเกินความสามารถให้นำเรื่องเข้าสู่สภาพหมู่บ้าน กรรมการหมู่บ้านหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แล้วแต่กรณีและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

8.9) สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ที่รับผิดชอบหมู่บ้านใด ต้องสร้างศรัทธาและความเชื่อถือรวมทั้งต้องเป็นที่พึ่งแก่ประชาชน ตลอดจนเป็นแกนนำราษฎรในหมู่บ้านนั้นให้ได้และต้องมีส่วนร่วมกับการประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆในหมู่บ้านที่รับผิดชอบนั้นด้วย

8.10) การตรวจจุดตรวจผู้แดงในหมู่บ้านที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจลงชื่อตามคำสั่งของหัวหน้าสายตรวจ, หัวหน้างานป้องกันปราบปรามและนำมาให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบทุก 15 วัน เช่นเดียวกับสมุดตรวจประจำหมู่บ้านและสมุดตรวจ แกนนำหมู่บ้าน

9) ข้อพึงปฏิบัติของสายตรวจตำบล

9.1) ทำตนให้เป็นที่รู้จักของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนและสามารถติดต่อได้ทันทีทั้งที่เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือ

9.2) การช่วยเหลือประชาชนในหน้าที่ของตำรวจ หน้าที่ของตำรวจนั้น หาได้มุ่งหมายเพียงในเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันหรือระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาเท่านั้นไม่ ยังมีหน้าที่ในส่วนอื่น ๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ในการป้องกันหรือระงับปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาอยู่อีกหลายประการ จึงสรุปได้ว่าหน้าที่ของตำรวจนั้นย่อมมุ่งหมายในการช่วยเหลือประชาชนในเรื่องอื่น ๆ ด้วย เช่น

9.1.1) ช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วย เป็นค้ำว่า ช่วยให้ได้รับการพยาบาลเบื้องต้นพื่อให้พ้นเขตอันตรายในระยะแรก หรือช่วยจัดส่งผู้เจ็บป่วยให้ถึงหมอ

9.1.2) ช่วยเหลือคนแก่ เด็ก และผู้หญิงซึ่งอยู่ในลักษณะล่อแหลมต่อความปลอดภัยเป็นค้ำว่า อยู่ในที่เปลี่ยว ชำมถนนในขณะยานพาหนะพลุกพล่านหรือในที่อื่นใดที่เห็นว่า ถ้าไม่ช่วยเหลืออาจได้รับอันตราย

9.1.3) ช่วยจัดการระงับหรือป้องกันเหตุการณ์ที่เห็นว่า ถ้าปล่อยและละเลยไว้อาจเป็นชนวนให้เกิดเป็นความผิดทางอาญาขึ้นได้โดยง่าย

9.1.4) ช่วยให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือประการอื่นใดในสิ่งที่สามารถจะช่วยให้ได้ เมื่อการช่วย นั้น ไม่เป็นการขัดต่อระเบียบแบบแผนหรือราชการในหน้าที่ของตำรวจ

9.3) การช่วยเหลือตามนัยที่กล่าวมานี้ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องถือว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่งที่ควรกระทำและกระทำด้วยความเต็มใจแต่กรณีใดที่กระทำแล้วอาจเป็นเหตุให้ถูกมองไปในทางเสื่อมเสียก็ควรใช้ความระมัดระวังเป็นค้ำว่าในเรื่องที่ช่วยเหลือแล้วจะมีทางให้ฝ่ายหนึ่ง ได้เปรียบ แต่อีกฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบเช่นนี้ก็ต้องกระทำด้วยความเที่ยงธรรมและระมัดระวังให้สมกับที่เขามอบความไว้วางใจให้ช่วยเหลือยิ่งขึ้น

9.4) การที่ตำรวจจะเป็นที่นิยมเชื่อถือของประชาชนได้มากเพียงใดหรือไม่นั้น ข้อสำคัญในเบื้องต้นได้แก่การวางตน กล่าวคือ ต้องวางตนอยู่ในศีลธรรม อย่างน้อยก็ต้องให้มันอยู่ในความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ก็ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่ คือ ถ้าตำรวจทุกคนมุ่งปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเข้มแข็งเด็ดขาดเที่ยงธรรมตรงไปตรงมาปราศจากความลำเอียงและเมื่อมีงานที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่เกิดขึ้น ก็รีบจัดทำด้วยความเร่งรีบไม่ชักช้า โผล่ทั้งกระทำไปในลักษณะที่ไม่ขาดความเมตตา กรุณาต่อประชาชนด้วยแล้ว ความหวังที่จะให้ประชาชนนิยมเชื่อถือย่อมมีมากขึ้นตำรวจของหลายประเทศที่เขาได้รับความเชื่อถือจากประชาชนก็โดยอาศัยตามนัยดังกล่าวนี้ด้วยเหมือนกัน

9.5) ตำรวจทุกคนพึงระลึกไว้เสมอว่าตนเป็นผู้ป้องกันและระงับทุกข์บำรุงสุขเพื่อประชาชนทั้งประเทศหรือพูดอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้รักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ซึ่งตรงกับสมญานามว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ดังนั้นต้องวางตนและปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับที่ได้รับหน้าที่อันมีเกียรตินี้ ถ้าตำรวจไปกระทำในสิ่งที่ไม่ตรงกับหน้าที่ของตำรวจแล้ว ความหวังที่จะให้มีความสงบ

เรียบร้อยเกิดขึ้นแก่ประชาชนก็กลายเป็นความหวังที่ปราศจากผลความระส่ำระสายในบ้านเมืองแทบทุกด้านก็จะเข้ามาแทนที่ได้โดยง่าย

9.6) ต้องทำความรู้จักภูมิตรกับประชาชน (รวมทั้งเยาวชนในสถานศึกษา) ในพื้นที่ อย่างน้อยต้องรู้จักสมาชิกคนสำคัญของแต่ละครัวเรือนรวมทั้งเข้าไปพบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ (Stop-walk-talk & Teach Children) หรือทำงานในลักษณะชุมชนสัมพันธ์เอง

9.7) ประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำ บริการและแก้ไขปัญหามือถึงมือให้กับประชาชน และเป็นแกนนำชุมชนนั้น ๆ

9.8) ตรวจตรารักษาความปลอดภัยความสงบเรียบร้อยตลอดจนแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งความผิดปกติต่าง ๆ ในพื้นที่

9.9) บังคับใช้กฎหมาย เสนอเหตุ ระงับเหตุและดูแลสถานที่เกิดเหตุ (ดูรายละเอียดในระบบการเสนอเหตุ ระบบรักษาสถานที่เกิดเหตุของสายตรวจ)

9.10) สนับสนุนและร่วมปฏิบัติงานกับสายตรวจจรจัดกรยานยนต์ในเขตเทศบาลหรือหมู่บ้านตรวจท้องที่และร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานสอบสวนตลอดจนเจ้าหน้าที่สืบสวนด้วย

9.11) แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนหรือจัดตั้งองค์กรประชาชนเป็นราษฎรอาสาสมัครร่วมปฏิบัติหน้าที่หรือมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม

9.12) ในกรณีในพื้นที่หมู่บ้านใดมีปัญหาในเรื่องศรัทธา ความเชื่อมั่น สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน ที่รับผิดชอบ ต้องร้องขอการสนับสนุนชุด ชมส.ของ สภ.เข้าร่วมดำเนินการตำรวจชุมชนด้วยเป็นบางช่วงเวลาและในที่สุดต้องให้สายตรวจตำบล/สายตรวจชุมชน สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

9.13) ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองและเป็นชุมชนเข้มแข็ง

9.14) งานอื่นที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควรมอบหมาย

10) การจัดตั้งและหน้าที่ของราษฎรอาสาสมัคร

10.1) ให้คัดเลือกและฝึกอบรมประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเป็นอาสาสมัครประจำชุมชนหรือตำบล ไม่น้อยกว่า 10 นาย ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ วิธีการและขอบเขตในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

10.2) ในการคัดเลือกประชาชนดังกล่าว ควรพิจารณาคัดเลือกจากประชาชนที่เคยผ่านการฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้านหรือสมาชิกอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือนและมีความสมัครใจให้การช่วยเหลือราชการตำรวจ

10.3) ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในพื้นที่รวมทั้งแหล่งข้อมูลบุคคลที่มีหมายจับ

10.4) เข้าร่วมการประชุมชี้แจงก่อนออกปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย

10.5) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เช่น ข้อมูลอาชญากรรม ฯลฯ ให้กับประชาชนในพื้นที่

10.6) ออกตรวจและปฏิบัติหน้าที่ประจำที่ทำการสายตรวจตำบล ร่วมกับสายตรวจตำบล

11) การควบคุม

ให้หัวหน้าสายตรวจตำบลหรือหัวหน้าสายตรวจ (กรณีที่ไม่มีหัวหน้าสายตรวจตำบล) รวบรวมและตรวจความถูกต้องของข้อมูลต่างๆที่สายตรวจตำบลจัดทำ และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในรอบที่ออกตรวจส่งให้ สวป.หรือให้สวป.ตรวจและสรุปแล้วนำเสนอ รองผู้กำกับการ(ป.)และหัวหน้าสถานีตำรวจตามลำดับ เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบดำเนินการต่อไป สำหรับสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าเป็นสารวัตรให้หัวหน้าสายตรวจตำบลหรือหัวหน้าสายตรวจรวบรวมส่งให้สารวัตร ส่วนสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าเป็น รองสารวัตรให้สายตรวจตำบลรวบรวมเสนอหัวหน้าสถานีตำรวจ เพื่อตรวจความถูกต้องทุกครั้ง

หัวหน้าสายตรวจตำบล หรือหัวหน้าสายตรวจ ต้องออกตรวจทุกวันและบันทึกผลการตรวจไว้ในสมุดตรวจที่บ้านกำนัน บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำท้องถิ่น (อบต.) และที่พักสายตรวจ โดยพยายามตรวจให้ครบทุกตำบลและหมู่บ้านให้มากที่สุด โดยหมุนเวียนอย่าให้ซ้ำกัน

12) การประเมินผลควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลราษฎรอาสาสมัครและคณะกรรมการชุมชนหรือตำบลอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น⁴²

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจบริการประชาชน ดุ้ยยามสายตรวจตำบล/ชุมชน ไม่เน้นผลการจับกุม แต่ให้เน้นการลดจำนวนของอาชญากรรมลง ความหวาดกลัวของประชาชนต่อภัยอาชญากรรม การให้ความช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ภายในขอบเขตพื้นที่ของชุมชนหรือตำบล ปัจจัยแห่งความสำเร็จของงานสายตรวจตำบล/ชุมชน คือ ตำรวจทุกคนจะต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และต้องทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นการวัดระดับของทัศนคติของประชาชนต่อการบริการ การรับใช้ชุมชน

⁴² กิติชัช เรือนทิพย์, นโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550), หน้า 2-6.

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปแนวคิดนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหน่วยบริการประชาชน ผู้ยามของ กิติธัช เรือนทิพย์ แล้วได้นำมาปรับเป็นกรอบแนวคิดเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบของงานวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นได้นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” จำนวนเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ หมายถึง การอยู่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดให้เป็นสถานที่รับแจ้งเหตุ รับแจ้งความร้องทุกข์และเป็นสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่ง ข้อมูลประวัติอาชญากรรม ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดทำข้อมูลท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ หมายถึง การออกตรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในระหว่างออกตรวจพื้นที่ได้มีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จัดทำสมุดตรวจบันทึกของสายตรวจตามสถานที่สำคัญ มีการจัดทำแผนการออกตรวจและพบปะประชาชน การแต่งเครื่องแบบถูกต้องตามระเบียบของกรมตำรวจในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับแจ้งความร้องทุกข์ การวางจุดตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การสร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จัดอบรมอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จัดกิจกรรมร่วมกับประชาชนจัดฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมให้กับประชาชน และการคัดเลือกประชาชนเป็นสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้านเพื่อร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์

2.3.2 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจผู้ยาม

พล.ต.ต.สมศักดิ์ จันทะพิงค์ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจผู้ยาม ยึดหลักธรรมาภิบาลกับการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการนั้นสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง คือ การปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสและสามารถที่จะตรวจสอบได้ตลอดเวลาจากผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบหรือจากประชาชนที่จะเข้ามาตรวจสอบ ซึ่งหลักการดังกล่าวคือหลักธรรมาภิบาลหรือหลักธรรมาภิบาล

คือ การปกครองที่มีธรรมะเข้าหรือความถูกต้องเป็นหลัก หรือถ้ามองกันอย่างลึกๆ แล้ว น่าจะหมายถึงกระบวนการปกครองบริหารที่อาศัยหลักการที่ถูกต้อง เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาสังคม และนำมาซึ่งความเจริญด้านต่างๆ และหลักธรรมาภิบาลนั้น สามารถสรุปใจความสำคัญได้ 8 ประการดังนี้

ประการที่ 1 ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วม คือการทำความเข้าใจให้ประชาชนรู้จักรับผิดชอบตนเองและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่รัฐในการแก้ไขปัญหา เพราะประชาชนเป็นเจ้าของประเทศ เป็นผู้รู้ปัญหาดีที่สุดมีการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและสาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ ร่วมกันคิดร่วมกันทำ โดยกลไกการทำงานของภาคราชการจะต้องสร้างความสัมพันธ์ 3 ประสานคือ รัฐ ธุรกิจ และประชาชน เพื่อสร้างความเห็นพ้องให้เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มต่างๆ เท่าที่จะสามารถทำได้

ประการที่ 2 ระบบการทำงานต้องมีความโปร่งใสตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลอย่างเปิดเผย เสรีและเป็นธรรม หน่วยงานรัฐมีหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์ในเรื่องหน้าที่ ภารกิจ เป้าหมายของงาน ผลสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนั้น ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบ นอกจากนั้นจะต้องมีหน่วยงานอิสระภายนอกที่คอยตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานรัฐ

ประการที่ 3 การแบ่งความรับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงาน โดยผู้รับผิดชอบสามารถอธิบายแก่ประชาชน ได้ถึงความสำเร็จหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นจะสามารถระบุได้ว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจหรือการให้บริการของรัฐมีการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรม และผลการทำงานของทั้งข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำ

ประการที่ 4 การทำงานสนองตอบประชาชน โดยปกติงานราชการมักไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีทางเลือก หรือวิพากษ์วิจารณ์ได้ แต่ระบบราชการที่พึงประสงค์จะตอบรับบริการได้เสมอ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นและจะต้องรีบแก้ไขความผิดพลาดอย่างได้ผลและรวดเร็ว มีระบบที่จะรับคำร้องที่สะดวกต่อการติดต่อในกรณีที่ให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

ประการที่ 5 ความชอบธรรมในการใช้อำนาจ เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้เข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารประเทศจะต้องเป็นบุคคลที่สังคมยอมรับ ไม่ว่าจะมาจากการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งก็ตาม จะต้องผ่านการตรวจสอบถ่วงดุล เพื่อให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

ประการที่ 6 กฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน กลไกกฎหมายจะต้องให้ความยุติธรรมและเป็นธรรมกับทุกกลุ่มในสังคม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

○ ประการที่ 7 การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง จะต้องกำหนดเป้าหมายผลการที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลสำเร็จของงานและประสิทธิภาพการทำงานได้

○ ประการที่ 8 การบริหารอย่างมีวิสัยทัศน์ ผู้นำและผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี และการพัฒนาคนที่ยั่งยืน ซึ่งนอกจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในการบริหารงานบุคคลนั้นยังต้องนึกถึงระบบคุณธรรม กล่าวคือ ต้องยึดหลักความเป็นธรรมในการคัดเลือก แต่งตั้งและการให้สิ่งตอบแทนบุคคลตามผลของงาน และความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ทั้งนี้หลักการสำคัญของระบบคุณธรรมมีดังนี้คือ

○ - หลักความเสมอภาค หมายถึง การให้โอกาสที่เท่าเทียมกันแก่บุคคลทั้งในการเข้าผู้การเป็นข้าราชการและอยู่ในระหว่างการเป็นข้าราชการซึ่งเป็นแนวความคิดตามหลักประชาธิปไตยที่ให้สิทธิเสมอภาคแก่บุคคลภายในขอบเขตของกฎหมายนั่นเอง ในความหมายของการบริหารบุคคลความเสมอภาค คือ การให้สิทธิแก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกันเพื่อพิจารณาการปฏิบัติต่างๆ ตามกระบวนการบริหารงานบุคคล ถ้าบุคคลเหล่านั้นมีคุณสมบัติเท่ากันตามเงื่อนไขของทางราชการ

○ - หลักความสามารถ หมายถึง การยึดถือความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญในการเลือกสรรให้ดำรงตำแหน่งงานใด ๆ โดยที่งานราชการเป็นงานของส่วนรวม ค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทนต่างๆ แก่ผู้ทำงานเป็นเงินที่มาจากภาษีอากรจากประชาชน ดังนั้นผู้ทำงานให้รัฐจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และต้องสามารถใช้ความรู้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมได้ ทางราชการจึงต้องยึดถือความสามารถเป็นหลักในการที่จะเลือกผู้ใดมาทำงานให้แก่อรัฐ จึงจะสอดคล้องกับหลักความเสมอภาคที่ให้ความยุติธรรมแก่บุคคล เมื่อสามารถพิสูจน์ได้ว่าในความเสมอภาคของโอกาสนั้น บุคคลที่มีความสามารถดีที่สุด จะได้รับการพิจารณาเลือกสรรก่อน

○ - หลักความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงในการรับราชการเป็นอาชีพ คือจะไม่ถูกปลดออกหรือไล่ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่พิสูจน์ได้ หลักการนี้มุ่งหมายที่จะให้ข้าราชการเกิดความมั่นคงถาวรในการประกอบอาชีพ จะได้ทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้กับงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่คิดระแวงและเกรงกลัวต่อการสูญเสียอาชีพตราบใดที่ประพฤตินตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

○ - หลักความเป็นกลางในทางการเมือง หมายถึง การที่ข้าราชการประจำจะต้องมีความเป็นกลางทางการเมือง ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่คำนึงถึงว่ารัฐบาล

ที่เข้ามามีอำนาจในการบริหารจะมีนโยบายทางการเมืองอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติราชการ⁴³

ดังนั้นสรุปได้ว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการความยึดถือหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เนื่องจากกว่าหลักธรรมาภิบาล คือกระบวนการปกครองบริหารที่อาศัยหลักการที่ถูกต้องเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาสังคม และนำมาซึ่งความยุติธรรม

พ.ต.อ.ชูชัย ชุนคลังมีวน ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีดังนี้ การบริการ ณ ที่ทำการฯ โดยดำเนินการรับแจ้งความดำเนินการเบื้องต้น รับแจ้งเอกสารหาย ให้ข้อมูลข่าวสารผู้มาติดต่อ เป็นต้น

การรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ บ้านและชุมชนปลอดภัย สายตรวจรถจักรยานยนต์ รถจักรยาน ส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม มวลชนสัมพันธ์ ประสานงานเทศบาล,อบต.,หน่วยงาน ราชการในพื้นที่

การออกตรวจรักษาความสงบ เรียบร้อย มีกำนัน,ผญบ.ตบ.อาสาสมัครร่วมปฏิบัติส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกัน อาชญากรรม

ภาคประชาชน มีส่วนร่วมในการป้องกัน อาชญากรรม การป้องกันทางเลือก สนับสนุนการดำเนินงาน ของ ตำรวจตั้งคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันดูแลตนเองและชุมชน การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ตำรวจจะต้องเข้าไปดำเนินการหรือให้บริการ การเป็นพยานในคดีที่ประสบเหตุ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจผู้ยามยังทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของตำรวจได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดในลักษณะใกล้ชิดตัว ใกล้ใจ ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครองดูแลตนเอง และชุมชนในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขเป็นระบบป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก ที่มีพื้นฐานใกล้ชิด ประชาชนที่สุด(ป้องกันปฐมภูมิ) ในลักษณะป้องกันปราบ มีระบบข้อมูลท้องถิ่นที่ถูกต้องครบถ้วน เสริมศักยภาพด้านการป้องกัน มีระบบข้อมูลท้องถิ่นที่ถูกต้องครบถ้วน เสริมศักยภาพด้านการป้องกัน ตามหลักข้อมูล คืออำนาจ อีกทั้งสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลายหน้าที่ และ

⁴³พล.ต.ต.สมศักดิ์ จันทร์พิงค์, “ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจผู้ยาม”, เอกสารประกอบการฝึกอบรมสารวัตร รุ่นที่ 27, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553, (อัดสำเนา).

สามารถทำเป็นจุดขายทางสถานีตำรวจได้ การบริการรับแจ้งเหตุ รับแจ้งเอกสารหาย ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระวังเหตุ บริการด้านการจราจร ให้ความรู้ด้านกฎหมาย ในสถานศึกษา ฯลฯ ใช้คนน้อย แต่ปฏิบัติหน้าที่ได้กว้างขวางมีประสิทธิภาพ⁴⁴

พ.ต.ท. เดช จูเภา ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจตำบล / ชุมชน ไม่เน้นผลการจับกุม แต่ให้เน้นการลดจำนวนของอาชญากรรมลง ความหวาดกลัวของประชาชนต่อภัยอาชญากรรม การให้ความช่วยเหลือประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ภายในขอบเขตพื้นที่ของชุมชนหรือตำบล ปัจจัยแห่งความสำเร็จของงานสายตรวจตำบล/ชุมชน คือ ตำรวจทุกคนต้องมี ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และต้องทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์⁴⁵

ดังนั้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจผู้ยาม การบริการ ณ ที่ทำการบริการประชาชนผู้ยาม โดยดำเนินการรับแจ้งความ ดำเนินการเบื้องต้น การรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ บ้านและชุมชนปลอดภัย การออกตรวจรักษาความสงบ เรียบร้อย ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน อาชญากรรม การป้องกันทางเลือก สนับสนุนการดำเนินงานของตำรวจเป็นระบบป้องกัน อาชญากรรมเชิงรุก ที่มีพื้นฐานใกล้ชิด ประชาชนที่สุด (ป้องกันปฐมภูมิ) ในลักษณะป้องกันปราบ มีระบบข้อมูลท้องถิ่นที่ถูกต้องครบถ้วน เสริมศักยภาพด้านการป้องกัน มีระบบข้อมูลท้องถิ่นที่ถูกต้องครบถ้วน เสริมศักยภาพด้านการป้องกัน ตามหลักข้อมูล คืออำนาจ

2.3.3 ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม

พ.ต.อ.ชูชัย ขุนคลังมีวน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหา คือ ประชาชนยังไม่รักและไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนยังไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมไม่สามารถดำเนินการได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ตำรวจยังไม่มียุทธวิธีสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ตำรวจยังไม่มีความอดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับ

⁴⁴พ.ต.อ.ชูชัย ขุนคลังมีวน, “การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม”, เอกสารประกอบการฝึกอบรมสารวัตร รุ่นที่ 27, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553, (อัดสำเนา).

⁴⁵พ.ต.ท. เดช จูเภา, “นโยบายตำรวจผู้ยามสถานีตำรวจแม่แฝก”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่แฝก, 2553, (อัดสำเนา).

ตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหาหา ตนเองมีความสำคัญต่อการแก้ไข ปัญหา ปัญหาอาชญากรรมใกล้ตัวประชาชนมักคิดว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจ

ขาดทรัพยากรหรือปัจจัย เสริมการป้องกันที่มีในพื้นที่วงจรถัดของเอกชน , สัญญาณเตือนภัยบ้านเรือนและทรัพย์สิน การขาดแสงสว่างในชุมชน การขจัดพื้นที่เสี่ยงภัย ควบคุมพื้นที่ล่อแหลม

ด้านสถานที่บริการผู้ยาม สถานที่สกปรก ไม่เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ สร้างความเดือดร้อน ตำรวจไม่มีระเบียบวินัย ไม่มีคุณธรรมเป็นที่พึ่งของชาวบ้านได้

ปัญหาสำคัญ ผู้ยาม ไม่ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.ฎ. แบ่งส่วนราชการ สดช. พ.ศ.2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ เป็น บก. หรือส่วนราชการอย่างอื่นใน สดช. พ.ศ.2552

ขาดการประสานงานทั้งองค์กรราชการและส่วนท้องถิ่น เช่น ฝ่ายปกครอง เทศบาล อบจ. อบต.⁴⁶

พ.ต.อ.ชวิษ ประสพพระ ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหา คือ

1) ด้านประจำตู้บริการ คือ ขาดการบอกป้ายชื่อที่ทำการตำรวจตำบล หรือชุมชน ห้างหรือจุดที่สำหรับรับแจ้งความ รูปถ่ายพร้อมชื่อและหมายเลข โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ประจำตู้ ป้ายแนะนำการให้บริการ เช่นการ รับแจ้งเอกสารหาย การรับแจ้งความเบื้องต้น การปรับปรุงสถานที่ภูมิทัศน์ ชื่อผู้นำท้องถิ่นและหมายเลขโทรศัพท์ หน้าที่ของตำรวจประจำที่ทำการ 11 ชื่อ และเศรษฐกิจพอเพียง

2) ด้านภายในตู้บริการ ขาดเครื่องใช้สำนักงาน โต๊ะเก้าอี้ทำงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ สมุดประจำวันรับแจ้งความเป็นหลักฐานสมุดประจำวันแจ้งเอกสารหาย กระดานสถิติข้อมูลคดีประจำเดือนตู้หรือชั้นวางแฟ้มเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประชาชนนั่งคอย

3) อุปกรณ์ประจำตู้ยามรถยนต์, รถจักรยานยนต์, รถจักรยาน วิทยุสื่อสารแผงกันจรรยาและสัญญาณไฟ อุปกรณ์กู้ภัย เช่นเครื่องดับเพลิง เหล็กชะแลง เชือกลากจูง ฯลฯ ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4) ข้อมูลประจำตู้ แผนที่เขตรับผิดชอบและข้อมูลจำนวน ประชากร, ตำบล, หมู่บ้าน เพิ่มข้อมูลท้องถิ่น สถิติคดีในเขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม แฟ้มรายงานผลการปฏิบัติประจำสัปดาห์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

⁴⁶พ.ต.อ.ชูชัย ชุนคลังมีวน, “การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม”, เอกสารประกอบการฝึกอบรมสารวัตร รุ่นที่ 27, อ่างแล้ว, 2553, (อัครสำเนา).

5) ด้านความร่วมมือจากประชาชนออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน, ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน, ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจและพบปะประชาชนตามแผนการ ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมประชุมหารือกับชุมชนในการประชุมต่างๆ การได้รับงบประมาณสนับสนุนจากจังหวัด, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนขาดการบูรณาการและงบประมาณในการดำเนินงาน

6) ด้านความสามารถในการควบคุมอาชญากรรมการป้องกันการเกิดคดี เช่น การป้องกันเหตุ ทะเลาะวิวาทในที่สาธารณะหรืองานประเพณี การควบคุมการเกิดคดี กลุ่ม 1-4 ไม่ให้เกิดขึ้น

7) ปัญหาการขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุ ปัจจุบันต้องมีการนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ ในงานสายตรวจ เช่น การตรวจสอบข้อมูล ทาง SMS, ใช้ระบบ GPS ติดตามสายตรวจ เป็นต้น เพื่อให้ตัวสายตรวจมีศักยภาพมากขึ้น

8) ปัญหาความร่วมมือโครงการบ้านและชุมชนปลอดภัย ประชุมชี้แจงรายละเอียด โครงการ ให้ประชาชนทราบ จัดตั้งที่ปรึกษาโครงการ และคณะกรรมการบ้านและชุมชนปลอดภัย ทั้งในระดับตำบล และชุมชน/หมู่บ้าน เพื่อเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการ นำระบบตำรวจชุมชนทีมตำรวจ การทำงานแบบ อาสาสมัคร มาใช้ในโครงการนี้ใช้ยุทธวิธีตำรวจ ที่หลากหลาย เช่น สายตรวจหมู่บ้าน ยามจุด หรือการเฝ้าระวัง ฯลฯ

9) ปัญหาในการบูรณาการกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายปกครอง อบต. ฯลฯ เพื่อให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับประชาชน เพื่อส่งเสริมการป้องกันอาชญากรรมโดยชุมชน จัดตั้งที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการบ้าน ชุมชน ปลอดภัยในระดับตำบล และชุมชน/หมู่บ้าน เพื่อเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการ⁴⁷

พ.ต.อ.ทวีชัย ประทีปอุษานนท์ ได้กล่าวว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ยามจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านตำรวจ องค์กรทุกองค์กรล้วนมีปัญหาบ้างน้อยบ้าง ตำรวจเป็นองค์กรหนึ่งที่มีปัญหา ในส่วนที่เป็นปัญหาอันเกิดจากตัวตำรวจเองหรือปัญหาการบริหารงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ปัญหาระเบียบปฏิบัติที่มีขั้นตอนมากมายและล้าสมัยทำให้ประชาชนไม่อยากติดต่อด้วยกับปัญหาการให้บริการของตำรวจยังไม่เป็นที่ถูกใจประชาชนนัก

2) ปัญหาด้านประชาชน ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเรื่องสังคมและพฤติกรรมของมนุษย์กับการเกิดอาชญากรรมไม่เข้าใจเทคนิควิธีการของตำรวจไม่เข้าใจวิธีการป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งความเข้าใจผิด ๆ ว่าเมื่อได้จ้างตำรวจให้ทำงานแทนแล้วเป็นภาระหน้าที่ของ

⁴⁷พ.ต.อ.ชวัช ประสพพระ, “รายงานการปฏิบัติงานตำรวจผู้ยามจังหวัดลำปาง”, ลำปาง : ตำรวจภูธรจังหวัดลำปาง, 2553, (อัดสำเนา).

ตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียว คนในสังคมนั้น ๆ ไม่จำเป็นต้องร่วมมือกับตำรวจอีก บางคนเมื่ออยากช่วยเหลือให้ความร่วมมือแต่ไม่รู้จะช่วยอย่างไรกับบางส่วนที่ไม่คิดอยากจะช่วยเพราะหวาดกลัวภัยอันตรายอาจเป็นเพราะอคติเดิม ๆ เกี่ยวกับความไม่ชอบตำรวจ ไม่เชื่อถือตำรวจ

3) ปัญหาแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาทั่ว ๆ ไป ไม่ว่าจะเป็นภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมประเพณี ปัญหากลไกส่วนใดส่วนหนึ่งในสถาบันของสังคมบกพร่องทำหน้าที่ได้ไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตำรวจและประชาชนทำให้ไม่สามารถประสานความร่วมมือต่อกันได้อย่างเต็มที่หรือแม้แต่ปัญหาสามัญ เช่น เพราะประชาชนต้องดิ้นรนทำมาหากินทำให้สถาบันครอบครัวอ่อนแอลง⁴⁸

พ.ต.ท.จอร์จศักดิ์ ปานสาคร ได้กล่าวว่า การบริการจุดบริการประชาชน ผู้ยามทุกประเภท จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และผู้ยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล มีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1) ปัญหาสถานที่บริการของผู้ยาม ให้ปรับปรุงในด้านของสภาพของผู้ยาม โดยซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพมั่นคง แข็งแรง พร้อมใช้งาน ปรับปรุงลักษณะผู้ยามให้เป็นพื้นที่คุณภาพดังนี้

1.1) ปัญหาการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายนอกผู้ยาม

1) ปัญหาการจัดให้มีป้ายแสดงชื่อ เลขรหัสผู้ยาม พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ประจำผู้ยาม และสถานีตำรวจต้นสังกัด ติดป้ายเป็นแนวขวางให้เห็นเด่นชัด

2) ปัญหาการจัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำผู้ยาม และจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชน

3) ปัญหาการจัดให้มีสวนภูมิทัศน์ ให้ดูร่มรื่น ตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่นั้นๆ

4) ปัญหาการจัดให้มีแผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่สำคัญ และเส้นทางต่างๆ ในพื้นที่

5) ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม

1.2) ปัญหาจัดระเบียบภายในผู้ยาม โดยแบ่งพื้นที่การใช้งานให้ชัดเจนเหมาะสม จัดวางอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร เอกสารราชการต่างๆ ให้เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ เรียบร้อย ข้อมูลยังไม่เพียงพอ พื้นที่การบริการประชาชนยังไม่เป็นสัดส่วน ผังการติดต่อสื่อสารกับผู้ยาม สายการบังคับบัญชายังไม่ชัดเจน

⁴⁸พ.ต.อ.ทวีชัย ประทีปอุษานนท์, “รายงานการปฏิบัติงานของตำรวจบริการจังหวัดเชียงราย”, เชียงราย : ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย, 2553, (อัดสำเนา).

2) ปัญหาหน้าที่และการปฏิบัติของตำรวจประจำผู้ยาม หน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับคดี รับแจ้งเหตุคดีอาญาเบื้องต้นและเข้าระงับเหตุตามขีดความสามารถรักษาสถานที่เกิดเหตุ การรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อจัดกำลังเข้าระงับเหตุ หรือจัดให้มีการสอบสวนดำเนินคดีตามระเบียบ ยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

2.1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ในการ จัดทำข้อมูลท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งข้อมูลบุคคลทั่วไป ข้อมูลบุคคลสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ข้อมูลสถานที่ที่สำคัญ และสถานที่ที่เป็นแหล่งเพาะเพิ่มอาชญากรรม การจับกุมปราบปรามการกระทำความผิดอาญาต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่เป็นปัจจุบัน

2.2) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ยังขาดการเน้นการบริการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้การบริการประชาชนคุณาติมิตร การดูแลจัดการจราจรและอำนวยความสะดวกการจราจรแก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงผู้ยามอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3) ปัญหาหน้าที่และการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ยามเป็นศูนย์ประสานงานชุมชน

ปัญหาในพื้นที่ที่ผู้ยามรับผิดชอบ ยังไม่มีการตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้น ที่มาจากภาคเอกชน และตำรวจมาร่วมทำงาน เพื่อยึดหลักการ คือ ให้ผู้ยามที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นั้นๆ เป็นศูนย์ประสานงานชุมชนของพื้นที่นั้นๆ เพื่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างชุมชน และสถานีตำรวจในพื้นที่

4) ปัญหาด้านการจัดทำสัญญาประชาคมการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำผู้ยาม (ให้ติดไว้ที่บริเวณผู้ยามทุกตู้)

1) ตำรวจประจำผู้ยามยังมีกิริยา วาจาไม่สุภาพ ไม่อ่อนโยน ไม่เป็นมิตรกับประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ และไม่มีจิตบริการด้วยความเที่ยงตรง และเป็นธรรม

2) ตำรวจประจำผู้ยาม และตำรวจสำรองประจำผู้ยาม ไม่อยู่ประจำผู้ยาม เพื่อสามารถบริการประชาชนได้ตลอดเวลา

3) ตำรวจประจำผู้ยามแต่งกายไม่เรียบร้อย ชอบถอดเครื่องแบบหรือแต่งกายไม่เรียบร้อยในเวลาปฏิบัติหน้าที่

5) ปัญหาการตรวจตราควบคุมตำรวจประจำผู้ยาม

ปัญหาการตรวจตราควบคุมตำรวจประจำผู้ยามนั้น ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในพื้นที่ซึ่งผู้ยามประจำอยู่มีหน้าที่ตรวจตรา ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำผู้ยามเวลาไป

ตรวจดูยาม ให้ลงรายการตรวจและลงชื่อไว้ในสมุดตรวจประจำดูยามยังไม่สม่ำเสมอ การเสนอผลการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบยังไม่เป็นไปตามระเบียบ⁴⁹

คังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำดูยาม ปัญหาสำคัญ ดูยาม ไม่ได้กำหนดไว้ใน พ.ร.ฎ. แบ่งส่วนราชการ สดช. พ.ศ.2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ เป็น บก. หรือส่วนราชการอย่างอื่นใน สดช. พ.ศ.2552 ด้านเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ด้านหน่วยบริการไม่สะดวก สะอาด ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอและด้านชุมชนมีส่วนร่วมประชาชนยังขาดการมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.3.4 ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พ.ต.ท.เดช จูมา ได้กล่าวว่า ปัญหา อุปสรรค การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ไว้ดังนี้คือ

- 1) รัฐธรรมนูญ ซึ่งกำหนดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเอาไว้เป็นจำนวนถึง 35 มาตรา ในบางครั้ง ในบางครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่
- 2) ประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการชี้เบาะแสของคดีเท่าที่ควร
- 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดการเชื่อมโยงกับประชาชนทำให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ
- 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่ปฏิบัติตามแผนงาน นโยบายของผู้บังคับบัญชาและไม่ให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างจริงจัง
- 5) อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายในการบริการประชาชน
- 6) ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาทิเช่น เบี้ยเลี้ยง การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีไม่เพียงพอทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 7) อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ของตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น รถสายตรวจ เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหา

⁴⁹พ.ต.ท.ขจรศักดิ์ ปานสาคร, “แนวทางการปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับการบริการตำรวจดูยามเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน”, แพร่ : ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่, 2553, (อัคราณา).

8) หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ขาดการประสานงานที่ดีกับตำรวจทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน⁵⁰

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รัฐธรรมนูญ ซึ่งกำหนดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเอาไว้เป็นจำนวนถึง 35 มาตราในบางครั้ง ในบางครั้งก่อให้เกิดอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจยังยึดคติเดิม ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขาดการเชื่อมโยงกับประชาชน อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายในการบริการประชาชน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ของตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น รถสายตรวจ เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหาหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ขาดการประสานงานที่ดีกับตำรวจทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนกับตำรวจ

2.4.1 ความหมายชุมชน

ชุมชน (Community) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ไว้หลายประการด้วยกัน คือ

บำรุง เกิดดี ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่อการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3” ให้ไว้ว่า ชุมชน หมายถึง องค์กรทางสังคม (Social Organization) อย่างหนึ่งมีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง และปวงสมาชิกสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานและสามารถแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่ในชุมชนตนเองได้⁵¹

⁵⁰พ.ต.ท.เดช จูมา, “ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ยามสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, 2553, (อัครานา).

⁵¹บำรุง เกิดดี, “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่อการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3”, การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2535, หน้า 18.

ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ กล่าวว่า ชุมชน หมายถึง “การที่คนจำนวนหนึ่งที่อาศัยอยู่พื้นที่แห่งหนึ่ง มีความเชื่อผลประโยชน์ กิจกรรม และมีคุณสมบัติอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน คุณลักษณะเหล่านี้มีลักษณะเด่นเพียงพอที่จะทำให้สมาชิกนั้น ตระหนัก และเกื้อกูลกัน”⁵²

สนธยา พลศรี ได้ให้ความหมายของชุมชนว่า “หมายถึง กลุ่มทางสังคมที่อยู่อาศัยร่วมกันในอาณาบริเวณเดียวกัน เช่น ครอบครัว ละแวกบ้าน หมู่บ้าน ตำบล หรือเรียกเป็นอย่างอื่นมีความเกี่ยวข้องกันสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารและเรียนรู้ร่วมกัน มีความผูกพัน เอื้ออาทรกันภายใต้บรรทัดฐานและวัฒนธรรมเดียวกัน ร่วมมือและพึ่งพา อาศัยกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน”⁵³

จ่านง อติวัฒนสิทธิ์และคณะ ให้ความหมาย “ชุมชน” ว่าเป็น “กลุ่มคนพวกหนึ่งที่มาอยู่รวมกัน ในอาณาบริเวณหนึ่ง โดยคนเหล่านี้ถือว่า ตนมีความผูกพันอยู่กับอาณาบริเวณแห่งนั้น มีความยึดเหนี่ยวกันเป็นปึกแผ่นมั่นคง มีการกระทำกิจกรรมต่างๆ หลายด้านด้วยกลุ่มต่างๆ ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน เช่น ครอบครัวหลายๆ ครอบครัว โรงเรียน วัด ร้านค้า โรงงาน ฯลฯ รวมกันเป็นหมู่บ้านเป็นเมือง แต่กระนั้นก็ตามแม้ว่าชุมชนจะมีกิจกรรมต่างๆ หลายด้านและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของ การดำรงชีวิตของสมาชิกได้ แต่ชุมชนก็ยังเป็นหน่วยย่อย ของสังคมที่ต้องขึ้นอยู่กับอำนาจรัฐ”⁵⁴

ดังนั้นสรุปได้ว่า ชุมชน หมายถึง การรวมกลุ่มกันของกลุ่มคนหลัก ไม่ว่าจะ เป็นครอบครัว หรือเพื่อนบ้าน หรือ สมาคมที่มีจุดประสงค์ร่วม กลุ่มเหล่านี้ เกื้อกูลกันทางเศรษฐกิจ สังคม และการปกครอง ในเขตแดนจำกัดของกลุ่ม ลักษณะทางกายภาพที่จำเป็นต่อการคงอยู่ของชุมชน คือ ต้องมี สถานที่ตั้งมั่น ที่อยู่อาศัย คงทน และที่รวมตัว แลกเปลี่ยน ถักเก็บ ถาวร ลักษณะทางสังคมที่จำเป็นต่อการคงอยู่ของชุมชน คือ มีการแบ่งฝ่ายงาน ที่ทำหน้าที่ทั้งด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม ชุมชนในความหมายสมบูรณ์ต้องมี ระบบเชื่อมโยงทางภูมิศาสตร์ องค์กรทางเศรษฐกิจ การปฏิบัติแบบระบบสถาบัน สถานที่สำหรับกิจกรรมสังคม และสัญลักษณ์ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

⁵²ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, กระบวนการและเทคนิคการทำงานของ นักพัฒนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2543), หน้า 26.

⁵³สนธยา พลศรี, ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545), หน้า 22.

⁵⁴จ่านง อติวัฒนสิทธิ์และคณะ, สังคมวิทยา, พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545), หน้า 133.

ชุมชนจะต้องให้ความสนใจต่อการปฏิบัติการและพัฒนา จุดประสงค์หลักของ ชุมชน ผ่านความขัดแย้งและความร่วมมือ กรณีและกลุ่มต่างๆเพื่อไปสู่เป้าหมายสูงสุด

2.4.2 ชุมชนกับตำรวจ

พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก กล่าวว่า งานชุมชนในหน้าที่ตำรวจ คือ งานที่ตำรวจได้กระทำ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพัน เกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้อำนาจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ⁵⁵

กองวิจัยและวางแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ศึกษาถึง “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” พบว่า

ในด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติงาน ได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบ่อยครั้งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำส่วนตัว การแจกจ่ายเอกสารแผ่นปลิว แผ่นพับต่าง ๆ ในการป้องกันอาชญากรรม อุบัติภัย ยาเสพติดหรือการแนะนำในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่และสถานีตำรวจตลอดจนมีความสนใจมากยิ่งขึ้น ในการเข้ามามีบทบาทที่ตำรวจจัดขึ้น ได้รับทราบนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและข่าวคราวเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น

ในด้านชุมชนสัมพันธ์ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติงาน เห็นว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจเยี่ยมเยียนชุมชนหรือหมู่บ้าน เข้าร่วมสังสรรค์หรือเล่นกีฬา กับสมาชิกในชุมชนบ่อยครั้งและมีความรู้สึกว่าการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตำรวจจัดขึ้น จะมีส่วนช่วยในการลดปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด อบายมุข เด็กและเยาวชนเบี่ยงเบนและปัญหาอื่นในท้องถิ่นและมีส่วนสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกับสมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ในด้านความรู้สึกโดยทั่วไปต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติงาน มีความรู้สึกเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจอยากมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในด้านต่าง ๆ และมีความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะเป็นที่พึ่งได้ในยามที่ได้รับความเดือดร้อนจากมิชฉาชีพ นอกจากนั้นยังมีความเห็นอีกด้วยว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีขึ้นแล้ว จะ

⁵⁵ประชา พรหมนอก, ตำรวจชุมชนกับการพัฒนาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : กองสารสนเทศ, 2531), หน้า 3.

สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนไม่คิดว่าการที่เจ้าหน้าที่ ตำรวจออกพบปะ ตรวจเยี่ยมชุมชนนั้นจะเป็นการนำความเดือดร้อนรำคาญให้แก่ประชาชนในพื้นที่⁵⁶

โสภา ชูพิภุชชัยและคณะ กล่าวว่า ตำรวจจำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนรับผิดชอบในการ ป้องกันและยับยั้งการกระทำความผิดหรือประกอบอาชญากรรมอยู่แล้ว ยิ่งสังคมขยายหรือมีการ เปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทเข้าสู่สังคมเมืองมากขึ้นเท่าใดภาระหน้าที่ในการจัดระเบียบสังคม การ รักษาความสงบเรียบร้อยก็จำเป็นต้องมากขึ้นด้วยเป็นเงาตามตัว ฉะนั้นการบริหารงานตำรวจให้มี ประสิทธิภาพได้ไม่ใช่จะอาศัยเพียงสามัญสำนึกหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่เคยกระทำตามกันมาเท่านั้น จะต้องศึกษาหาวิธีการปฏิบัติให้ได้ผลจริงมิใช่แต่เพียงสิ่งที่คาดไว้ว่าจะให้พอดีหรือเพียง โครงการที่ เขียนไว้อย่างสวยหรูเท่านั้น

ยุทธวิธีต่าง ๆ ที่ตำรวจควรจะต้องรับผิดชอบหรือคำนึงถึงในฐานะเป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อ การช่วยลดสถิติอาชญากรรมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนก็คือ

1) จัดบริการชุมชนร่วมขึ้นระหว่างตำรวจกับประชาชน ทั้งนี้เพื่อริเริ่มส่งเสริมให้ประชาชนมี ความรู้สึกทัศนคติที่ดีต่อตำรวจให้เข้าใจและยินดีให้ความร่วมมือกับตำรวจในการมีส่วนร่วมช่วยป้องกัน หรือช่วยลดการกระทำผิดต่าง ๆ และยินดีที่จะช่วยกันพัฒนาปรับสภาพแวดล้อมในย่านชุมชนที่ตน อาศัยให้ดีและปลอดภัยยิ่งขึ้น ช่วยแก้สภาพเสื่อมโทรมต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

2) จัดเพิ่มสายตรวจออกบริการประชาชนให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อช่วยลดสถิติอาชญากรรมบน ท้องถนน

3) จัดรูปที่มงานตำรวจท้องที่เพื่อเสริมสร้างมาตรการรณรงค์ต่อต้านอาชญากรรมและเพื่อ สนองความต้องการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินตลอดจนสวัสดิการทั่ว ๆ ไป

4) จูงใจให้แต่ละชุมชนตื่นตัวในการป้องกันอาชญากรรม โดยเป็นพี่เลี้ยงแนะนำประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อป้องกันอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้นว่า

4.1) จัดตั้งอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจเห็น ความสำคัญของการป้องกันอาชญากรรมและให้ความร่วมมือกับตำรวจ นอกจากนี้ยังเป็นการช่วย ส่งเสริมพัฒนาบุคคลในชุมชนดังกล่าว โดยอาศัยวิธีการให้การศึกษา การจัดหางานให้ทำ การจัด บริหารสัมมนาการแก่ชุมชนให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นต้น

⁵⁶ กองวิจัยและวางแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, แผนการปฏิบัติการประจำปี 2554, (กรุงเทพมหานคร : กองสารสนเทศ, 2554), หน้า 92.

4.2) เชิญชวนให้เจ้าของบ้าน ในแต่ละชุมชนละหมู่บ้านที่อยู่ใกล้เคียงกันรวมกลุ่มจัดตั้งชมรมเพื่อป้องกันภัยจากอาชญากรรมและเพื่อความร่วมมือที่กลุ่มดังกล่าวจะให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสอดส่องดูแลดังกล่าว

4.3) จัดโครงการสื่อสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชนในท้องที่ เพื่อช่วยกันป้องกันการกระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามประสานเข้าไปถึงประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดี ทั้งยังได้ความคิดเห็นใหม่ ๆ มาเป็นแนวทางการป้องกันการกระทำผิด

4.4) ส่งเสริมยกย่องและตอบแทนความดีผู้ที่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการช่วยกันป้องกันการกระทำผิดหรือประกอบอาชญากรรม เพื่อกระตุ้นให้มีกำลังใจให้มีการเสียสละช่วยกันป้องกันภัยดังกล่าว

5) ใช้วิธีจูงใจประชาชนให้ช่วยกันร่วมมือกันรณรงค์ต่อปัญหาอาชญากรรมด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ให้ประชาชนได้ทราบถึงการปฏิบัติงานของตำรวจ ทราบถึงข่าวสารอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรจัดศูนย์บริการแจ้งข่าวอาชญากรรมต่าง ๆ เป็นต้นว่า คนหาย หลงทางหรือข่าวบริการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน⁵⁷

ชัยพร พานิช้อตรา กล่าวว่า แนวคิดที่จะให้ประชาชนมีบทบาทในการร่วมมือรักษาความเรียบร้อยภายในท้องที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แท้จริงแล้วเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ตำรวจ การที่ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้น เป็นไปในรูปอาสาสมัครด้วยความเต็มใจของประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นหลักประกันในความสำเร็จแห่งภารกิจระหว่างตำรวจกับประชาชนในการรณรงค์ต่ออาชญากรรม นับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งขวดยที่หน่วยงานตำรวจจะต้องให้มีหน่วยป้องกันอาชญากรรมประจำตำรวจท้องที่ (Local Crime Prevention Units) ประสานกิจกรรมปฏิบัติแนะนำประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมภายใต้หลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1) ให้ถือเป็นการรับผิดชอบของสถานีตำรวจทุกหน่วยต้องให้ความช่วยเหลือส่งเสริมการจัดตั้งอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมประจำท้องที่พร้อมแนะนำให้ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการป้องกันความปลอดภัยชีวิตทรัพย์สินของประชาชน แห่งท้องที่ที่สถานีตำรวจนั้นตั้งอยู่ ทั้งหัวหน้าสถานีตำรวจที่จำต้องกวาดขันการรักษาความสงบและจัดสายตรวจท้องที่อย่างจริงจังต่อเนื่องเมื่อได้มีการแจ้งข่าวอาชญากรรมจากประชาชนแล้ว ตำรวจจะต้องดำเนินการเพื่อระงับเหตุหรือทำการจับกุมผู้กระทำผิดด้วยความรวดเร็วมีซักช้า

⁵⁷ โสภกา ชูพิบูลชัยและคณะ, ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมไทยในทศวรรษหน้า, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535), หน้า 40 - 42.

2) ให้นำหน่วยงานสถานีตำรวจทุกแห่ง ดำเนินการเร่งรัดพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเข้าใจรอบรู้ในปัญหาอาชญากรรมระดับท้องถิ่นและสามารถปฏิบัติภารกิจเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจท้องถิ่นเป็นอย่างดี

3) ปังชัยพื้นฐานในอันที่จะทำให้ประชาชนกับตำรวจร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดขึ้นอยู่กับ การเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีทางสังคมร่วมกัน ระหว่างประชาชนกับตำรวจ โดยตำรวจต้องเพียรพยายามปฏิบัติภารกิจอย่างเต็มความสามารถ ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จำต้องเพียรพยายามปฏิบัติภารกิจอย่างเต็มความสามารถ ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จำต้องประพฤติปฏิบัติหน้าที่พลเมืองเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ความถูกต้องชอบธรรมให้บังเกิดขึ้น

4) ปังชัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างเสริมสัมพันธภาพอันอบอุ่นนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้สึกไว้วางใจและตระหนักในความปลอดภัยร่วมกัน

บทบาทของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมถือได้ว่าสำคัญมากและเป็นหัวใจของการป้องกันอาชญากรรม เพราะเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของประชาชนทุกคนในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยในชุมชน ที่อยู่อาศัยของตน ตลอดจนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการร่วมมือหรือความรับผิดชอบร่วมกันมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1) โครงการเพื่อนบ้านเตือนภัย คือ มาตรการป้องกันอาชญากรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในชุมชน ช่วยกันสอดส่องและแจ้งพฤติกรรมบุคคล ยานพาหนะหรือสภาวะการณ์ที่น่าสนใจไปยังตำรวจท้องถิ่นและเพื่อนบ้าน โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นหลัก ดังนั้นเพื่อนบ้านเตือนภัยจึงช่วยเพิ่มความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างประชาชนในท้องถิ่นกับตำรวจท้องถิ่นในการป้องกันความปลอดภัยแก่ทรัพย์สิน ตลอดจนชีวิตร่างกายของสมาชิกในชุมชน เสริมสร้างความกลมเกลียวระหว่างสมาชิกในชุมชน จากการทำความรู้จักพบปะสังสรรค์และการดำเนินกิจกรรมที่มีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อป้องกันอาชญากรรม อย่างไรก็ตามการที่มาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัยจะสัมฤทธิ์ผล ได้นั้น สิ่งสำคัญคือประชาชนต้องเป็นเจ้าของดำเนิน โครงการและคณะกรรมการ เพื่อนบ้านเตือนภัยต้องจัดพบปะหารือกันเป็นรายเดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันอาชญากรรมและสายตรวจเข้าร่วมด้วย

4.2) โครงการสายตรวจประชาชน คือ วิธีการที่เพื่อนบ้านใกล้เคียงต่างสมัครใจที่จะจัดหมายกำหนดการหมุนเวียน เพื่อช่วยกันรับผิดชอบตรวจตราในเขตพื้นที่ใกล้บ้านของตนในการตรวจตรา นอกจากทำหน้าที่สายตรวจจะสังเกตบุคคล ยานพาหนะและอาคารสถานที่ที่ผิดปกติจากสภาวะปกติแล้ว อาสาสมัครดังกล่าวในแต่ละวันยังสามารถใช้ช่วงเวลาเช่นนี้ทำความรู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนบ้านของตนในย่านนั้น ๆ ให้ความช่วยเหลือแนะนำหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในชุมชน รวมทั้งช่วยตรวจตราประตูหน้าต่าง ปิด-เปิดไฟให้แสงสว่าง ดูแลความเรียบร้อยนอกบ้านให้แก่

สมาชิกในชุมชนที่ไปทำธุรกิจหรือพักผ่อนนอกเมืองอีกด้วย อาสาสมัครในโครงการเช่นนี้ออกจากจะเสียสละกำลังกาย กำลังความคิดและเวลาอันมีค่าแล้ว ยังเสียสละทุนทรัพย์ของตนเองอีกด้วย เช่น อาจใช้รถยนต์และน้ำมันส่วนตัว ในการตระเวนตรวจรอบชุมชน เป็นต้น

4.3) โครงการตรวจตราบ้านเมือง เป็นมาตรการที่มุ่งช่วยเป็นหูเป็นตาแทนกันในระหว่างที่เพื่อนบ้านใกล้เคียงเดินทางไปทำธุรกิจหรือพักผ่อนต่างจังหวัด โดยเฉพาะเมื่อไม่มีคนดูแลบ้าน ซึ่งนอกจากเพื่อนบ้านจะเป็นหลักในการช่วยเอาใจใส่ดูแลเคหะสถานแล้วก็ยังสามารถร้องขอตำรวจให้ช่วยตรวจตราเพื่อส่งเสริมการดูแลของเพื่อนบ้านได้ด้วย

4.4) โครงการมวลชนสัมพันธ์ เพื่อสื่อสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชนแห่งท้องที่ มีความมุ่งหมายสำคัญที่จะป้องกันมิให้การกระทำผิดเกิดขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการติดต่อพบปะสังสรรค์ ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดกับบรรดาสมาชิก สโมสร องค์กรการกุศลและโรงเรียนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมและการป้องกันมิให้เด็กเยาวชนตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมโดยมุ่งเฟื่องถึงสนใจเป็นพิเศษแก่เยาวชนหรือบุคคลวัยรุ่นที่มีแนวโน้มหลงใหลคลั่งไคล้ความจริงทางวัตถุหรือไม่นำพาต่อการเคารพกฎหมายและระเบียบแบบแผนอันดีงามของสังคมมากเป็นพิเศษ⁵⁸

พ.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ กล่าวว่า งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปลี่ยนทัศนคติและแก้ไขภาพลักษณ์ของตำรวจให้ดีขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนที่ดีขึ้นเป็นผลสำเร็จของงาน โดยตรง
- 2) ตำรวจมักคิดว่าเป็นงานของชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์ โดยเฉพาะตำรวจสายงานอื่นคิดว่าไม่ใช่หน้าที่หรือเป็นหลักการที่ต้องปฏิบัติทุกส่วนของตำรวจ ทำให้ตำรวจกับประชาชนมีการติดต่อกันเป็นครั้งคราวไม่สม่ำเสมอไม่ไว้วางใจกัน
- 3) ได้รับการยอมรับเฉพาะแต่ภายในชุดเฉพาะกิจตำรวจชุมชนสัมพันธ์เท่านั้น
- 4) เจ้าหน้าที่ได้รับการยอมรับความเชื่อถือ/ศรัทธาและเคารพยำเกรงบ้างพอสมควร
- 5) เจ้าหน้าที่มีบทบาทในเชิงตั้งรับในการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนให้ดีขึ้นและระงับข้อพิพาทอาชญากรรม
- 6) เป็นการให้บริการโดยอ้อมชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมสายตรวจธรรมดาที่มีหน้าที่รับแจ้งความ
- 7) คณะกรรมการระดับชาติวิเคราะห์ปัญหาและสั่งการให้หน่วยตำรวจดำเนินการตามที่สั่งการ

⁵⁸ชัยพร พานิชอัตรา, “ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2533, หน้า 24-25.

8) ความรับผิดชอบของตำรวจต่อสังคมสามารถตรวจสอบได้โดยคณะกรรมการตรวจสอบพลเรือน และการปกครองบังคับบัญชาตามลำดับชั้น

9) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมโดยไม่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการตรวจ

10) หัวหน้าตำรวจตอบสนองเฉพาะเรื่องการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มเป้าหมายพิเศษเท่านั้น

11) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ความสำคัญ กับปัญหาในชุมชนทั่ว ๆ ไป

12) ตำรวจกับประชาชนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันแต่มีความไว้วางใจต่อกันอย่างผิวเผิน จึงได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอาชญากรรมอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำหมดจบแล้วชุดชมส. มักไม่เข้ามาที่ชุมชนอีก

13) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีการติดต่อกับประชาชนเป็นครั้งคราวเนื่องจากมีเขตรับผิดชอบครอบคลุมทั่วทั้งสถานีตำรวจประชาชนสามารถเข้าพบได้ที่สถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่

14) พบเห็นชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในพื้นที่นานๆครั้ง

15) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ถูกมองว่าเป็นบุคคลภายนอก

16) ประชาชนไม่รู้จักชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง

17) อิทธิพลหรืออำนาจชักจูงมาจาก เบื้องบนลงสู่เบื้องล่างคือผู้บังคับบัญชามีส่วนให้ข้อมูลและร่วมตัดสินใจ

18) มีการจัดทำโครงการใหม่ ๆ เป็นครั้งคราวโดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรและกระบวนการบริหารงาน

19) เมื่อมีความจำเป็นต้องแทรกแซงจะใช้มาตรการการควบคุมอย่างเป็นทางการเป็นหนทางแรก

20) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์สนับสนุนให้ประชาชนอาสาสมัคร โดยประชาชนยังคงเรียกร้องและคาดหวังบริการจากรัฐบาลมากขึ้น

21) เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆมีบทบาทเช่นเดิม

22) ชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบจึงไม่สามารถระดมทรัพยากรที่มีอยู่มาช่วย

23) ความสำเร็จวัดได้ด้วยสถิติอาชญากรรมและความพึงพอใจของประชาชนต่องานตำรวจ

24) ชุดสำรวจชุมชนสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นสำรวจในเครื่องแบบ โดยมีบางส่วนเป็นพลเรือน⁵⁹

พล.ต.ต.บุญมี สมสุข ได้กล่าวว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์งานที่สำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจและเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น⁶⁰

2.4.3 หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนประกอบด้วยหัวข้อใหญ่ๆ 2 ข้อ

ข้อแรก คือตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนเกาะติดพื้นที่อย่างทั่วถึง

ข้อที่สอง คือ ตำรวจนำชุมชนและหน่วยงานอื่นแก้ต้นเหตุอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน หลักการสำคัญของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน 2 ข้อดังกล่าว แยกย่อยได้ 10 หลักการดังนี้ (บัญญัติ 10 ประการของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน)

1) การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน(Core Strategy) ที่ตำรวจทุกคนในองค์กรหรือหน่วยตำรวจจะต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงาน ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุก แผนก(ไม่ใช่มีความคิดเฉพาะตำรวจชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เท่านั้นที่ต้องมี ความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนแต่พนักงานสอบสวนที่เป็นร้อยเวรสอบสวนหรือตำรวจ สายตรวจไม่สนใจรับฟังแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมาแจ้งความ) การจะแสดงออกว่าหน่วยตำรวจใดนำแนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปเป็นแนวคิดหลักในการทำงานหรือ ไม่ให้ดูจากการกำหนดควิสัยทัศน์ค่านิยมของหน่วยว่ามีการกำหนดแนวคิดหลักในการทำงานร่วมมือกับประชาชนหรือให้ประชาชนศรัทธาหรือใช้พลังมวลชนมาร่วมแก้ปัญหาอาชญากรรมหรือไม่ หรือมีนโยบายยุทธศาสตร์ในการนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ทั้ง 10 ข้อนี้ ไปกำหนดหรือนำไปใช้เป็นหลักทำงานหรือไม่ งานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไม่ใช่โครงการชั่วคราวที่หมดเวลาหรือเงินงบประมาณ แล้วเลิกทำเช่น

⁵⁹พ.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้ประชาชน, อ่างแก้ว, หน้า 150.

⁶⁰พล.ต.ต.บุญมี สมสุข, “นโยบายตำรวจภูธรภาค 5”, เชียงใหม่ : ตำรวจภูธรภาค 5, 2553, (อัดสำเนา).

โครงการปราบโจรภูแล้งหรือ โครงการนำตำรวจไปทำบุญร่วมกับประชาชนทุกวันพระเป็นต้น แต่เป็นหลักการงานสำคัญที่ต้องทำตลอดไป จึงจะเป็น“ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน”

2) การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) ตำรวจสายตรวจหรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบล หรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ซึ่งต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรือมีอำนาจในการนำเสนอในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุด แทนวิธีการทำงานแบบเดิมที่อำนาจการตัดสินใจแก้ไขปัญหาดังกล่าวอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น ปัจจุบันหน่วยงานตำรวจไทยมอบอำนาจให้หัวหน้าสถานีตำรวจมีอำนาจมากขึ้น กว่าเดิมมากเช่นการสั่งคดีการปล่อยชั่วคราวการอนุมัติให้ข้าราชการตำรวจเดินทางไปราชการเป็นต้น

3) การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่(Fixed Geographic & Accountability) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนตำรวจทุกคน ไม่ว่าจะ สายตรวจรถยนต์สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล หรือตำรวจประจำผู้ยาม ฝ่ายอำนวยหรือผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ จะได้รับมอบการกระจายอำนาจให้ แบ่งรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะเวลานานๆ เช่นจะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัด หรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคย หรือชาวบ้าน“ไม่เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยควรจัดตำรวจแบบ “เกาะติดพื้นที่” การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจ ยึดถือชุมชนเป็นหลักมากกว่าสถิติคดี

4) ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชนในรูปของการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่มี ต้นทุนทางสังคม หรือมีการจัดตั้ง หรือมีความเหมาะสม ตำรวจมีหน้าที่ให้ความรู้และสร้างความร่วมมือกำหนดวิธีการจัดตั้ง เพื่อประชาชนได้มาช่วยเหลืองานป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขความไม่เป็นระเบียบของชุมชนตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ตำรวจมีเวลาไปทำงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมอื่นได้มากขึ้น

รูปแบบของอาสาสมัครจะต่างไปในแต่ละพื้นที่ ชุมชนบางแห่งอาจจะเป็นการใช้อาสาสมัครที่มีหน่วยงานอื่นจัดตั้งไว้แล้วหรือตำรวจจัดตั้งขึ้นเอง แล้วแต่ความเหมาะสมของพื้นที่และชุมชน และความพร้อมของสภาพชุมชน เช่นอาสาสมัครตำรวจชุมชน (ตชด.) สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม เหยี่ยวเวหา อาสาจราจร ตำรวจบ้าน สายตรวจประชาชน สมาชิกกู้ภัย สมาชิกชมรมเพื่อนบ้านเตือนภัย อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) และลูกเสือชาวบ้านเป็นต้น

5) ใช้ผู้สนับสนุน(Enhancer) ในระบบตำรวจชุมชนตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ ไม่เฉพาะงานหลักคือการป้องกันอาชญากรรม หรือการเป็นอาสาสมัครในการป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น แต่ในระบบตำรวจชุมชนหน่วยตำรวจต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่นๆ เช่นการจัดอาสาสมัคร

ช่วยแจ้งข่าวเว็บไซต์ตามก การให้ประชาชนเป็นอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือบริการผู้มาแจ้งความที่สถานีตำรวจ การจัดหาอาสาสมัครช่วยรับ โทรศัพท์ที่ศูนย์วิทยุ การจัดหาอาสาสมัครลงข้อมูลสถิติคดี การจัดคณะกรรมการหาทุนช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม และการรับการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจในด้านต่างๆ

6) การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน (Law Enforcement) งานตำรวจชุมชนยังถือว่าการสืบสวนจับกุมคนร้ายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน โดยเน้นการจับกุมเพื่อแก้ปัญหาที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุด และตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่าง การบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชน ในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน

7) เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ(Proactive Crime Prevention) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมุ่งเน้นในการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้ อาชญากรรมเกิดมากกว่าการรอให้ อาชญากรรมเกิดแล้ว จึงคิดติดตามจับกุมคนร้ายเพื่อฟ้องศาลกิจกรรมส่วนใหญ่ของตำรวจที่ทำงานร่วมกับชุมชน คือสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเอง โดยใช้เทคนิคแก้ต้นเหตุปัญหาการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อมการจัดระบบเพื่อนบ้านเตือนภัย หรือจัดสายตรวจประชาชนเป็นต้น เพื่อมุ่งเป้าประสงค์ในการลดอาชญากรรมและความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

8) ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ตำรวจสมาชิกชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน(Scanning) แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหา(Analysis) แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา(Response) ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วประเมินผล(Assessment) เทคนิคในการแก้ปัญหานี้เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน เป็นการคิดแก้ปัญหากรอบความคิดการทำงานแบบเดิมของตำรวจที่ดีว่า การสืบสวนจับกุมคนร้ายได้ก็นับเป็นการบรรลุภารกิจแล้ว แต่ถ้าตำรวจมีแนวคิดและทำงานตามความเชื่อแบบเดิมปัญหาอาชญากรรม หรือความเดือดร้อนของชุมชนก็จะกลับมาอีก เพราะการจับกุมคนร้ายไม่ใช่การแก้ต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริง

การใช้เทคนิคแก้ปัญหาลักษณะนี้ควรถือเป็นหลักการสำคัญ เพราะที่ผ่านมามาประเทศไทย เคยใช้ชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เข้าไปสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้แล้ว แต่ไม่ได้นำชุมชนมาระดมความร่วมมือกับตำรวจ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมหรือความเดือดร้อนของชุมชน

9) การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน (Partnerships) ในระบบตำรวจชุมชนประชาชนในชุมชนคือหุ้นส่วนของตำรวจในการร่วมรับ ผิดชอบป้องกันอาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (ไม่ใช่เป็นปัญหาของตำรวจฝ่ายเดียว) ตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหา และความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหาเพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหา ความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าว และตำรวจต้องสร้างความร่วมมือหรือเป็นแกนนำในการระดมทรัพยากรแห่งความร่วมมือ หรือให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันอาชญากรรมได้ด้วยตัวชุมชนเอง

10) ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับการป้องกัน โดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแค่การจับคนร้าย) หลายกรณีตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่นติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์มีหน้าที่ตามกฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุชิงทรัพย์ หรือเหตุข่มขืนเสมอๆ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตให้บุคคลที่มีพฤติกรรมลักเล็กขโมยน้อยมีและใช้อาวุธปืนเป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืน คือนายอำเภอท้องที่(ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รถเร่ขายสุราตามงานเทศกาล หรืองานรื่นเริงต่างๆที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่นซื้อสุราได้ทุกเวลานำไปสู่เหตุทำร้ายร่างกายเป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็นรถจักรยานยนต์ใหม่ที่ยังไม่ได้รับป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบก และสถานที่ที่หายมากที่สุดคือตลาดนัด ที่ฝ่ายพาณิชย์จังหวัดมีอำนาจกำหนด เงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัด ได้ดังนี้ เป็นต้น

การจะรู้ว่าหน่วยตำรวจใดเป็น“ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน” เท่าใด หรือวัดระดับของการนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปใช้ หรือวัด“ความเป็นตำรวจผู้รับใช้ชุมชน” มีเกณฑ์ในการวัดจากการทำงานของตำรวจ 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก คือ

- 1) ตำรวจสนใจชุมชน เฉพาะเวลาประชาชนแจ้งความเท่านั้น
- 2) ตำรวจแนะนำการป้องกันอาชญากรรมแก่ชุมชน
- 3) ประชาชนแจ้งข่าวสารแก่ตำรวจเสมอ
- 4) ตำรวจนำชาวบ้านร่วมคิดร่วมทำแก้ปัญหาชุมชน
- 5) ชุมชนป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเอง โดยตำรวจเป็นแกนสนับสนุน

หน่วยงานอื่นก็เริ่มที่จะเห็นความสำคัญของชุมชนและมุ่งส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็ง เช่น กระทรวงยุติธรรมได้เริ่มนำหลักการยุติธรรมสมานฉันท์(Restorative Justice) และการยุติธรรม

ชุมชน(Community Justice)เป็นต้น มาใช้ในชุมชนซึ่งล้วนแล้วแต่สอดคล้องหรือเป็นแนวทางเดียวกับ ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนทั้งสิ้น และหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดชุมชนเข้มแข็ง พลังแผ่นดินต่อต้านยาเสพติด หรือแม้กระทั่งแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งทุกแนวคิดมี วัตถุประสงค์ให้ครอบครัว ชุมชนมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ ดังนั้นตำรวจก็สามารถที่จะ ใช้เครือข่ายเหล่านี้เป็นฐานในการทำงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนได้ด้วย ในระบบตำรวจชุมชนตำรวจ ต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่จะแก้ไขส่วนที่เป็น “ต้นเหตุ” ทำให้เกิดปัญหาสังคมนำไปสู่ อาชญากรรม หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชนโดยการจัดระเบียบสังคมให้ดีขึ้น⁶¹

2.4.4 ความสำเร็จของการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน

นโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ไว้ว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลสมเจตนารมณ์ ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย อย่างแท้จริง จึงให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตาม ดังนี้

1) การบริการทั่วไป

1.1) รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมทั้งมีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ

1.2) กำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานรับ โทรศัพท์

1.3) ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้นกะทัดรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

1.4) ผนวกรวมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนเพิ่มขีด ความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น

1.5) จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ

1.6) จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ

1.7) ตำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2) การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

2.1) จัดเวรเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้เหมาะสมเพียงพอ

2.2) ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม

2.3) จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.4) เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น

2.5) พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

⁶¹พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์, ความรู้เบื้องต้นการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และตำรวจผู้รับ ใช้ชุมชน, อ่างแล้ว, หน้า 158.

- 2.6) นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน
- 2.7) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ
- 2.8) ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2.9) ควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
- 2.10) ปรับระบบการควบคุมสำนวน การสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้ว
- 3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.1) ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่
- 3.2) อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่ สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ
- 3.3) ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 3.4) ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด
- 3.5) ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมรับแจ้งเหตุ ร้องทุกข์และที่จะสกัดจับกุมคนร้ายได้ทันทั่วทั้ง
- 3.6) ตั้งจุดตรวจค้นพบบุคคล ขานพาหนะทุกวัน
- 3.7) ระดมป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน
- 3.8) ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3.9) เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน
- 3.10) เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า
- 3.11) ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- 4) การบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา
- 4.1) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.2) ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด
- 4.3) ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการทุกรูปแบบ
- 4.4) ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ
- 4.5) กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานตามปกติประจำสถานีตำรวจ

- 4.6) จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น
- 4.7) จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- 4.8) ส่งเสริมการออกกำลังกายและแข่งขันกีฬาเป็นประจำ
- 4.9) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน
- 4.10) ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและผลงานดี
- 4.11) ลงโทษข้าราชการตำรวจผู้ที่ประพฤติตนไม่สมควรและทำผิดกฎหมายอย่างเด็ดขาด⁶²

หลุยส์ราดีเลท์ (Louis Radelet) และ เดวิดคาร์เตอร์ (David L. Carter) ได้กล่าวถึง ตำรวจกับการรับใช้บริการประชาชนผลการวิจัยพบว่าการที่ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) คำแถลงภารกิจหน่วยงานตำรวจมีคำแถลงภารกิจที่ชัดเจนหรือไม่ได้ตระหนักถึงพันธมิตรเชิงหุ้นส่วนระหว่างตำรวจกับชุมชนหรือไม่
- 2) การกระจายอำนาจเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาแก้ไขปัญหาชุมชนมากน้อยเพียงใด
- 3) การแก้ไขปัญหา การตรวจท้องที่ของสายตรวจ เป็นการตรวจลาดตระเวนไปตามสถานที่ต่าง ๆ หรือเป็นการตรวจเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาในวันหนึ่ง ๆ ตำรวจสายตรวจตระเวนไปตามถนนหนทางเพื่อรื้อวิทย์แจ้งให้ระงับเหตุหรือใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหา
- 4) การมีส่วนร่วมของชุมชน ตำรวจได้พัฒนาเครื่องมือหรือกลไกให้ชุมชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนเครื่องมือหรือกลไกเหล่านี้ ประชาชนผู้อยู่อาศัยในชุมชนทราบหรือไม่ ประชาชนหรือผู้แทนชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนในกระบวนการวางแผนนโยบายหรือไม่ผู้บริหารให้ความสำคัญมาร่วมประชุม/พบปะกับประชาชนหรือผู้แทนชุมชนบ้างหรือไม่ หรือปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนเท่านั้น
- 5) ทักษะคติที่ตำรวจมีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่บนสถานีตำรวจจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน กรณีรับแจ้งความทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องชี้แจงแก่ผู้แจ้งให้รับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไป เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความรู้สึกรับประชาชนในชุมชน
- 6) ระบบการจัดการหน่วยงานตำรวจจะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการให้สอดคล้องกับปรัชญาการตำรวจ การบังคับบัญชาระดับต่าง ๆ จะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน มีการปรับ

⁶² สุชาติ แสนดี, “เป้าหมายการบริการประชาชนในระบบราชการ”, วารสารเทศกาลิบาล, ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (มกราคม-มีนาคม 2536) : 49.

บทบาทหน้าที่ของสายตรวจตำรวจให้สามารถทำงานร่วมกับชุมชนในการแก้ไขปัญหาได้ สร้างระบบการประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนที่รับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติการกับสายตรวจปกติได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับภารกิจ หน่วยงานตำรวจจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างจริงจัง

7) การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล จะต้องมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจากคุณภาพชีวิตของชุมชนที่ดีขึ้นมิใช่วัดจากสถิติตัวเลขการจับกุมหรือการออกไปสั่งจำคุกพัฒนาระบบการให้รางวัลและประกาศชมเชยผู้มีผลงานดีเน้นการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบพื้นที่ทำงานระยะยาวเพื่อให้รู้จักชุมชน

8) การฝึกอบรมจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้มีความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของชุมชนหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

9) การกำหนดเขตพื้นที่รับผิดชอบ การพิจารณากำหนดชุมชนเป้าหมายเพื่อมอบหมายพื้นที่รับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตามสภาพความเป็นจริงของชุมชนมิให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนกับชุมชนเป้าหมาย

10) เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้งฝ่ายการเมือง มีความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนหรือไม่และให้การสนับสนุนมากน้อยเพียงใด

11) ปรัชญาในการทำงานหรือเป็นเพียงโปรแกรมพิเศษ การนำปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมาใช้ นั้น นำมาใช้เป็นปรัชญาการทำงานของหน่วยงานตำรวจทุกฝ่ายหรือเป็นเพียงโปรแกรมพิเศษของหน่วยตำรวจชุมชนสัมพันธ์/หน่วยป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น หากนำมาใช้เฉพาะหน่วยย่อยโอกาสที่จะสำเร็จเป็นไปได้ยากกรณีมีการประชุมร่วมกับผู้แทนชุมชนเพื่อวิเคราะห์ปัญหาหรือกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เป็นความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่จะต้องเข้าร่วม

12) สื่อมวลชน ทำหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อหน่วยงานตำรวจในการนำปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมาใช้แก้ไขปัญหาอาชญากรรมเป็นอย่างไร สื่อมวลชนพิจารณาผลการทำงานของตำรวจจากดัชนีชี้วัดตัวใด สถิติอาชญากรรม ผลการจับกุมหรือสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนที่ดีขึ้น

การเลือกรูปแบบของการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่แตกต่างกันมาใช้ตามความเหมาะสม หน่วยงานตำรวจย่อมมีข้อแตกต่างกันในการนำรูปแบบของการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนมาใช้ ทั้งนี้

ยอมขึ้นอยู่กับวิธีการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางนโยบายและแก้ไขปัญหาชุมชน ใต้ค้ำที่สอดคล้องตามความเหมาะสม⁶³

สุชาติ แสนดี กล่าวว่า บุคลากรในระบบราชการควรได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดี วิธีการที่จะปฏิบัติในระบบราชการให้ได้ผลสำเร็จ คือ

1) ข้าราชการตำรวจแต่ละคนจะต้องสร้างจิตสำนึกความเป็นข้าราชการ มีเป้าหมายคือ อำนวยบริการแก่ประชาชน บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชน ผู้มีจิตสำนึกอย่างนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นำความเดือดร้อนมาสู่ประชาชนจะเข้าช่วยเหลือทันที

2) ข้าราชการตำรวจแต่ละคนจะต้องสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน

3) ข้าราชการตำรวจซึ่งเคยมีทัศนคติว่าการพัฒนาทั้งหลายเกิดจากความเมตตาของทางราชการ ต้องเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเสียใหม่เพราะทัศนคติอย่างนี้ไม่ถูกต้องและต้องถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทั้งหลายร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุดไปข้างหน้าบุคลากรหรือข้าราชการถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของระบบราชการเพราะข้าราชการคือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้นข้าราชการจึงต้องปฏิบัติงานราชการด้วยความขยันขันแข็งงานราชการนับเป็นส่วนหนึ่งของบริการสาธารณะที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทนอาจเป็นผลทำให้ลืมความสำคัญของตนเอง การพัฒนาของประเทศจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้หากขาดการสนับสนุนของหน่วยงานราชการและการดำเนินการพัฒนาประเทศจะดียิ่งขึ้นไปอีกถ้าหน่วยงานราชการมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ⁶⁴

ดังนั้นสรุปได้ว่า ชุมชนกับตำรวจ บทบาทของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมถือว่าสำคัญมากและเป็นหัวใจของการป้องกันอาชญากรรม เพราะความรับผิดชอบร่วมกันของประชาชนทุกคน ในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยในชุมชน ที่อยู่อาศัยของตน ตลอดจนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

⁶³พ.ต.ท.พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, กล่าวถึงทฤษฎีของ Carter, David L, *The Police and the Community*, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, อ้างแล้ว, หน้า 131-135.

⁶⁴สุชาติ แสนดี, “เป้าหมายการบริการประชาชนในระบบราชการ”, วารสารเทศกาลิบาล, ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (มกราคม-มีนาคม 2536) : 51.

2.5 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พล.ต.อ.วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่โดยกำหนดกรอบระยะเวลาให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตรวจสอบผลได้จริง ออกเป็น 4 ระยะดังนี้

ก. นโยบายเฉพาะหน้าที่ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง

1) ปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ มิให้ผู้ใดล่วงละเมิดได้ โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุดดังนี้

1.1) ด้านการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติ ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลังความสามารถไม่อยู่ในความประมาทและไม่มี การผิดพลาดทุกกรณีงานตาม โครงการตามพระราชดำริต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบไม่ว่าจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใดต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ

1.2) ด้านการป้องกันและปราบปรามการล่วงละเมิดพระบรมเดชานุภาพ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับใส่ใจอบรมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทราบถึงคุณูปการที่ทุกพระองค์มีต่อแผ่นดิน เพื่อให้มีความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันเป็นการขยายฐานความเข้าใจและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการป้องกันการกระทำที่ล่วงละเมิดพระบรมเดชานุภาพเป็นอย่างดีสำหรับคติความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมาไม่ให้เป็นเงื่อนไขในการใช้เป็นเครื่องมือทำลายฝ่ายตรงข้ามได้

2) ให้ข้าราชการตำรวจทุกราชที่มีหน้าที่ ให้บริหาร ให้ใส่ใจบริการประชาชนทุกคนเสมือนญาติของตนเอง สำหรับข้าราชการตำรวจที่มีพฤติการณ์ใช้อำนาจหน้าที่เรียก รับ ทรัพย์สิน เพื่อไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรืออาศัยอำนาจหน้าที่ ข่มขู่ ริดไถ ซึ่งสร้างความเสื่อมเสียให้เกียรติภูมิของตำรวจมานานให้สำนึกและเลิกพฤติการณ์ดังกล่าวทันที โดยจะเริ่มสุ่มตรวจเพื่อดำเนินการอย่างเด็ดขาดทั้งทางวินัยและอาญา นอกจากนี้ขอให้เดินหน้าทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องสดับตรับฟังข้อมูลจากพื้นที่เพื่อลงไปกวัดขี้

ข. นโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดยเร่งรัดดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ

1) ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็น “จุดแตกหัก” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีภารกิจ บทบาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนโดยตรง ทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุงข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัย กฏระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติตาม “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ

ประชาชน” ที่มีอยู่เดิม ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการ ตำรวจและระบบการให้บริการ ดังนี้ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

1.1) กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนาย ต้องแสดงกิริยาวาจ่า ท่าทางที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

1.2) พร้อมใจช่วยเหลือ เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุ จะต้องแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก หรือประสานการปฏิบัติในเมืองต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่คำนึงถึงว่าข้าราชการตำรวจผู้ได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใดจนกว่าจะมีผู้รับผิดชอบโดยตรงรับเรื่องไปดำเนินการ ข้าราชการตำรวจผู้นั้นจึงหมดภาระหน้าที่ดังกล่าว

1.3) ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม โดยการเคารพกฎ กติกา ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่มีการให้อภิสิทธิ์ใด ๆ เกินกว่าสิทธิทั่วไปของประชาชนพึงได้รับ เว้นแต่มีกฎหมายได้บัญญัติให้อำนาจไว้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามควรแก่กรณี

1.4) ขยายบริการกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาการตรวจเยี่ยมประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปผู้เสียหายและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่าง ๆ เพื่อเยี่ยมเยียนรับฟังปัญหาของประชาชน ชุมชน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเน้นผู้เสียหายหรือผู้เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ให้บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ของสถานีตำรวจและ กต.ตร.สภ./สน. ในการลงพื้นที่และแก้ไขปัญหา

1.5) ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบนสถานีตำรวจ โดยนำรูปแบบจากสถานีตำรวจที่ประสบความสำเร็จเป็นแบบอย่าง (Best Practices) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับ (ระบบคิว) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น การแก้ไขต่างๆ ไม่สามารถแก้ปัญหาโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก็เช่นเดียวกัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงานของทุกฝ่าย ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นถือเป็นกลไกสำคัญกลไกหนึ่งในการแก้ปัญหาสังคม จำเป็นที่จะต้องมีความสามัคคี พูดยุกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะคดี วิธีการทำงาน

ทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะ ร่วมกันเพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการ ดังนี้ “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

2.1) เปิดอกคุย กำหนดให้มี “สภากาแฟ” เป็นเวทีในการพบปะหารือ พุดคุยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างไม่เป็นทางการหรือเชิญบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์แก่สังคมมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยกำหนดให้มีขึ้นทุกระดับชั้นตั้งแต่ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการ กองบังคับการและสถานีตำรวจอย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง

2.2) เสริมการฝึก ยึดถือระเบียบปฏิบัติ “การฝึกประจำสัปดาห์” แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ มีการกำชับ กำกับดูแล อบรมให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้าร่วมอบรมและควบคุมการฝึกแต่ละครั้งอย่างจริงจัง สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

2.3) สำนึกส่วนรวม จัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนและประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชน หน่วยงานราชการและกลุ่มองค์กรในพื้นที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ค. นโยบายสำคัญ ภายในระยะเวลา 1 ปี “เสริมสร้าง พัฒนาประสิทธิภาพ”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องธำรงขีดความสามารถในการควบคุมแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสังคมทั่วไป ให้อยู่ในภาวะที่ไม่กระทบต่อการดำรงชีวิตตามปกติของประชาชน สร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม โดยอาศัยชุมชนในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในด้านที่เป็นจุดเน้น เพื่อควบคุมสภาพปัญหาอาชญากรรมที่มีสภาพรุนแรง ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง โดยมีแผนการดำเนินการ และมีการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

1.1) ดำเนินการปราบปรามผู้ผลิต ผู้ค้าและผู้เสพ ตามยุทธศาสตร์ 5 รั้วป้องกันของรัฐบาลให้เกิดผลอย่างจริงจัง โดยต้องดำเนินการภายใต้หลักนิติรัฐอย่างเคร่งครัดและเร่งขยายผลให้ถึงเครือข่ายการค้ายาเสพติดทุกครั้งที่มีการจับกุมในทุกข้อหาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องดำเนินมาตรการเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือทางภาษีของผู้กระทำผิดเพื่อตัดวงจรทางเศรษฐกิจของกลุ่มผู้กระทำผิด

1.2) นอกจากภารกิจการปราบปรามที่ได้รับมอบหมายแล้ว ต้องเสริมการทำงานด้วยการป้องกัน โดยควบคุมไม่ให้มีแหล่งอบายมุขทุกชนิดในพื้นที่รับผิดชอบหมั่นออกตรวจตราตามสถานที่ที่

มีกลุ่มเสี่ยง เช่น สถานบริการ หอพักและใช้กฎหมายทุกฉบับที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือให้เกิดผลในการป้องกัน เพื่อไม่เปิดโอกาสในการกระทำความผิด

1.3) ผู้บังคับบัญชาต้องสอดส่องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวทั้งด้านราชการและส่วนตัว เพื่อไม่ให้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ความช่วยเหลือต่อกระบวนการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรืออบายมุขอื่น ๆ โดยนามาตรการคำสั่ง ตร.ที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ต.ค. 2537 มาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด

2) การแก้ปัญหาปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

อาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยการลดความรุนแรงและเพิ่มประสิทธิภาพของมาตรการในการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่โดยใช้มาตรการดังนี้

2.1) มาตรการด้านแสวงหาความร่วมมือ โดยข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่รักเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในพื้นที่ โดยการให้บริการอย่างเต็มใจและจริงใจไม่เลือกปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาคและไม่สร้างเงื่อนไขใด ๆ อันเป็นการผลักประชาชนออกไปอยู่ฝ่ายตรงข้าม นอกจากนี้ยังต้องสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหน่วยงานอื่นของรัฐและผู้นำศาสนามีส่วนร่วมในการทำงาน

2.2) มาตรการด้านข้อมูลและการข่าว วางระบบในด้านการจัดเก็บข้อมูลทุกชนิดเร่งสร้างฐานข้อมูลแต่ละประเภทให้รองรับการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนและสอบสวนดำเนินคดี โดยเฉพาะข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อความร่วมมือในด้านการข่าวและแก้ปัญหาร่วมกัน

2.3) มาตรการด้านการพัฒนาและการสร้างขวัญกำลังใจพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความเข้าใจในภาษา ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม อย่างลึกซึ้งต้องแท็จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ต้องแสดงให้เห็นว่าไม่ทอดทิ้งข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่จากเหตุการณ์การก่อความไม่สงบ โดยหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันไปเยี่ยม บำรุงขวัญและค้ำชูแรงใจ ติดตามลิตธิประโยชน์ที่พึงได้ ให้ได้รับอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้ข้าราชการตำรวจหรือครอบครัว ผู้เสียสละต้องได้รับความเดือดร้อนเพิ่มเติมอีกอันเป็นการตอบแทน และยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่อีกส่วนหนึ่งได้เป็นอย่างดี

3) ปรับปรุงกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

3.1) ปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรคหรือไม่ชัดเจนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบทบาทหน้าที่ของ กต.ตร.ทุกระดับตลอดจนองค์ประกอบของ

กต.ตร. ให้ประกอบไปด้วยผู้แทนจากทุกภาคส่วนของสังคมชุมชนทั้งจากภาครัฐและเอกชนและต้องการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

3.2) สนับสนุนและส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมทุกระดับ ทั้งในองค์กรตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสถานีตำรวจ จนถึงระดับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและ กต.ตร.ทุกระดับ ตลอดจนภายนอกองค์กร ได้แก่ หน่วยงานราชการ ชุมชนและประชาชนในพื้นที่ให้มีความเชื่อมโยงสามารถบูรณาการการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปรับปรุง พัฒนา แก้ไขปัญหาอาชญากรรม สร้างความสงบสุขให้แก่ประชาชนและชุมชนในพื้นที่ และจัดให้มีการประเมินผลปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กับหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นได้ชัด จนสามารถนำผลการปฏิบัติมาเผยแพร่หรือเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น ๆ โดยมีมาตรการทางการบริหารและการปกครอง เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ

3.3) พัฒนารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดให้มีการติดตาม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในลักษณะคู่ขนานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สื่อและช่องทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่วิธีการ และผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาชน รวมทั้งประชาชนผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบต่าง ๆ

3.4) ฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจ ทั้งทางวิชาการและปฏิบัติเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ทักษะ ทักษะคิด วิธีการและระบบการทำงานร่วมกับประชาชน โดยเฉพาะหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ทั่วประเทศ

4) พัฒนาทรัพยากรบุคลากรตำรวจทั้งระบบ เพื่อให้มีสรรณณะสูง มีความเป็นมืออาชีพ และเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ค้ำจุนโดย

4.1) มีแผนการพัฒนาและจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยระดมความคิดวางแนวทางการสรรหาให้ตรงตามความต้องการของหน่วยการใช้งานให้ตรงตามความรู้และคุณวุฒิที่ได้รับการสรรหามาโดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน คุณวุฒิปริญญาตรี ให้เกิดความคุ้มค่าอันเป็นการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่มีฐานความรู้ให้เกิดความชำนาญงาน การกำหนดค่าตอบแทน แนวทางการเจริญก้าวหน้า การให้สวัสดิการ การฝึกอบรม การควบคุมความประพฤติ อย่างเป็นระบบโดยไม่แยกส่วน แต่ต้องให้สอดคล้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติราชการเดิมกับผู้เข้าสู่ระบบ โดยทดลองใช้แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ก่อนในปีแรกและประเมินผลวางแนวทางในการนำไปใช้กับข้าราชการตำรวจทั่วประเทศต่อไป

4.2) การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรด้านการฝึกอบรม โดยหน่วยงานด้านการศึกษาอบรม จะต้องเป็นเจ้าภาพพัฒนาหลักสูตรให้เป็นระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยแต่ละหน่วยงานที่มี หน่วยงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเพิ่มเติมโดยนำเสนอแผนการพัฒนาสถาบันและ บุคลากรว่าจะเป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาใดของงานตำรวจ และใช้เป็นกรอบในการขอรับการจัดสรร งบประมาณและจะต้องมีการตรวจสอบความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและประเมินผลหน่วยงานและ ติดตามประเมินผลบุคลากรที่เป็นผลผลิตอย่างต่อเนื่อง

ง. นโยบายภายในระยะ 3 ปี “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง” โดยการยกระดับมาตรฐานตำรวจให้เป็น ที่ยอมรับของประชาชน ปรับปรุงทบทวนและพัฒนาระบบการทำงาน และ โครงสร้างองค์กรและ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

1) การใช้ยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน การจัดสรรงบประมาณสอดคล้อง กับภารกิจงานที่เสนอทำรองรับแต่ละยุทธศาสตร์ การจัดสรรเงินงบประมาณตามลำดับชั้นต้องจัดสรร และใช้ตามยุทธศาสตร์ที่เสนอการทำงาน โดยมีระบบการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณตรงตาม ยุทธศาสตร์และมีระบบตรวจสอบประเมินผลที่เชื่อถือได้ โดยหน่วยตรวจสอบจะต้องบูรณาการในการ ตรวจสอบร่วมกันให้ได้ข้อยุติ เพื่อการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการ ประเมินผลอย่างจริงจัง เพื่อนำผลมาปรับปรุงยุทธศาสตร์แผนงานต่อไป โดยตั้งเป้าหมายให้หน่วยงาน ในสังกัดมียุทธศาสตร์และแผนงาน โครงการกิจกรรมที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นแนวทาง ในการทำงานและขอรับการจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งหน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอสอดคล้องกับ งานที่จะทำ สร้างระบบควบคุมการทำงานตามแผนงาน นโยบายผู้บังคับบัญชาและการใช้จ่าย งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสะท้อนผลการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาใช้แก้ปัญหาได้อย่าง ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกันเอง ไม่สร้างภาระให้แก่หน่วยรับการตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป

2) มีคู่มือการปฏิบัติราชการด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยเฉพาะการ กระทำที่จะต้องกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่เป็นมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับของประชาชน และหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมโดยกำหนดให้เป็นขั้นตอน วิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้ ทุกหน่วยงานนำไปฝึกหัด ทบทวนจนเกิดความคุ้นเคย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือ ก้าว มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่และได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายอย่างสมบูรณ์

3) กำหนดให้มีฐานข้อมูลกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและงานด้านป้องกันและปราบปราม และ อำนาจความยุติธรรมให้ถูกต้อง เทียบตรง สามารถใช้อ้างอิงและเอื้ออำนวยต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ของผู้ปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง โดยการวิเคราะห์ระบบการทำงานของสถานีตำรวจและหน่วยทั้ง ระบบ เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นมิตรกับผู้ปฏิบัติสามารถนำข้อมูลทำงานตามปกติเข้าสู่

ฐานข้อมูลได้โดยง่ายและกึ่งจากการทำงานในครั้งเดียว เพื่อไม่เป็นการสร้างภาระและขั้นตอนการทำงานให้มากขึ้นแต่ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น

4) การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจข้าราชการตำรวจ โดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงอัตราการจัดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่จำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ของข้าราชการตำรวจแต่ละตำแหน่ง เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดสวัสดิการที่พอเพียงต่อการปฏิบัติหน้าที่และการดำรงชีวิตอย่างมีเกียรติ ศักดิ์ศรี ตามสมควรของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย

5) เตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกำลังและเสริมประสิทธิภาพ ในการรักษาความปลอดภัย และความมั่นคงตามแนวชายแดนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการเปิดเขตการค้าเสรี จากการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

6) แนวยี่ดถือการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยยี่ดถือปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ 9 ข้อ ดังนี้คือ

- 6.1) เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
- 6.2) กรุณาปราณีต่อประชาชน
- 6.3) อดทนต่อความเจ็บใจ
- 6.4) ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
- 6.5) ไม่มักมากในลาภผล
- 6.6) มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
- 6.7) ดำรงตนให้ยุติธรรม
- 6.8) กระทำการด้วยปัญญา
- 6.9) รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต⁶⁵

ดังนั้นสรุปได้ว่า ตำรวจมีหน้าที่ดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ลดอุบัติเหตุและความเสียหายจากอุบัติเหตุจราจรยึดหลักความยุติธรรม มุ่งพัฒนางานตรวจคนเข้าเมือง ด้านการป้องกันชายแดนไทยบนพื้นฐานการเคารพในเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความสำคัญ

⁶⁵พล.ต.อ. วิเชียร พงษ์โพธิ์ศรี, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554), หน้า 2-10.

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านจิตใจสติปัญญาและสุขภาพอนามัย เพื่อให้มีความพร้อมอย่างสมบูรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์

2.6 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของตำรวจภูธรภาค 5

ตำรวจภูธรภาค 5 ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย จึงต้องมีการปรับปรุงระบบและวิธีการปฏิบัติราชการ ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน โดยมีสภาพการบริหารงานร่วมมือแก้ไขสภาพปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศชาติในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ก) สภาพการณ์ปัจจุบันอยู่ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลากระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบต่อทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม กระแสการเรียกร้องเข้ามามีส่วนร่วมภาคประชาชนและชุมชน รวมทั้งกระแสด้านสิทธิมนุษยชน เพิ่มความเข้มข้นยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวต่าง ๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดทั้งโอกาสและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านต่าง ๆ ของประเทศ

ซึ่งภารกิจหลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมจะต้องมีการดำเนินการอย่างแท้จริง ข้าราชการตำรวจต้องร่วมใจฟันฝ่าด้วยพลังความสมัครสมานสามัคคีของข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกนาย ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถมุ่งประโยชน์สุขต่อประชาชน ฟันฝ่าอุปสรรคที่ขวางกั้นไปด้วยความวิริยะอุตสาหะ พิตักษ์สันติปวงประชา มุ่งเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ ต้องปกป้องคุ้มครองสุจริตชนอย่างแท้จริงและพลังทุกฝ่ายร่วมพัฒนาสังคมไทยให้ก้าวเดินไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

“ร่วมมือแก้ไข ร่วมใจฟันฝ่า พิตักษ์สันติปวงประชา ร่วมพัฒนาสังคมไทย” จึงเป็นปณิธานที่ข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 5 ทุกนาย พึงยึดมั่นและนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชนอย่างยั่งยืนตลอดไป

ข) กรอบแนวคิดในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติราชการ ของตำรวจภูธรภาค 5

ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมรับผิดชอบในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน ลำพูนและแม่ฮ่องสอน เพื่อให้การบริหารราชการของตำรวจภูธรภาค 5 มีความสอดคล้องเชื่อมโยงบูรณาการตามแผนและนโยบายต่าง ๆ จึงได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 นโยบายการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาเป็นหลักในการกำหนดกรอบการปฏิบัติราชการของตำรวจภูธร

ภาค 5 ให้มีลักษณะเป็นนโยบายการปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ ตามสภาพปัญหาอันแท้จริงในพื้นที่ความรับผิดชอบ บนพื้นฐานการปฏิบัติตามภารกิจการรักษากฎหมาย การรักษาความมั่นคงภายในประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง⁶⁶

ดังนั้นสรุปได้ว่า ตำรวจภูธรภาค 5 เป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม นโยบายการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหลักในการกำหนดกรอบการปฏิบัติราชการของตำรวจภูธรภาค 5 ให้มีลักษณะเป็นนโยบายการปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ ตามสภาพปัญหาอันแท้จริงในพื้นที่ความรับผิดชอบ บนพื้นฐานการปฏิบัติตามภารกิจการรักษากฎหมาย การรักษาความมั่นคงภายในประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง

2.7 นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก

2.7.1 ประวัติความเป็นมา

สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 โดยใช้ชื่อว่า “สถานีตำรวจภูธรตำบลแม่แฝก” ตามชื่อของตำบลแม่แฝก การบังคับบัญชาขึ้นกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่เสมือนเป็นที่พักสายตรวจหรือหน่วยบริการประชาชนในปัจจุบัน ต่อมาได้มีการประกาศของกระทรวงมหาดไทยให้ยกฐานะของสถานีตำรวจภูธรตำบล โดยให้ใช้ชื่อว่า “สถานีตำรวจภูธรตำบลแม่แฝก” ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ได้มีคำสั่งให้มีการปรับชื่อใหม่ เป็น “สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก” โดยมีเขตรับผิดชอบ จำนวน 2 ตำบล คือ ตำบลแม่แฝกใหม่ ตำบลแม่แฝก

สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก เป็นหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 143 ถนนสายเชียงใหม่ - พริ้ว ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 19 - 20 หมู่ที่ 14 บ้านเจดีย์เจริญ ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในที่ดิน จำนวน 3 ไร่เศษ ซึ่งเป็นที่ดินของสหกรณ์นิคมสันทราย ที่ได้มอบให้ไว้ใช้เป็นที่ทำการของสถานีตำรวจ โดยได้แยกจากโรงเรียนบ้านเจดีย์แม่ครัวที่อยู่ด้านทิศเหนือของสถานีตำรวจ ในระยะแรกได้มีนายดาบตำรวจ ประเดิม รัตนอำภา เป็นหัวหน้าคนแรก เมื่อปี พ.ศ. 2511 และมีนายดาบตำรวจวัฒน์ กาวิต, นายดาบตำรวจศรีนวล สุวรรณเนตร, นายดาบตำรวจนิรุ บุญเพิ่มพูล เป็นหัวหน้าต่อ ๆ กันมาในปี พ.ศ. 2513 ได้ยกฐานะที่เป็นอยู่

⁶⁶ กิติรัช เรือนทิพย์, นโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5, อ้างแล้ว, หน้า 1.

เดิมมาเป็นสถานีตำรวจภูธรตำบลแม่แฝก แต่ยังไม่มียานาจอทำการสอบสวนแต่อย่างใด จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2530 ได้ยกฐานะตำแหน่งจากหัวหน้าจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรตำแหน่งสารวัตรเป็นหัวหน้า พร้อมกับมีอำนาจทำการสอบสวนเองได้ โดยมี พันตำรวจตรี สายัณห์ แสงวานิช เป็นสารวัตรคนแรกของสถานีตำรวจภูธรตำบลแม่แฝก ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการยกฐานะจากตำแหน่งสารวัตรเป็นหัวหน้าปรับเปลี่ยนเป็นตำแหน่งรองผู้กำกับการหัวหน้าสถานีตำรวจ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ได้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหัวหน้าสถานีตำรวจเป็น “สารวัตรใหญ่”

2.7.2 ที่ตั้งและความรับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 143 หมู่ที่ 14 ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 ตั้งบนถนนสายเชียงใหม่ - พร้าพิกัต เอ็น เอ 989972 มีเนื้อที่จำนวน 3 ไร่เศษรับผิดชอบในการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท ทั้งหมดในเขตตำบลแม่แฝกใหม่ ตำบลแม่แฝก ปัจจุบันมีกำลังพล ดังนี้.

อัตรากำลังพลอนุญาต

นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	14	อัตรา
1) สารวัตรใหญ่	จำนวน	1	ตำแหน่ง
2) สารวัตรปกครองป้องกัน	จำนวน	1	ตำแหน่ง
3) พนักงานสอบสวน	จำนวน	4	ตำแหน่ง
4) สารวัตรสืบสวนปราบปราม	จำนวน	1	ตำแหน่ง
5) สารวัตรสืบสวนสอบสวน	จำนวน	1	ตำแหน่ง
6) รองสารวัตรสืบสวนปราบปราม	จำนวน	2	ตำแหน่ง
7) รองสารวัตรปกครองป้องกัน	จำนวน	3	ตำแหน่ง
8) รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน	จำนวน	1	ตำแหน่ง
9) รองสารวัตรธุรการ	จำนวน	1	ตำแหน่ง
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน	จำนวน	58	อัตรา
รวมอัตราอนุญาตทั้งหมด	จำนวน	72	อัตรา
อัตรากำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่จริง			
นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	8	นาย
1) สารวัตรใหญ่	จำนวน	1	นาย
2) สารวัตรปกครองป้องกัน	จำนวน	1	นาย

3) พนักงานสอบสวน	จำนวน	3	นาย
4) สารวัตรสืบสวนปราบปราม	จำนวน	1	นาย
5) สารวัตรสืบสวนสอบสวน	จำนวน	1	นาย
6) รองสารวัตรปกครองป้องกัน	จำนวน	1	นาย
7) รองสารวัตรธุรการ	จำนวน	1	นาย
ขาดข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	7	นาย
1. พนักงานสอบสวน	จำนวน	1	นาย
2. รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน	จำนวน	1	นาย
3. รองสารวัตรปกครองป้องกัน	จำนวน	2	นาย
4. รองสารวัตรสืบสวนปราบปราม	จำนวน	2	นาย
5. รองสารวัตรธุรการ	จำนวน	1	นาย
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนปฏิบัติจริง	จำนวน	39	นาย
ขาด	จำนวน	19	นาย

2.7.3 สภาพทางภูมิศาสตร์

ที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ตั้งอยู่ระหว่างกิโลเมตรที่ 18 - 19 ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1000 ถนนเชียงใหม่ - พริ้ว พิกัด เอ็น เอ 989972 มีเนื้อที่ จำนวน 3 ไร่เศษ ตั้งอยู่บ้านเจดีย์เจริญ หมู่ที่ 14 ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลแม่แฝกจำนวน 12 หมู่บ้านและตำบลแม่แฝกใหม่จำนวน 16 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือติดต่อบ้านแม่หอพระ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ทิศใต้ติดต่อบ้านหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ทิศตะวันออกติดต่อบ้านหลวงเหนืออำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ทิศตะวันตกติดต่อบ้านจี้เหล็ก อำเภอแม่ริม ตำบลจี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

2.7.4 ภารกิจ

1) ถวายความปลอดภัยต่อองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระบรมราชินีนาถ พระราชเทยาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ

2) รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญาทุกประเภท

4) ให้การบริการประชาชน

2.7.5 นโยบายหลัก

1) ด้านการถวายความปลอดภัย

ถวายความปลอดภัยต่อองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชินี พระรัชทายาท ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ และการส่งเสริมรักษาไว้ซึ่งสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ถือเป็นสถาบันสูงสุดซึ่งผู้ใดจะละเมิดมิได้ รวมไปถึงสำรวจความพร้อมและเครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่มีผลกระทบต่อการเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่และเพื่อสนับสนุนภารกิจถวายความปลอดภัยให้พร้อมปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา

2) งานด้านอำนวยการ

จัดระบบและโครงสร้างการทำงานฝ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 655/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ

3) ด้านการบริการทั่วไป

ได้มีการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนตามโครงการดังกล่าว โดยได้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจเป็นประจำทุกเดือนพร้อมกันออกคำสั่งให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามคำสั่งเกี่ยวกับการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการยังหน่วยงาน โดยดำเนินการอย่างสุภาพอ่อนโยน และเสมอภาค มีอัธยาศัยไมตรี มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการรับ โทรศัพท์และรับเรื่องราวร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีจุดรับแจ้งเหตุทางเครื่องมือสื่อสารไว้คอยบริการ โดยให้ประชาชนที่มาติดราชการได้แสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยจัดตู้รับเรื่องราวต่าง ๆ ไว้บริเวณภายในสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น แล้วนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นจากที่เป็นอยู่

4) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

ได้มีการกำชับและชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ให้มีจิตสำนึกในการที่จะบริการประชาชน ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมและโปร่งใสเสมอ ให้กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการ

5) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ได้เพิ่มขีดความสามารถและความพร้อมในการทำงานของตำรวจ โดยจัดให้มีการฝึกด้านยุทธวิธีตำรวจ การต่อสู้ป้องกันตัวอย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง สร้างความน่าเชื่อถือ ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ โดยจัดชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ออกดำเนินการตามที่หน่วยเหนือกำหนด และกวาดล้างตามแผนปฏิบัติการในห้วงระยะเวลาที่หน่วยกำหนด

การจัดสายตรวจ

2.1) สายตรวจรถจักรยานยนต์(ผู้ยาม)ได้จัดไว้ 2 สาย สายตรวจรถจักรยานยนต์ ผู้ยาม ศรีงาม รับผิดชอบตำบลแม่แฝกและสายตรวจรถจักรยานยนต์ เขตตำบลแม่แฝกใหม่มีการผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนกันไป โดยให้เป็นไปตามการจัดระบบสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.2) สายตรวจรถยนต์ ได้จัดไว้จำนวน 2 ชุดรวม 5 นายโดยมีรองสารวัตรป้องกันปราบปรามและหัวหน้าสายตรวจเป็นผู้ควบคุมในการออกตรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

จัดทำข้อมูลข่าวสาร ประจำสถานีตำรวจให้เป็นปัจจุบัน

กวดขันแหล่งอบายมุขและสถานบริการ ได้ทำการกวดขัน จับกุมการลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติดให้โทษ ความผิดเกี่ยวกับอาวุธปืน อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิด มาโดยตลอด

จัดกำลังเข้าระงับเหตุอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

จัดระบบการสื่อสาร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานปราบปราม

6) ด้านการควบคุมการจัดการจราจร

ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามถนนสายเชียงใหม่ -พร้าว ตามบริเวณหน้าโรงเรียน โรงงานอุตสาหกรรม ตลอดจนมีการอำนวยความสะดวกการจราจรมีการบังคับใช้กฎหมาย เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังการจราจร โดยได้มีการประสานกับโรงเรียนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

7) ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

ได้ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีและส่งเสริมการมีระเบียบวินัยและเคารพต่อหน้าที่ พร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาคอยกำกับดูแลข้าราชการตำรวจผู้ใต้บังคับบัญชา ตามคำสั่ง 1212/2537 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2537 นอกจากนี้ได้ปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีความสามัคคีในหมู่คณะ ตลอดจนมีการสนับสนุนให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณให้แก่ข้าราชการตำรวจเป็นประจำทุกเดือน ในกรณีที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ดีสมกับเป็นตัวอย่างที่ดีต่อข้าราชการตำรวจ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระบรมราชินีนาถ พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
- 2) เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 3) เพื่อให้การบริการประชาชน
- 4) เพื่อธำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมของประชาชน

5) เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท

อำนาจและหน้าที่

1) รักษาความปลอดภัยสำหรับพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ

2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

8) ส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ เพื่อเป็นการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม

เป้าหมาย

1) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภทที่จะเกิดขึ้นในสังคม

2) ประชาชนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ปราศจากการทำร้ายซึ่งกัน

3) เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม และความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน

4) เพื่อให้ประชาชนมิให้มีการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายบัญญัติไว้

5) ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ⁶⁷

⁶⁷งานธุรการ, สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, “นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, (อัสสัมชัญ).

ดังนั้นสรุปได้ว่า นโยบายของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝกมีภารกิจหลัก 4 ภารกิจ นโยบายหลัก 7 ด้าน การจัดสายตรวจ 2 สายตรวจ โดยสายตรวจจักรยานยนต์ ตู้ยาม 2 สาย ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 โครงการดังกล่าว จึงอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และยังมีมอบหมายให้สำนักงานจรตำรวจ ตรวจสอบติดตามและประเมินผล โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

เนื่องจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 – 2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด จึงให้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2553 – 2557) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

รัฐบาลปัจจุบัน เน้นในการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล แก่ข้าราชการทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนสนับสนุนและพัฒนาตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและเป็นตำรวจมืออาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้งดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจของตำรวจทั้งในส่วนที่ไม่ใช่ภารกิจหลักและกระจายอำนาจการบริหารไปยังส่วนภูมิภาค

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2541 จนเสร็จสิ้นในปี พ.ศ. 2549 และ เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ที่มุ่งเน้นให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ทำให้ข้าราชการตำรวจในองค์กรมีเป้าหมายในการ

ปฏิบัติงาน มีความร่วมมือ ร่วมใจกัน ผลักดันให้องค์กรของตนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้อนุมัติให้มีการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อไปอีก และได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเข้าร่วมโครงการในปี พ.ศ.2553 อันได้แก่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (สถานีตำรวจทางหลวง สถานีตำรวจท่องเที่ยว สถานีตำรวจน้ำ สถานีตำรวจรถไฟ) ตำรวจภูธรภาค 1-9 ค่ายตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยยังคงหลักการสำคัญ 4 ประการ ไว้ตามเดิม อันได้แก่ มีมาตรฐาน โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วม⁶⁸

2.8.1 ความเป็นมา

แนวความคิดและการดำเนินการของกรมตำรวจในปัจจุบันของคณะทำงาน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบที่ 2/2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มี พล.ต.อ. พรศักดิ์ คุ้มศรีวิบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ตำแหน่งขณะนั้น) เป็นประธานเพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง 2539 ซึ่งต่อมาคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของอนุกรรมการดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541

การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ เป็นการจัดทำโครงการตามแนวความคิดของ คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ซึ่งได้ยึดหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

⁶⁸สำนักงานจรตำรวจ, “โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, 12 พฤษภาคม 2553,

<http://www.jaray.police.go.th/2010/document_activity.php> (22 December 2010).

ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540-2544) ทั้งนี้ กรมตำรวจได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น มาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือบริหารสถานีตำรวจของตำรวจภาค 4 ตลอดจนแนวความคิดและการดำเนินการของกรมตำรวจในปัจจุบันของคณะกรรมการพัฒนาการจักระบบสายตรวจ คณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจ และนโยบายเน้นหนักของกรมตำรวจ ประจำปี 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายในแต่ละด้าน ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อโดยย่อว่า “โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน”

2.8.2 เป้าประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชน ให้ปฏิบัติอย่างมุ่งมั่นและเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1) มีมาตรฐาน

สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2) โปร่งใส

ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อราชการ

3) ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4) สะดวกและรวดเร็ว

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service)

5) ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6) มีประสิทธิภาพ

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ จะให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8) มีทางเลือก

ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจ ที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9) มีส่วนร่วม

การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจ ในทุกระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการ ตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

10) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

สถานีตำรวจ ถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่เกิดขึ้น จะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

2.8.3 วัตถุประสงค์

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ ดังนี้ คือ

- 1) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 2) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว
- 3) มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อยและประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4) มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม

5) มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

7) มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจ เป็นผู้ที่มียุติธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนตนเองได้รับความเดือดร้อน

2.8.4 เป้าหมาย

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีเป้าหมายในการพัฒนาสถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน ทุกแห่งทั่วประเทศดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงาน และปกครองบังคับบัญชา

2) ปรับปรุงระบบบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ของกรมตำรวจเพื่อให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

อนึ่ง ในการพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศดังกล่าว กรมตำรวจจะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานดีตามข้อ 2 เป็นสถานีตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่นๆ นำไปเป็นแม่แบบในการพัฒนาสถานีตำรวจที่มีความสมบูรณ์ไปเรื่อย ๆ ให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด⁶⁹

⁶⁹สำนักงานจรตำรวจ, “โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, 12 พฤษภาคม 2553, <http://www.jaray.police.go.th/2010/document_activity.php> (22 December 2010).

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจ และหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกัน ให้เป็นสถานีตำรวจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพในทุกด้าน โดยโครงการนี้ได้ดำเนินมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน เข้าสู่ระยะที่ 3 ของการดำเนินการ และจะดำเนินการต่อไปให้สถานีตำรวจทั่วประเทศเป็นสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย

2.9 พื้นที่ทำการศึกษ

2.9.1 สภาพพื้นที่

เนื้อที่ ตำบลแม่แฝก มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 54,801 ไร่หรือประมาณ 87.7 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 0.38 ของเนื้อที่ทั้งหมดของจังหวัดเชียงใหม่ (จังหวัดเชียงใหม่มีเนื้อที่ประมาณ 14,370,625 ไร่หรือประมาณ 22,993 ตารางกิโลเมตร)

2.9.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบเชิงเขา อยู่ในชั้นความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 330 – 950 เมตร ลักษณะพื้นที่ลาดเอียง ไปทางทิศใต้ มีคลองชลประทานแม่แฝกผ่านทางเชิงเขา

ทางทิศตะวันออกของพื้นที่ราบ และมีแม่น้ำปิงไหลผ่าน ด้านทิศตะวันตกซึ่งเป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่สำคัญ

มีทางหลวงจังหวัด หมายเลข 1001 (เชียงใหม่-พร้าว) ผ่านกลางพื้นที่ตำบล โดยมีเขตติดต่อทิศเหนือติดต่อกับอำเภอแม่แตง โดยมีน้ำปิงเป็นแนวเขต

ทิศใต้ติดต่อกับตำบลแม่แฝกใหม่ โดยมีลำเหมืองร่องถี่และห้วยทรายขาวเป็นแนวเขต

ทิศตะวันออกติดต่อกับเขตอำเภอคอยสะเก็ด โดยมีสันเขาเป็นแนวเขต

ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอแม่แตง อำเภอแม่ริม โดยมีแม่น้ำปิงเป็นแนวเขต

จำนวนหมู่บ้าน ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน
ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป⁷⁰

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนหลังคาเรือน
1	บ้านหนองมะจับ	559	633	1,192	358
2	บ้านโป่ง	562	616	1,178	307
3	บ้านห้วยแก้ว	420	449	869	271
4	บ้านร่มหลวง	200	212	412	138
5	บ้านศรีงาม	278	316	594	164
6	บ้านแม่แต	386	406	792	233
7	บ้านสหกรณ์นิคมห้วยงาน	262	294	556	169
8	บ้านหนองแสะ	310	306	616	185
9	บ้านพระธาตุ	332	396	728	179
10	บ้านศรีงามพัฒนา	426	493	919	263
11	บ้านร่มโพธิ์ทอง	291	320	611	168
12	บ้านหนองไหว	463	509	972	278
	รวม	4,492	4,950	9,442	2,713

2.9.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.00

อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 72.70

อาชีพค้าขาย ร้อยละ 5.10

อาชีพรับราชการ ร้อยละ 2.20

พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าวนาปี มันฝรั่ง ลำไย ชมพู่ ถั่วเหลือง ผักชะโอม
การปศุสัตว์ที่สำคัญ ได้แก่ ไข่ ไก่

⁷⁰ฝ่ายข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, “ข้อมูลประชากรตำบลแม่แฝก ณ เดือน มิถุนายน”, อ้างแล้ว, (อัตตนา).

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ธนาคาร	-	แห่ง
โรงแรมและสนามกอล์ฟ	1	แห่ง
รีสอร์ท	2	แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	2	แห่ง
งานอุตสาหกรรม	7	แห่ง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
แหล่งน้ำธรรมชาติ	7	แห่ง
แม่น้ำ	1	แห่ง
โครงการคลองชลประทานแม่แฝก	1	แห่ง
พื้นที่อยู่อาศัย	726	ไร่
พื้นที่ทำการเกษตร	507	ไร่
พื้นที่ป่าสงวน	48,568	ไร่
2.9.4 สภาพทางสังคม		
การศึกษา		
โรงเรียนประถมศึกษา	4	แห่ง
โรงเรียนขยายโอกาส	1	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน / ห้องสมุดประชาชน	12	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน	1	แห่ง
สถานับและองค์การศาสนา		
วัด / สำนักสงฆ์	9 / 1	แห่ง
โบสถ์	1	แห่ง
การสาธารณสุข		
สถานีอนามัย	1	แห่ง
ศูนย์แพทย์ชุมชน	1	แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	12	แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุข	272	คน
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
ผู้ยามตำรวจ	1	แห่ง
ชุดอาสาความสงบประจำหมู่บ้าน (ชรบ.)	12	หมู่บ้าน / 120 คน

ชุดอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	12	หมู่บ้าน/ 92 คน
การบริการพื้นฐาน		
การคมนาคม		
ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 1001		ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร
ถนนโยธาธิการ		ระยะทางประมาณ 9.5 กิโลเมตร
ทางสาธารณะเชื่อมหมู่บ้าน		ระยะทางประมาณ 9 กิโลเมตร
ทางสาธารณะภายในหมู่บ้าน		ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร
การโทรคมนาคม		
ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
ตู้โทรศัพท์สาธารณะชนบท	11	แห่ง
การไฟฟ้า		
มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน		
แหล่งน้ำธรรมชาติ		
ลำน้ำ , ลำห้วย 3 สาย		
บึง,หนองน้ำและอื่น ๆ	7	แห่ง
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
ฝาย	1	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	850	แห่ง
บ่อโยก	6	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	16	แห่ง

หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 25 - 26 ถนนสายเชียงใหม่ - พริ้ว หมู่ที่ 5 ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 รับผิดชอบในเขตตำบลแม่แฝกทั้งหมด รวม 12 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ประจำอยู่ 4 นาย⁷¹

⁷¹งานธุรการ, สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, “นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก”, เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, (อัดสำเนา).

○ ดังนั้นสรุปได้ว่า หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบในเขตตำบลแม่แฝกทั้งหมด รวม 12 หมู่บ้านปัจจุบันมีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ประจำอยู่ 4 นาย ซึ่งเป็นปัจจัยให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

○ การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยตามลำดับดังนี้

○ บำรุง เกิดดี ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่อการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3” ผลการศึกษาพบว่า “โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ช่วยให้ตำรวจได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนและอาจจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการปฏิบัติงานของตำรวจ ด้วยเหตุนี้กรมตำรวจจึงควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนี้และสนับสนุนให้บุคลากรของกรมทุกระดับได้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ นอกจากนี้ยังควรมีการประเมินผลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นระยะ ๆ และนำเอาความคิดเห็นเหล่านี้มาประกอบการพิจารณาทุกครั้งเมื่อมีการประเมิน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากโครงการ”²

○ บัญชา เศรษฐบุตร ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าในทางลบต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยด้านการรู้จักคุ้นเคยกับตำรวจในพื้นที่กับทัศนคติ กล่าวคือผู้ตอบที่มีความคุ้นเคยกับตำรวจจะมีทัศนคติในทางบวกมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการศึกษา กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าชั้น

○ ²บำรุง เกิดดี, “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่อการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3”, การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2535, 207 หน้า.

ม.3 มีทัศนคติทางด้านลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนความคาดหวังของประชาชนในอำเภอคอยเต่าที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นความคาดหวังที่สูงมากทุกด้าน⁷³

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทรบุรี” พบว่า “ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรภินทรบุรีในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าวประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความเสมอภาคความเป็นธรรม และค่าใช้จ่าย โดยตัวแปรด้านความเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรสูงสุด รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย และความเสมอภาค ในส่วนของการสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ได้มีการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประเภทของการบริการด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัด สภ.อ.ภินทรบุรี ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาการให้บริการงานตำรวจเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นก็คือ ด้านแผนปฏิบัติการ ส่วนด้านการพัฒนา การให้บริการงานตำรวจ เช่น การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเน้นความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนตลอดจนการประยุกต์แนวทางการบริการเข้ามาช่วยในงานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น⁷⁴

เปี่ยม ฤทธิชู ได้ศึกษา “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” จากผลการวิจัย พบว่า “ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง อายุ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ระดับการศึกษาของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการศึกษาสูง ส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อ

⁷³ บัญชา เศรษฐกร, “ทัศนคติประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2537, 116 หน้า.

⁷⁴ โสณกุล ทรัพย์สมบัติ, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทรบุรี”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา). 2541, 97 หน้า.

ตำรวจ คือ เห็นถึงความสำคัญของตำรวจจราจรความยากลำบากในการปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี แต่อย่างไรก็ตามมีส่วนหนึ่งที่เห็นว่าตำรวจจราจรคอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพ เรียบร้อย และใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน ประชาชนทั่วไปที่ไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปเมื่อได้เปรียบเทียบกับปรากฏว่า ประชาชนที่ไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ”⁷⁵

ราชัน โสทธิทัต ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางขนาก ในด้านต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มากยิ่งขึ้นแสดงให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนในเขตท้องที่รับผิดชอบเนื่องจากผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้กวดขันเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการตามนโยบายโรงพักเพื่อประชาชนของกรมตำรวจ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระเบียบวินัยเห็นความสำคัญของนโยบายและประพฤติปฏิบัติตนโดยมีจิตสำนึกสำหรับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเชิงลบ คือ การบริการเกี่ยวกับหนังสือพิมพ์ไว้รอรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขา และการจัดสรรของที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการสาเหตุจากบริเวณสถานที่คับแคบ โครงสร้างตัวอาคารและห้องสุขาตลอดจนที่จอดรถประชาชนผู้มาติดต่อยังไม่ได้ทำการปรับปรุงให้มีจำนวนเพียงพอและกว้างขวาง เพื่อรองรับการมาติดต่อของประชาชน”⁷⁶

โกศล น้อยอ่าง ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการ และด้านอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ประเภทของคดีที่มาขอรับบริการ

⁷⁵เปรี่ยม ฤทธิชู, “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2541, 115 หน้า.

⁷⁶ราชัน โสทธิทัต, “ทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, 169 หน้า.

และการเคยมาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี แตกต่างกัน”⁷⁷

ชวลิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีเฉพาะสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการ 6 ด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทาง อาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มประชาชนที่ติดต่อกับ ราชการที่สถานีตำรวจ กลุ่มประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนและกลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่อำเภอสารภี จำนวนทั้งสิ้น 230 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่ง สามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนได้เป็นอย่างดี การ พัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากขึ้นแม้ว่าที่ทำการจะคับแคบ ไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีแต่ยังคงมีปัญหาใน การดำเนินการตามโครงการอยู่บ้างโดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชน ยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดีขึ้นกว่าเดิมในระดับปานกลาง ที่สำคัญประชากรส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการนี้มีเพียงเล็กน้อย ประชาชน ส่วนใหญ่ทราบว่ามีโครงการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง⁷⁸

⁷⁷โกศล น้อยอ่าง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2543, 114 หน้า.

⁷⁸ชวลิต หน่อคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีเฉพาะสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่), 2543, 103 หน้า.

อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” พบว่าลักษณะการมาติดต่อของประชาชนมาติดต่อเรื่องคดี ร้องทุกข์ ติดต่อขออนุญาตเรื่องต่าง ๆ และการมาเยี่ยม/ประกันตัวผู้ต้องหา นั้น มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความคิดเห็นในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความก้าวหน้า ด้านความเพียงพอ และจากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา และหน้าที่การงานของประชาชนมีผลต่อความคิดเห็นต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน⁷⁹

พิภพ ประทุมวัลย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า “ประชาชนส่วนใหญ่เคยรับรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายและประชาชนให้ความสำคัญกับโครงการนี้ในระดับมาก นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นด้วยในประเด็นที่ว่า โครงการพัฒนาสถานีเพื่อประชาชนมุ่งดำเนินการบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเมื่อเกิดปัญหาทางด้านการปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินจะมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนและปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05”⁸⁰

พิภพ ตระกูลพานิชย์ ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและได้แสดงข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ คือ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ พบว่ามีความพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุ อยู่ในระดับความพึงพอใจ และเป็นที่ยังพำของประชาชน

⁷⁹อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2544, 112 หน้า.

⁸⁰พิภพ ประทุมวัลย์, “ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 97 หน้า.

เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนขอรับบริการถูกลงไปได้ด้วยดี สามารถให้คำปรึกษา รวมทั้งบริการที่ประทับใจประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็นการออกตรวจได้ และพบว่าไม่มีความพอใจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนายเข้าระงับเหตุหรือไปถึงที่เกิดเหตุ เกิดเหตุล่าช้าหรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายต้องรอคอยโดยใช้เวลานานกว่าเท่าที่ควรและ เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไปกริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมรวมทั้งเลือกปฏิบัติและประชาชนยังให้ข้อเสนอแนะในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับความสำคัญ ดังนั้น ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปที่เกิดเหตุ ด้วยความรวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชนและขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ”⁸¹

ชนินทร์ ณรงค์น้อย ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม กองบังคับการตำรวจนครบาล 9” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านการให้บริการแก่ประชาชนด้านป้องกันและปราบปราม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ควรปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการประชาชน โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ อำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ประชาชนต่อไป ส่วนที่ต้องแก้ไข คือความจริงจังต่อการปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ของตำรวจ”⁸²

⁸¹พิภพ ตระกูลพานิชย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 108 หน้า.

⁸²ชนินทร์ ณรงค์น้อย, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม กองบังคับการตำรวจนครบาล 9”, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2545, 128 หน้า.

จำเริญ สุภาคำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแจ้งความร้องทุกข์ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม แม้จะเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลงและเน้นการบริการที่รวดเร็ว แต่ในการปฏิบัติงานในด้านสอบสวนบางเรื่องมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงได้เน้นย้ำให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนทำอย่างรวดเร็วในการสร้างความชัดเจนให้แก่ประชาชน โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแต่ละขั้นตอนที่คิดต่อว่าจะใช้ระยะเวลาเท่าใดที่จะให้บริการในแต่ละเรื่อง โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการติดไว้อย่างชัดเจนความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากของตำรวจในปัจจุบันไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ ทั้งนี้เป็นผลมาจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และขั้นตอนในการติดต่อราชการ นอกจากนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน รวมทั้งสร้างศรัทธาให้แก่ประชาชน โดยเน้นย้ำให้ข้าราชการตำรวจทุกนายพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต”⁸³

วิวัฒน์ ปลอดภัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหน่วยบริการประชาชนตำบลห้วยทราย ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า “ทัศนคติของประชาชนด้านป้องกันปราบปรามอยู่ในระดับดี มีการประสานงานกับผู้นำท้องถิ่น จัดกำลังตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่สม่ำเสมอ การกระจายข่าว และการรักษาสถานที่เกิดเหตุ การแจ้งเหตุสามารถกระทำได้ทันเวลา และรวดเร็ว และมีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมโดยการจัดประชุมต่างๆตามความเหมาะสม และการสืบสวนปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดในพื้นที่ ส่วนด้านการบริการทั่วไป ประชาชนมีทัศนคติในระดับดี คือมีการบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ให้เกียรติแก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อมีภัยหรือประสบปัญหาต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของหน่วยบริการประชาชน มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีพื้นที่เพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ประจำหน่วยบริการประชาชน”⁸⁴

⁸³ จำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 104 หน้า.

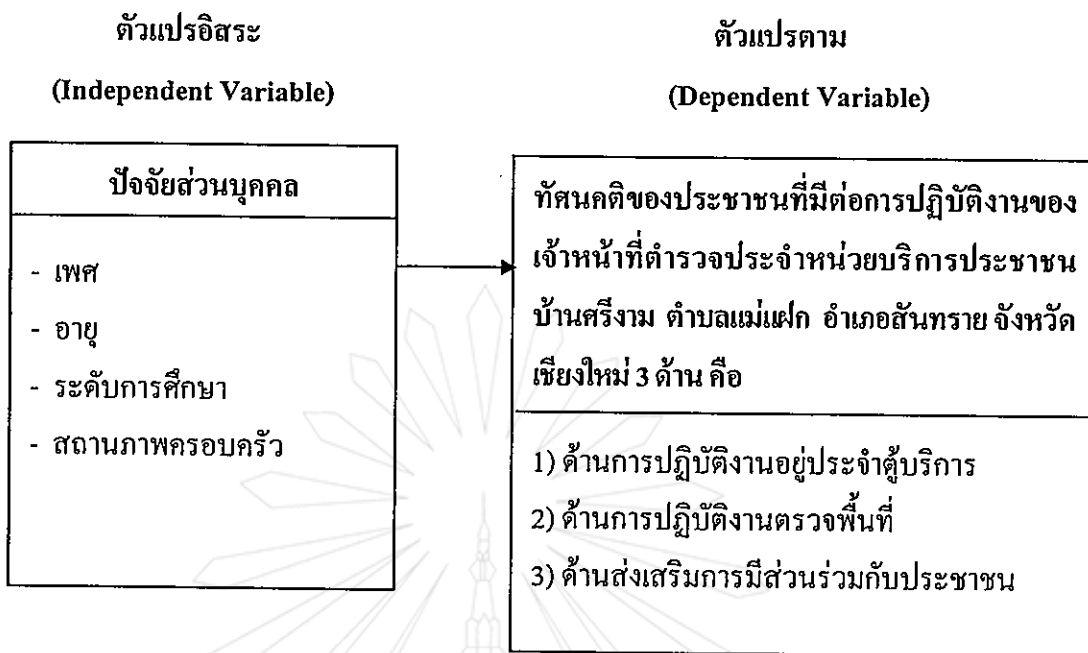
⁸⁴ วิวัฒน์ ปลอดภัย, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหน่วยบริการประชาชนตำบลห้วยทราย ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 126 หน้า.

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ว่า งานบริการของประชาชนที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันของตำรวจกับประชาชนด้านที่บริการประชาชนส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจส่วนด้านที่ต้องมีการสืบสวน สอบสวนต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง สาเหตุปัจจัยความร่วมมือของประชาชนกับตำรวจ ประชาชนจะให้ความร่วมมือกับตำรวจได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมตำรวจเอง ประชาชนต้องการความคาดหวังในการปฏิบัติงานของตำรวจ สภาวะเศรษฐกิจและสังคมทัศนคติของประชาชนที่มีอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจ การที่ประชาชนจะมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประชาชนมักจะได้รับความช่วยเหลือบ่อยครั้งและให้คำแนะนำจากตำรวจบ่อยครั้ง ประชาชนรู้สึกว่าการออกเยี่ยมเยียนชุมชนและเข้าร่วมสังสรรค์ เล่นกีฬากับสมาชิกในชุมชนเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างให้ตำรวจกับประชาชนชุมชนมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

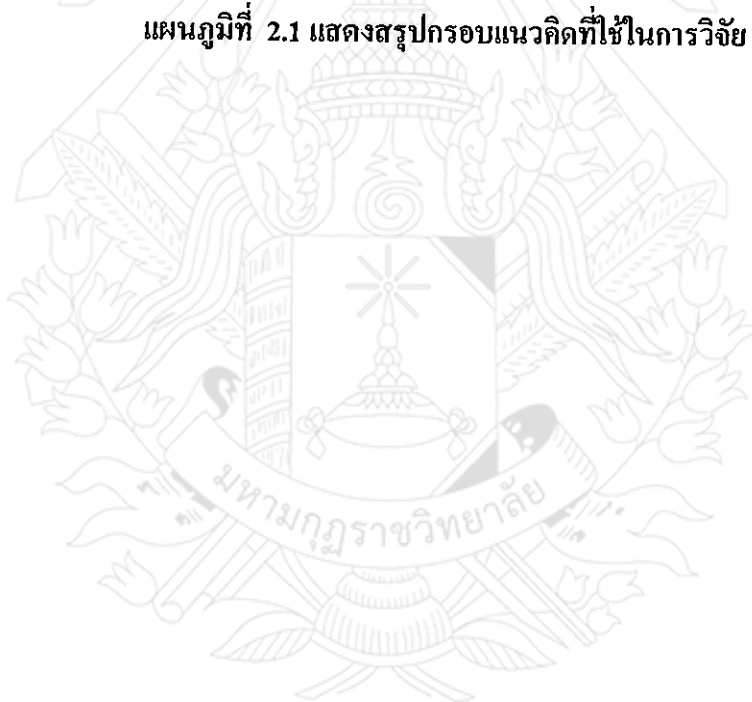
2.11 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหน่วยบริการประชาชน ตูยามของ กิติรัช เรือนทิพย์⁸⁵ ได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบคำถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

⁸⁵กิติรัช เรือนทิพย์, นโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 ประจำปี 2550, อ้างแล้ว, หน้า 38 - 47.



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 9,442 คน¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่และเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ

¹ฝ่ายข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, “ข้อมูลประชากรตำบลแม่แฝก ณ เดือนมิถุนายน”, เชียงใหม่ : สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, 2553, (อัดสำเนา).

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบตารางของ R.V.krejcie and D.W.Morgan² ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 368 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนำไปคิดสัดส่วนต่อประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 หมู่บ้าน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยแบ่งประชาชนที่มี อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

3.2.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 368 ตัวอย่าง

3.2.3 ผู้วิจัยคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นแบบสัดส่วน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่อจำนวนประชากรทั้งหมด คูณด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างคูณด้วยจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม แล้วนำมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละหมู่ เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแล้ว จึงใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามสูตรนี้

สูตร

$$n_1 = n \frac{N_1}{N}$$

กำหนดให้

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_1 = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

²ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, กล่าวถึงทฤษฎีของ Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan, *Determining Sample Size for Research Activities*, ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม, (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนส โตร์, 2550), หน้า 164.

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหน่วยบริการประชาชน ด้วยามของ กิติธัช เรือนทิพย์ และได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถาม ได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ของประชาชน ตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่และ 3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมาย คือ

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ดังนี้³

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นระดับมาก
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นระดับน้อย
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

³ พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), หน้า 42.

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด ที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 3 ข้อ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัย ได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัย ได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปรึกษาอาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ชัดเจนและความเหมาะสมของเนื้อหา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ

1) พระปลัดบุญธรรม ปุญญธรมโ

การศึกษา

กศ.ม. การบริหารการศึกษา

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียน วันทนียตระกูล

การศึกษา

ศษ.บ., กศ.ม., (บริหารการศึกษา)

ตำแหน่งปัจจุบัน

เลขานุการกรรมการบริหาร วิทยาเขตล้านนา

3) พระครูปลัดจิตติชัย จิตฺติชโย

การศึกษา

น.ธ.เอก, ศน.บ., ศศ.ม. (การวิจัยและการพัฒนาท้องถิ่น)

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้แบบวัด ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach)⁴ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.80

3.4.6 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยได้ติดต่อประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบแบ่งชั้นตามหมู่บ้าน (Stratified Sampling) กำหนดจากตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ซึ่งกำหนดประชากรจากจำนวน 9,422 คน และจะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามเพื่อให้ตอบแบบสอบถามกับประชาชนผู้มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปครบถ้วนตามที่กำหนด

3.5.4 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

⁴องอาจ นัยพัฒน์, วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สามลดา, 2549), หน้า 151.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ค่า t - test, F - test เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้ค่า t - test และใช้ค่า F - test (One - way Analysis of Variance) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการดังนี้คือ

1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว ต่างกัน

3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 368 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อค้นหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
P	แทน	ความน่าจะเป็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	44.0
หญิง	206	56.0
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 368 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 20-29 ปี	42	11.4
อายุ 30-39 ปี	50	13.6
อายุ 40-49 ปี	105	28.5
อายุ 50-59 ปี	133	36.1
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	10.3
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 368 คน มากที่สุด มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 อายุ 20-29 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	179	48.6
มัธยมศึกษา	113	30.7
อนุปริญญา	31	8.4
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	12.2
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 368 คน มากที่สุด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	65	17.7
สมรส	247	67.1
หย่า, แยกกันอยู่	16	4.3
หม้าย	40	10.9
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 368 คน มากที่สุด มีสถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 สถานภาพหม้าย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และสถานภาพหย่า, แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ และ 3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน

ที่	ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ	2.99	0.94	ปานกลาง
2.	ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่	3.00	0.96	ปานกลาง
3.	ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน	2.97	1.01	ปานกลาง
	รวม	2.98	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ

ที่	ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	จัดที่ทำการตู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับร้องทุกข์และให้บริการ	3.11	1.06	ปานกลาง
2.	จัดให้มีสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่ง ข้อมูลที่ร้องขอจากประชาชน	2.93	1.12	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกการรับแจ้งเหตุได้หลายช่องทาง	3.06	1.05	ปานกลาง
4.	เมื่อเกิดเหตุติดต่อแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ทันที	3.02	1.13	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่วางแผนการตรวจในด้านการป้องกันและปราบปราม	3.00	1.05	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตู้ให้บริการ	2.82	1.12	ปานกลาง
7.	เจ้าหน้าที่สรุปสถานภาพอาชญากรรมชัดเจนในรอบทุก 1 เดือน	2.88	1.10	ปานกลาง
8.	เจ้าหน้าที่จัดที่ตั้งสายตรวจตำบล	3.10	1.14	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่จัดทำสมุดตรวจของสายตรวจตำบลวางไว้ที่ทำการเห็นชัดเจน	3.07	1.18	ปานกลาง
10.	เจ้าหน้าที่จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดให้โทษ ทันสมัยและน่าเชื่อถือ	2.87	1.18	ปานกลาง
รวม		2.99	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ทักษะคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 จัดที่ทำการตู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับร้องทุกข์และให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่จัดที่ตั้งสายตรวจตำบล มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่

ที่	ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	สมุดตรวจของสายตรวจตำบลไว้ที่บ้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำท้องถิ่น	3.16	1.12	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ตามแผนการตรวจทุกวัน	2.95	1.10	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง	2.76	1.21	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกการตรวจเยี่ยมทุกครั้ง	2.83	1.15	ปานกลาง
5.	การแบ่งพื้นที่การออกตรวจชัดเจน	3.01	1.12	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ	3.35	1.01	ปานกลาง
7.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและร่วมแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน	2.92	1.16	ปานกลาง
8.	เจ้าหน้าที่สร้างความศรัทธาความมั่นใจได้อย่างดี	3.02	1.16	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของประชาชน	2.95	1.21	ปานกลาง
10.	เจ้าหน้าที่นำจุดตรวจดูแลครอบคลุมครบทุกหมู่บ้าน	3.01	1.16	ปานกลาง
	รวม	3.00	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ทักษะคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 1 สมุดตรวจของสายตรวจตำบลไว้ที่บ้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำท้องถิ่น มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ที่	ทัศนคติด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งองค์กรประชาชนเป็นราษฎรอาสาสมัครร่วมปฏิบัติหน้าที่	3.08	1.01	ปานกลาง
2.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม	3.18	1.11	ปานกลาง
3.	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเป็นชุมชนเข้มแข็ง	3.10	1.15	ปานกลาง
4.	เจ้าหน้าที่ร่วมกับเยาวชนจัดโครงการกีฬาด้านยาเสพติด	2.90	1.23	ปานกลาง
5.	เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม	2.90	1.18	ปานกลาง
6.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน	3.12	1.11	ปานกลาง
7.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน	2.97	1.16	ปานกลาง
8.	เจ้าหน้าที่จัดอบรมให้ความรู้ ทักษะแนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน	2.96	1.08	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน	2.72	1.21	ปานกลาง
10.	เจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานกับสายตรวจจักรยานยนต์ของเทศบาล	2.76	1.22	ปานกลาง
รวม		2.97	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test) สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least – Significant Different) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	162	2.90	0.89	ปานกลาง
หญิง	206	3.05	0.96	ปานกลาง
รวม	368	2.98	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศมีรายละเอียดดังตาราง 4.9

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p.
ชาย	162	2.90	0.89	-1.492	0.137
หญิง	206	3.05	0.96		
รวม	368	2.98	0.93		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีเพศต่างกัน
มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวม
ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มี
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม
ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้
บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	162	2.90	0.84	ปานกลาง
หญิง	206	3.05	1.01	ปานกลาง
รวม	368	2.99	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่
ประจำตู้บริการมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศมีรายละเอียดดังตาราง 4.11

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	162	2.90	0.84	-1.586	0.114
หญิง	206	3.05	1.01		
รวม	368	2.99	0.94		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติ
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงาน
อยู่ประจำตู้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มี
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม
ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	162	2.92	0.91	ปานกลาง
หญิง	206	3.06	0.99	ปานกลาง
รวม	368	3.00	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจ
พื้นที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศมีรายละเอียดดังตาราง 4.13

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	162	2.92	0.91	-1.420	0.157
หญิง	206	3.06	0.99		
รวม	368	3.00	0.96		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีเพศต่างกัน
ระดับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม
ด้านขณะตรวจพื้นที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มี
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม
ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับ
ประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	162	2.89	1.01	ปานกลาง
หญิง	206	3.03	1.01	ปานกลาง
รวม	368	2.97	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมี
ส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศมีรายละเอียดดังตาราง
4.15

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	162	2.89	1.01	-1.330	0.184
หญิง	206	3.03	1.01		
รวม	368	2.97	1.01		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีเพศต่างกัน
มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการ
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทัศนคติของประชาชนที่มี
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม
ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 20 -29 ปี	42	2.75	1.05	ปานกลาง
อายุ 30-39 ปี	50	2.74	0.94	ปานกลาง
อายุ 40-49 ปี	105	3.08	1.02	ปานกลาง
อายุ 50-59 ปี	133	2.92	0.73	ปานกลาง
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	3.51	0.95	มาก
รวม	368	2.98	0.93	ปานกลาง

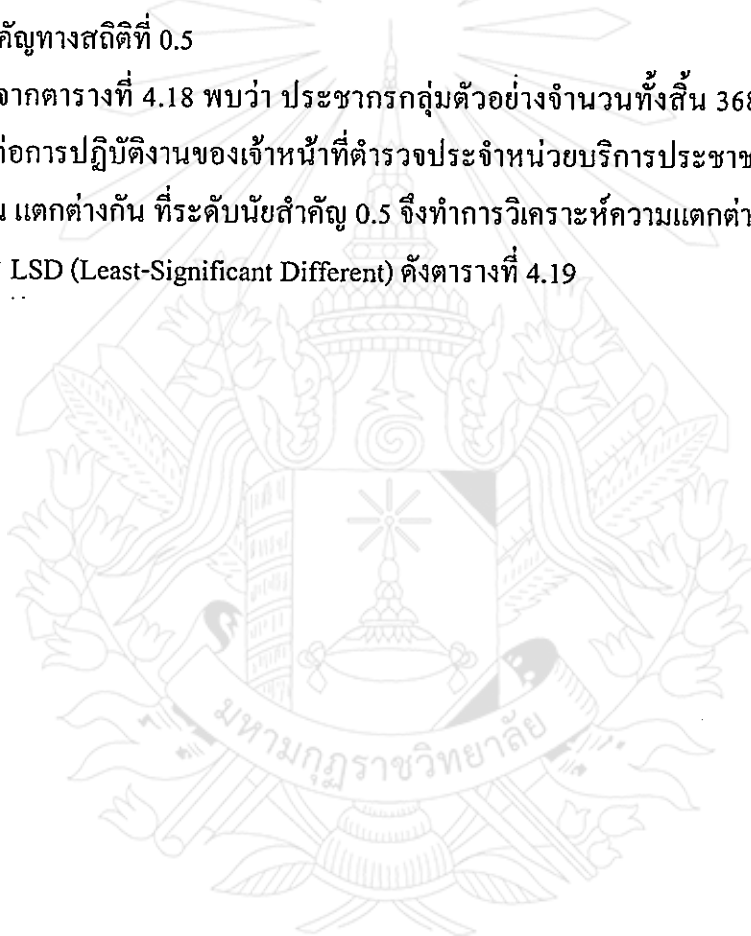
จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมี
ส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังตาราง
4.17

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	16.974	4	4.244	5.111	0.001*
ภายในกลุ่ม	301.406	363	0.830		
รวม	318.380	367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางที่ 4.19



ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ ต่างกัน ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	\bar{X}	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ 60 ปี ขึ้นไป
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	
		2.75	2.74	3.08	2.92	
อายุ 20-29 ปี	2.75					-0.754*
อายุ 30-39 ปี	2.74			-0.336*		-0.765*
อายุ 40-49 ปี	3.08					-0.429*
อายุ 50-59 ปี	2.92					-0.584*
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.51					

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-29 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปี และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50-59 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 20 -29 ปี	42	2.82	1.03	ปานกลาง
อายุ 30-39 ปี	50	2.69	0.97	ปานกลาง
อายุ 40-49 ปี	105	3.18	1.04	ปานกลาง
อายุ 50-59 ปี	133	2.85	0.70	ปานกลาง
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	3.48	0.98	มาก
รวม	368	2.99	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามเพศ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตาราง 4.20

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	p
ระหว่างกลุ่ม	21.160	4	5.290	6.329	0.000*
ภายในกลุ่ม	303.419	363	0.836		
รวม	324.579	367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	\bar{X}	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ 60 ปี
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	ขึ้นไป
		2.82	2.69	3.18	2.85	3.48
อายุ 20-29 ปี	2.82			- 0.361*		- 0.658*
อายุ 30-39 ปี	2.69			- 0.493*		- 0.789*
อายุ 40-49 ปี	3.18				0.329*	
อายุ 50-59 ปี	2.85					- 0.626*
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.48					

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 49 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 49 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 – 59 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 – 59 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 20 -29 ปี	42	2.76	1.07	ปานกลาง
อายุ 30-39 ปี	50	2.80	0.95	ปานกลาง
อายุ 40-49 ปี	105	3.08	1.06	ปานกลาง
อายุ 50-59 ปี	133	2.93	0.79	ปานกลาง
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	3.52	0.95	มาก
รวม	368	3.00	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามอายุ มีทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	16.039	4	4.010	4.509	0.001*
ภายในกลุ่ม	322.837	363	0.889		
รวม	338.876	367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จากตารางที่ 4.24 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุต่างกัน มีทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามอายุต่างกัน ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	\bar{X}	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ 60 ปี
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	ขึ้นไป
		2.76	2.80	3.08	2.93	3.52
อายุ 20 -29 ปี	2.76					- 0.764*
อายุ 30-39 ปี	2.80					- 0.722*
อายุ 40-49 ปี	3.08					- 0.443*
อายุ 50-59 ปี	2.93					- 0.589*
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.52					

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 – 59 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุ 20 -29 ปี	42	2.68	1.11	ปานกลาง
อายุ 30-39 ปี	50	2.74	1.00	ปานกลาง
อายุ 40-49 ปี	105	2.97	1.13	ปานกลาง
อายุ 50-59 ปี	133	2.98	0.81	ปานกลาง
อายุ 60 ปีขึ้นไป	38	3.52	1.01	มาก
รวม	368	2.97	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คนจำแนกตามอายุ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	17.812	4	4.453	4.511	0.001*
ภายในกลุ่ม	358.350	363	0.987		
รวม	376.162	367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จากตารางที่ 4.27 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different) ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามอายุต่างกัน ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	\bar{X}	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ	อายุ 60 ปี
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	ขึ้นไป
		2.68	2.74	2.97	2.98	3.52
อายุ 20-29 ปี	2.68					- 0.840*
อายุ 30-39 ปี	2.74					- 0.785*
อายุ 40-49 ปี	2.97					- 0.549*
อายุ 50-59 ปี	2.98					- 0.537*
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.52					

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 – 59 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	179	3.04	0.86	ปานกลาง
มัธยมศึกษา	113	2.92	1.08	ปานกลาง
อนุปริญญา	31	3.03	1.02	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	2.90	0.74	ปานกลาง
รวม	368	2.98	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน จำแนกตามระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.472	3	0.491	0.564	0.639
ภายในกลุ่ม	316.908	364	0.871		
รวม	318.380	367			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	179	3.03	0.86	ปานกลาง
มัธยมศึกษา	113	2.89	1.10	ปานกลาง
อนุปริญญา	31	3.15	1.06	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	2.94	0.70	ปานกลาง
รวม	368	2.99	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.230	3	0.743	0.839	0.473
ภายในกลุ่ม	322.349	364	0.886		
รวม	324.579	367			

จากตารางที่ 4.32 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงามด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	179	3.05	0.86	ปานกลาง
มัธยมศึกษา	113	2.96	1.14	ปานกลาง
อนุปริญญา	31	2.94	1.00	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	2.93	0.83	ปานกลาง
รวม	368	3.00	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน จำแนกตามระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.904	0.301	0.324	0.808
ภายในกลุ่ม	364	337.972	0.928		
รวม	367	338.876			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	179	3.04	0.95	ปานกลาง
มัธยมศึกษา	113	2.90	1.11	ปานกลาง
อนุปริญญา	31	3.00	1.06	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	45	2.83	0.96	ปานกลาง
รวม	368	2.97	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน จำแนกตามระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	p
ระหว่างกลุ่ม	2.537	3	0.846	0.824	0.481
ภายในกลุ่ม	373.624	364	1.026		
รวม	376.162	367			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	65	2.75	1.03	ปานกลาง
สมรส	247	3.04	0.91	ปานกลาง
หย่า, แยกกันอยู่	16	3.12	1.07	ปานกลาง
หม้าย	40	2.96	0.78	ปานกลาง
รวม	368	2.98	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	p
ระหว่างกลุ่ม	4.496	3	1.499	1.738	0.159
ภายในกลุ่ม	313.884	364	0.862		
รวม	318.380	367			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 368 คน ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	65	2.83	1.03	ปานกลาง
สมรส	247	3.04	0.92	ปานกลาง
หย่า, แยกกันอยู่	16	3.06	0.94	ปานกลาง
หม้าย	40	2.87	0.87	ปานกลาง
รวม	368	2.99	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	p
ระหว่างกลุ่ม	3.051	3	1.017	1.151	0.328
ภายในกลุ่ม	321.528	364	0.883		
รวม	324.579	367			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	65	2.77	1.06	ปานกลาง
สมรส	247	3.04	0.94	ปานกลาง
หย่า, แยกกันอยู่	16	3.14	1.04	ปานกลาง
หม้าย	40	3.02	0.85	ปานกลาง
รวม	368	3.00	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ที่ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	p
ระหว่างกลุ่ม	4.303	3	1.434	1.561	0.199
ภายในกลุ่ม	334.573	364	0.919		
รวม	338.876	367			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 368 คน ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
โสด	65	2.67	1.11	ปานกลาง
สมรส	247	3.03	0.98	ปานกลาง
หย่า, แยกกันอยู่	16	3.17	1.31	ปานกลาง
หม้าย	40	2.99	0.83	ปานกลาง
รวม	368	2.97	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ระหว่างกลุ่ม	7.504	3	2.501	2.470	0.062
ภายในกลุ่ม	368.657	364	1.013		
รวม	376.162	367			

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 368 คน ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ความคิดเห็นอื่น ๆ และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ

ที่	ปัญหา	ความถี่	ที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน	37	1.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้บริการ	35
2.	อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน เช่น วิทยุสื่อสาร	29	2.	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์สื่อสารเพิ่มให้แก่สมาชิกอาสาประจำตู้บริการ	20
3.	การประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยว	22	3.	ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่างจังหวัด	22

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน มากที่สุดจำนวน 37 คน รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน เช่น วิทยุสื่อสาร จำนวน 29 คน และอันดับ 3 เอกสารการประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยว จำนวน 22 คน

ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้บริการ มากที่สุดจำนวน 35 คน รองลงมา คือ ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด ต่างจังหวัด จำนวน 22 คน และอันดับ 3 ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ สื่อสารเพิ่มให้แก่สมาชิกอาสาประจำตู้บริการ จำนวน 20 คน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่

ที่	ปัญหา	ความถี่	ที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งยานพาหนะไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน	60	1.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจการอำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็น	60
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจขณะออกตรวจพื้นที่ยังไม่สามารถป้องกันเหตุได้ เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ลักทรัพย์ได้	57	2.	ควรเพิ่มความถี่หมั่นออกตรวจและปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่เกิดเหตุให้มากขึ้น	21
3.	การอำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็นไม่สม่ำเสมอ	42	3.	ควรเพิ่มยานพาหนะเพียงพอต่อการบริการประชาชน	20

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอแนะปัญหาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งยานพาหนะไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน มากที่สุดจำนวน 60 คน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจขณะออกตรวจพื้นที่ยังไม่สามารถป้องกันเหตุได้ เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ลักทรัพย์ได้ จำนวน 57 คนและอันดับ 3 การอำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็น จำนวน 42 คน

ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็น มากที่สุด จำนวน 60 คน รองลงมา คือ ควรเพิ่มความถี่หมั่นออกตรวจและปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่เกิดเหตุ ให้มากขึ้น จำนวน 21 คน และอันดับ 3 ควรเพิ่มยานพาหนะเพียงพอต่อการบริการประชาชน จำนวน 20 คน



ตารางที่ 4.47 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ที่	ปัญหา	ความถี่	ที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1.	การเข้าร่วมพบปะนั้นทนทานการด้านกรีกีพามีน้อย	46	1.	ควรส่งเสริมร่วมงานกับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อให้อปพร. รับผิดชอบต่อหน้าที่ให้มากขึ้นฝึกฝนเพิ่มขึ้น	39
2.	การร่วมงานกับชุด ชรบ. ยังไม่รู้บทบาทมาก	33	2.	ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนชุมชนมีความถี่เพิ่มขึ้น	33
3.	นักการร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	23	3.	ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนชุมชนมีความถี่เพิ่มขึ้น	32
4.	งานมวลชนสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรหน่วยงานอื่นมีน้อย	13	4.	ควรเพิ่ม โครงการมวลชนสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรหน่วยงานอื่นให้มีความถี่มากขึ้นจาก 3 เดือน/ครั้งเป็น 2 เดือน/ครั้ง	17
5.	การเยี่ยมเยียนประชาชน ชุมชนมีน้อย	12	5.	ควรเพิ่มการเยี่ยมเยียนประชาชนให้มากขึ้น	17

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน คือ การเข้าร่วมพบปะนั้นทนทานการด้านกรีกีพามีน้อย มากที่สุด จำนวน 46 คน รองลงมา คือ การร่วมงานกับชุด ชรบ. ยังไม่รู้บทบาทมากนัก จำนวน 33 คน อันดับ 3 การร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร จำนวน 23 คน อันดับ 4 งานมวลชนสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรหน่วยงานอื่นมีน้อย จำนวน 13 คนและอันดับ 5 การเยี่ยมเยียนประชาชน ชุมชนมีน้อย จำนวน 12 คน

ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ คือ ควรส่งเสริม
ร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อให้ อปพร. ได้รับความหน้าที่ให้มากขึ้น
ฝึกฝนเพิ่มขึ้น มากที่สุดจำนวน 39 คน รองลงมา ควรส่งเสริมการเล่นกีฬาด้านยาเสพติดร่วมกับเยาวชน
ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 33 คน อันดับ 3 ควรออกเยี่ยมเยียนประชาชน ชุมชนมีความถี่เพิ่มขึ้น
จำนวน 32 คน อันดับ 4 ควรประชาสัมพันธ์เสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็งร่วมกับตำรวจเพื่อให้เยาวชน
ประชาชนได้ร่วมกันสอดส่องในเรื่องยาเสพติดมากขึ้น จำนวน 17 คนและอันดับ 5 ควรเพิ่มการเยี่ยม
เยียนประชาชนให้มากขึ้น จำนวน 17 คน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ศึกษาจากแนวนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจหน่วยบริการประชาชน ผู้ยามของ กิติธัช เรือนทิพย์ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 9,442 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบตารางของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คนและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยนำไปเก็บข้อมูลในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 12 หมู่บ้านซึ่งมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดจนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด(Close -Ended Question) มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ และ3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุดและเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด คำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม มีจำนวน 3 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝกที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1

5.1.2 ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดที่ทำการตู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับร้องทุกข์และให้บริการและข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตู้ให้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม และข้อที่ 9 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ไม่แตกต่างกัน

2) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ไม่แตกต่างกัน ส่วน

3) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ

สถานภาพครอบครัวต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำเสนอข้อเสนอนี้เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหามาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหา

1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน เช่น วิทยุสื่อสาร เอกสารการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ท่องเที่ยว

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งยานพาหนะไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจขณะออกตรวจพื้นที่ยังไม่สามารถป้องกันเหตุได้ เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ลักทรัพย์ได้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็นไม่สม่ำเสมอ

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่าการเข้าร่วมพบปะสนทนาการดำเนินการกีฬามีน้อย การร่วมงานกับชุด ชรบ. ยังไม่รับทราบมากนัก การร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร งานมวลชนสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรหน่วยงานอื่นมีน้อย การเยี่ยมเยียนประชาชน ชุมชนมีน้อย จำนวน

แนวทางแก้ไขปัญหา

1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ พบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้บริการควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด ต่างจังหวัด ควรมีวัสดุ อุปกรณ์สื่อสารเพิ่มให้แก่สมาชิกอาสาประจำตู้บริการ

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ พบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องการจราจรในช่วงเทศกาล ตอนเช้าและตอนเย็น ควรเพิ่มความถี่หมั่นออกตรวจและปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่เกิดเหตุให้มากขึ้น ควรเพิ่มยานพาหนะเพียงพอต่อการบริการประชาชน

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ควรส่งเสริมร่วมงานกับ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อให้ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนรับทราบหน้าที่ให้มากขึ้น ฝึกฝนเพิ่มขึ้น ควรส่งเสริมการเล่นกีฬาด้านยาเสพติดร่วมกับเยาวชน ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ควรออก

เยี่ยมชมเขียนประชาชน ชุมชนมีความถี่เพิ่มขึ้น ควรประชาสัมพันธ์เสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็งร่วมกับ
 ดำรงเพื่อให้เยาวชน ประชาชนได้ร่วมกันสอดส่องในเรื่องยาเสพติดมากขึ้น ควรเพิ่มการเยี่ยมชม
 ประชาชนให้มากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ทศนคคิของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 ประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ด้าน
 ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่และ 3) ด้านการ
 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ทศนคคิของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการ ประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย พบว่า ทศนคคิของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ
 หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน
 อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากจุดบริการประชาชนบ้านศรีงาม เป็นจุด
 บริการที่แยกจุดบริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก เพื่อเป็นการให้ความสะดวกในการ
 บริการทั่วไปแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ในบางหมู่บ้าน ที่อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก
 รับผิดชอบพื้นที่ 12 หมู่บ้านในตำบลแม่แฝก ซึ่งเป็นชุมชนเกษตรกรรมมีพื้นที่กว้างขวาง แต่ละ
 หมู่บ้านมีสภาพพื้นที่ห่างไกล การคมนาคมค่อนข้างจะไม่สะดวกในการเดินทาง เพราะเป็นทางเข้าหมู่บ้าน
 จะมีลักษณะแคบ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เพาะปลูกพืช การปลูกบ้านที่อยู่อาศัยจึงมีลักษณะกระจาย
 อยู่ในบริเวณใกล้ ที่ทำการเกษตรของตน ในส่วนของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามนั้น มี
 เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่เพียง 4 นาย ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการมาปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งด้วยกำลังพลของ
 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาประจำมีอยู่จำกัดนั้น จึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานในหลายด้าน เช่นการรับแจ้งความ
 เบื้องต้น เช่นรับแจ้งเอกสารหาย การทำหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจตรา ในหมู่บ้าน ใน
 ขณะเดียวกันต้องทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์พบปะประชาชนในพื้นที่อีกด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิด
 ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ หรือการให้บริการต่างๆ อาจจะไม่ทั่วถึง หรือเกิดความล่าช้า หากเกิดเหตุขึ้น
 หรือมีการขอความช่วยเหลือ เกิดขึ้นพร้อมๆกัน อาจทำให้การเดินทาง ไปให้การบริการช่วยเหลือ
 เป็นไปอย่างล่าช้า ประกอบกับหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม เป็นเพียงจุดให้บริการรับแจ้งเหตุ
 เบื้องต้น หากเป็นเหตุฉุกเฉินกรณี หรือการแจ้งความที่จะต้องมีการสอบสวนของพนักงานสอบสวน
 จะต้องส่งต่อไปยังสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ด้วยสาเหตุนี้อาจทำให้ประชาชนที่คาดหวังว่าการมาใช้
 บริการ ณ จุดบริการนี้จะสามารถบรรเทาความเดือดร้อนลงได้ หากจะต้องเดินทางไปยังสถานีตำรวจทำ

ให้เกิดความยุ่งยากล่าช้าและเสียเวลาในการรับบริการไม่สามารถเสร็จสิ้นได้ในจุดเดียว อีกประการหนึ่ง ด้วยกำลังพลที่จำกัด และงบประมาณที่สนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีอย่างจำกัด ทำให้งานสายตรวจ และการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอาจจะไม่ทั่วถึงและต่อเนื่องทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ด้วยพื้นที่รับผิดชอบที่กว้างขวาง และห่างไกล การทำกิจกรรมร่วมกัน หรือการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของประชาชนมีน้อย จึงส่งผลกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอีกด้วย ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจได้ จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.อ.ชูชัย ชุนคลังมีวน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหา คือ ประชาชนยังไม่รักและไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนยังไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วม ไม่สามารถดำเนินการได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ตำรวจยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ตำรวจยังไม่มีความอดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหาหาตนเองมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา ขาดการประสานงานทั้งองค์กรราชการและส่วนท้องถิ่น เช่น ฝ่ายปกครอง เทศบาล อบจ. อบต. และสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.อ.ธวัช ประสพพระ ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหา คือ ด้านประจำตู้บริการ คือ ขาดการบอกป้ายชื่อที่ทำการตำรวจตำบล หรือชุมชน ห้องหรือจุดที่สำหรับรับแจ้งความ รูปถ่ายพร้อมชื่อและหมายเลข โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ประจำตู้ ป้ายแนะนำการให้บริการ เช่นการ รับแจ้งเอกสารหาย การรับแจ้งความเบื้องต้น ด้านภายในตู้บริการ ขาดเครื่องใช้สำนักงาน ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลประจำตู้ไม่เป็นปัจจุบัน ด้านความร่วมมือจากประชาชนออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน , ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน, ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจและพบปะประชาชนตามแผนการตรวจอย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมประชุมหารือกับชุมชนในการประชุมต่างๆ การได้รับงบประมาณสนับสนุนจากจังหวัด,องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ขาดการบูรณาการและงบประมาณในการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภพ ตระกูลพานิชย์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนไม่มีความพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนายเข้าระงับเหตุหรือไปถึงที่เกิดเหตุเกิดเหตุล่าช้าหรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายต้องรอคอยโดยใช้เวลานานกว่าเท่าที่ควรและ

เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไปกิริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมรวมทั้งเลือกปฏิบัติและประชาชนยังให้ข้อเสนอแนะในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับความสำคัญ ดังนั้น ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปที่เกิดเหตุ ด้วยความรวดเร็วให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กิริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชนและขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนในตำบลแม่แฝกเห็นว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันในชุมชน ซึ่งในบางหมู่บ้านเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด เกิดปัญหาอาชญากรรมอื่นๆตามมา เช่นการลักเล็กขโมยน้อย การชิงทรัพย์ สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่ปลอดภัย จึงฝากความหวังให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะเข้ามาดูแล และป้องกันปราบปรามเหตุต่างๆ ดังนั้นจึงเป็นภาระของตำรวจในพื้นที่ที่จะต้อง หมั่นออกตรวจตราในพื้นที่รับผิดชอบ ตามจุดตรวจที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อป้องกันเหตุ และระงับเหตุต่างๆ ให้ทันท่วงที แต่ด้วยหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามมีกำลังพลจำกัด ซึ่งไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ขานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง ที่ใช้มืออย่างจำกัด จึงทำให้การทำหน้าที่ออกตรวจตราพื้นที่ ทำได้อย่างไม่ทั่วถึง และต่อเนื่อง ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติ ประชาชนจึงมองว่าการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนี้ยังไม่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ตามที่คาดหวังไว้ ประกอบกับอาจจะเกิดปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่บ่อยครั้ง จึงทำให้คิดว่าตำรวจไม่ได้ใช้มาตรการในการป้องกันอย่างเต็มที่ ไม่เป็นตามเป้าหมายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการบริการ จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.ท.จรศักดิ์ ปานสาคร ได้กล่าวว่า การบริการจุดบริการประชาชน ดู่ยามทุกประเภท จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และคูยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล มีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ปัญหาสถานที่บริการของดู่ยาม ปัญหาการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายนอกดู่ยามปัญหาการจัดให้มีป้ายแสดงชื่อ เลขรหัสดู่ยาม พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ประจำดู่ยาม และสถานีตำรวจต้นสังกัด ดิคป้ายเป็นแนวขวางให้เห็นเด่นชัด ปัญหาการจัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำดู่ยาม ปัญหาจัดระเบียบภายในดู่ยาม ข้อมูล

ยังไม่เพียงพอ พื้นที่การบริการประชาชนยังไม่เป็นสัดส่วน ผังการติดต่อสื่อสารกับตุ๋ยาม สายการ บังคับบัญชายังไม่ชัดเจน ปัญหาหน้าที่และการปฏิบัติของตำรวจประจำตุ๋ยาม หน้าที่และการปฏิบัติ เกี่ยวกับคดี รับแจ้งเหตุคดีอาญาเบื้องต้นและเข้าระงับเหตุตามขีดความสามารถรักษาสถานที่เกิด เหตุ การรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อจัดกำลังเข้าระงับเหตุ หรือจัดให้มีการสอบสวนดำเนินคดีตาม ระเบียบ ยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน การจัดทำข้อมูลท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งข้อมูล บุคคลทั่วไป ข้อมูลบุคคลสถานที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ข้อมูลสถานที่ที่สำคัญ และสถานที่ที่ เป็นแหล่งเพาะเพิ่มอาชญากรรม การจับกุมปราบปรามการกระทำความผิดอาญาต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ เป็นปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชน ยังขาดการเน้นการบริการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว พื้นที่ที่ตุ๋ยามรับผิดชอบ ยังไม่มี การตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้น ที่มาจากภาคเอกชน และตำรวจมาร่วมทำงาน ตำรวจประจำตุ๋ยามยังมี ภารกิจ วาจาไม่สุภาพ ไม่อ่อน โยน ไม่เป็นมิตรกับประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ และไม่มีจิต บริการด้วยความเที่ยงตรง และเป็นธรรม ตำรวจประจำตุ๋ยาม และตำรวจสำรองประจำตุ๋ยาม ไม่อยู่ ประจำตุ๋ยาม เพื่อสามารถบริการประชาชนได้ตลอดเวลา แต่งกายไม่เรียบร้อย ชอบถอดเครื่องแบบ หรือ แต่งกายไม่เรียบร้อย ในเวลาปฏิบัติหน้าที่ และการตรวจตราควบคุมตำรวจประจำตุ๋ยามนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในพื้นที่ซึ่งตุ๋ยามประจำอยู่มีหน้าที่ตรวจตรา ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจประจำตุ๋ยามเวลาไปตรวจตุ๋ยาม ให้ลงรายการตรวจและลงชื่อ ไว้ในสมุดตรวจประจำตุ๋ ยามยังไม่สม่ำเสมอ การเสนอผลการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบยังไม่เป็นไปตาม ระเบียบ และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชัน โสทธิหัต ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติประชาชนผู้มา ติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก” ผลการศึกษาพบว่า “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการเชิงลบ คือ การบริการเกี่ยวกับหนังสือพิมพ์ไว้รอรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขา และการจัดสรรของที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการสาเหตุจากบริเวณสถานที่คับแคบ โครงสร้างตัว อาคารและห้องสุขาตลอดจนที่จอดรถประชาชนผู้มาติดต่อยังไม่ได้ทำการปรับปรุงให้มีจำนวน เพียงพอและกว้างขวาง เพื่อรองรับการมาติดต่อของประชาชน”

ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการ ประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ร่วมกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ ประชาชนในตำบลแม่แฝกเห็นว่า การที่ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานกับตำรวจ เป็นการ ได้ช่วยเหลือราชการอีกทางหนึ่ง เพื่อแบ่งเบาภาระของตำรวจ ที่มีกำลังพลและงบประมาณ จำกัด การมีประชาชนในพื้นที่ช่วยเป็นหูเป็นตา สอดส่องดูแล หรือคอยแจ้งข่าวเบาะแสเกี่ยวกับ อาชญากรรมต่างๆ จะทำให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้ง่ายขึ้น และมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกัน

อาชญากรรมได้เป็นอย่างดี เป็นการสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับ
 ตำรวจอีกด้วย ซึ่งที่ผ่านมาประชาชนมักจะมองภาพตำรวจในทางลบ จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้อง
 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ เพื่อดึงเอาประชาชนมาเป็นส่วนร่วมในการ
 ทำงาน แต่ด้วยอุปสรรคปัญหาที่ได้กล่าวไว้ เกี่ยวกับการขาดแคลนกำลังพล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน
 ยานพาหนะ และงบประมาณในการสนับสนุน ในการที่จะให้ตำรวจได้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะ
 การตรวจตราอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ที่สำคัญการสร้างชุมชนสัมพันธ์ โดยการเข้าไปพบปะกับ
 ประชาชน การทำกิจกรรมร่วมกัน เช่นการส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปอบรมให้ความรู้ เช่นการป้องกันการ
 แพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน หรือการจัดให้มีการอบรมอาสาสมัครตำรวจชุมชนมาช่วยงาน
 ตำรวจ อาจจะไม่ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ประชาชนอาจเห็นว่า
 ตำรวจยังไม่ให้ความสำคัญกับชุมชนน้อยเกินไป จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนตำบลแม่แฝกที่มีต่อ
 การปฏิบัติงานหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ
 พ.ต.อ.ชูชัย ชุนคลังมีวน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจดูยาม คือ ประชาชนยังไม่รักและ
 ไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับ
 ภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ การไม่ชอบตำรวจ ไม่เชื่อถือตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนยังไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้าน
 กิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมไม่สามารถดำเนินการได้ การ
 ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ตำรวจยังไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ตำรวจยังไม่มีควม
 อดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับ
 ตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหาหา ตนเองมีความสำคัญต่อการแก้ไข
 ปัญหา ปัญหาอาชญากรรมใกล้ตัวประชาชนมักคิดว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจ และสอดคล้องกับแนวคิด
 ของ พ.ต.อ.ทวีชัย ประทีปอุยานนท์ ได้กล่าวว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจดูยาม
 จังหวัดเชียงรายปัญหาด้านประชาชน ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเรื่องสังคมอาจเป็นเพราะอคติ
 เดิม ๆ เกี่ยวกับความไม่ชอบตำรวจ ไม่เชื่อถือตำรวจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรียม ฤทธิ์ชู
 ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัด
 สงขลา” จากผลการวิจัย พบว่า “ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง ประชาชน
 ที่มีการศึกษาสูง ส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยมีทัศนคติที่ดีต่อ
 ตำรวจ และประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าตำรวจراجรอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย และ
 ใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน ประชาชนทั่วไปที่ไปติดต่องานกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปเมื่อ
 ได้เปรียบเทียบกับกันปรากฏว่า ประชาชนที่ไปติดต่องานกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่

ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ”

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ในจุดประสงค์ของการจัดตั้งหน่วยบริการประชาชน แยกจากสถานีตำรวจนั้น มีหลักการคือต้องตั้งในที่ชุมชนที่อยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ เมื่อต้องการขอความช่วยเหลือและขอรับบริการ จะทำให้ตำรวจสามารถออกไปปฏิบัติภารกิจได้ทันเวลาที่ โดยได้กำหนดหน้าที่ไว้ในส่วนหนึ่ง ที่จะให้ตำรวจที่ประจำหน่วยบริการประชาชนสามารถที่จะปฏิบัติได้ทันที โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจ เช่นการรับแจ้งความเอกสารหาย การแจ้งความกรณีร้องขอให้ไปเจรจาไกล่เกลี่ย ต่างๆ หรือการขอรับบริการอื่นๆ รวมถึงการออกตรวจตราในพื้นที่รับผิดชอบ แต่ด้วยข้อจำกัดด้านกำลังพล ที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับพื้นที่ที่รับผิดชอบหลายหมู่บ้าน ด้วยที่มีกำลังพลเพียง 4 นาย ที่จะต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ย่อมจะเกิดความเหนื่อยล้า และความต้องการที่จะต้องสับเปลี่ยนกันไปพักผ่อน และทำภารกิจส่วนตัวบ้าง ในบางกรณีเมื่อเกิดเหตุ หรือการขอรับบริการจากประชาชน ที่เกิดขึ้นพร้อมกัน ทำให้ตำรวจที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ จำเป็นต้องออกไประงับเหตุหรือให้บริการ เมื่อมีประชาชนมาแจ้ง และไม่พบตำรวจอยู่ปฏิบัติหน้าที่ประจำตู้บริการ อาจจะทำให้เข้าใจว่าไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ อีกประการหนึ่ง การจัดตั้งหน่วยบริการประชาชนนั้นจำเป็นจะต้องจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับท้องถิ่นไว้ หากประชาชนต้องการทราบข้อมูล เช่นการเดินทางไปในสถานที่ต่างๆ เช่น หมู่บ้าน โรงเรียน วัด หรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และจะต้องสามารถให้ข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งข้อมูลนั้นจะต้องครอบคลุมและมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ในกรณีหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ประชาชนเห็นว่าหน่วยบริการดังกล่าว อาจจะไม่ได้รวบรวมข้อมูลท้องถิ่นไว้ หรือมีไว้แต่ยังไม่ครอบคลุม ให้เหมาะสมกับการขยายตัวของชุมชน ที่อาจจะมีการเพิ่มเติมสถานที่ต่างๆ ในพื้นที่ เมื่อประชาชนมาสอบถาม ทำให้การให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่ประทับใจ จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานประจำตู้บริการหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยามของ พ.ต.อ.ชูชัย ขุนคลังมีวน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหา

คือ ประชาชนยังไม่รักและไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนยังไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วม ไม่สามารถดำเนินการได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ตำรวจยังไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ตำรวจยังไม่มีความอดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหา ตนเองมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา ปัญหาอาชญากรรมใกล้ตัวประชาชนมักคิดว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจ การขาดทรัพยากรหรือปัจจัย เสริมการป้องกันที่มีในพื้นที่วงจรปิดของเอกชน, สัญญาณเตือนภัยบ้านเรือนและทรัพย์สิน การขาดแสงสว่างในชุมชน การขจัดพื้นที่เสี่ยงภัย ควบคุมพื้นที่ล่อแหลม และมีสถานที่สกปรก ไม่เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ สร้างความเดือดร้อน ตำรวจไม่มีระเบียบวินัย ไม่มีคุณธรรมเป็นที่พึ่งของชาวบ้านได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวลิขิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีเฉพาะสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ปัญหาในการดำเนินการตามโครงการยังมีอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดีขึ้นกว่าเดิมในระดับปานกลาง ที่สำคัญประชากรส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการนี้มีเพียงเล็กน้อย ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของโครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง”

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 จัดที่ทำการตู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุรับร้องทุกข์และให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนในตำบลแม่แฝกเห็นว่า การตั้งหน่วยบริการประชาชนในชุมชนนั้น ทำให้การมาขอรับบริการนั้นสะดวกยิ่งขึ้นเพราะไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจ เป็นการประหยัดเวลาและรวดเร็วหรือการมาแจ้งเหตุต่างๆ ทำให้ตำรวจสามารถเดินทางไปที่เกิดเหตุได้ทันทั่วถึง ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังว่าเมื่อมาขอรับบริการหรือแจ้งความแล้ว จะสามารถกระทำให้เสร็จสิ้นได้ในจุดเดียว แต่ในทางปฏิบัตินั้นยังมีข้อจำกัดและระเบียบของทางราชการอีกหลายประการที่ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เช่นการแจ้งความเกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยบริการ ซึ่งเป็นตำรวจชั้นประทวน ไม่มีอำนาจสอบสวน จะกระทำได้เพียงรับแจ้งเบื้องต้นแล้วส่งต่อ หรือแนะนำให้ไปแจ้งความยังสถานีตำรวจเพื่อร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

ต่อไป อีกประการหนึ่งการแจ้งความบางอย่าง เช่นการแจ้งความเกี่ยวกับเอกสารหาย หากเอกสารที่หายเป็นเอกสารสำคัญ ในการลงนามในบันทึกแจ้งความจะต้องลงนามด้วยนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งปฏิบัติอยู่ที่สถานีตำรวจ ทำให้การบริการด้านนี้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ประชาชนเห็นว่า การบริการยังไม่เป็นที่ประทับใจ เพราะยังมีความยุ่งยากซับซ้อน ในการปฏิบัติ และเสียเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จได้ในจุดบริการดังกล่าว จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนตำบลแม่แฝกที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามในเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ คณะกรรมการนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการประชาชน หรือผู้มาจัดทำที่รับแจ้งเหตุรับร้องทุกข์และให้บริการเป็นสัดส่วนมีป้ายบอกสถานที่รับแจ้งเหตุร้องทุกข์ ตำรวจประจำผู้ยามต้องมีกิริยา วาจาสุภาพ อ่อน โขน เป็นมิตรกับประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ และมีบริการด้วยความเที่ยงตรง และเป็นธรรม และสอดคล้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดวัตถุประสงค์การบริการประชาชนมีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจชื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกของการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรีมีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ ฌรณคํน้อย ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม กองบังคับการตำรวจนครบาล 9” ผลการวิจัยพบว่า “ด้านการให้บริการแก่ประชาชนด้านป้องกันและปราบปราม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ควรปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการประชาชน โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ อำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ประชาชนต่อไป ส่วนที่ต้องแก้ไข คือความจริงจังต่อการปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ของตำรวจ”

ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ พบว่าข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำผู้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ ประชาชนในตำบลแม่แฝกเห็นว่า การจัดทำข้อมูลท้องถิ่นในพื้นที่เป็นสิ่งที่จำเป็นประโยชน์อย่างมาก หากเมื่อประชาชนในพื้นที่ต้องการสอบถามข้อมูลหรือประชาชน

ต่างพื้นที่ที่เป็นนักท่องเที่ยว มาสอบถามข้อมูล จะทำให้สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่ตำรวจจะต้องหมั่นตรวจสอบ ตำรวจ รวบรวมข้อมูลท้องถิ่น ให้ได้มากที่สุด เช่น บ้านเลขที่ของประชาชนในชุมชน รายชื่อผู้นำชุมชน สถานที่สำคัญ เช่น วัด โรงเรียน สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการจะต้องรวบรวม ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่เนื่องจาก พื้นที่ตำบลแม่แฝก เป็นชุมชนที่กว้างใหญ่ และเป็นชุมชนเกษตรกรรม การตั้งอยู่ของบ้านเรือน กระจายไปในพื้นที่ และมีความเคลื่อนไหว ย้ายเข้าออกอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความยากลำบากในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบกับการขาดเจ้าหน้าที่ที่จะมาทำหน้าที่ ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างจริงจัง การเก็บข้อมูลจึงทำได้เพียงการจัดเก็บเบื้องต้น โดยการสอบถามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ทำหน้าที่สายตรวจเข้าไปพบปะประชาชนในพื้นที่ อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ หรือถูกต้อง ข้อมูลบางอย่างอาจจะคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เมื่อประชาชนมาสอบถามข้อมูล จึงไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝกในเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.อ.ธวัช ประสพพระ ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ขมข้อมูลประจำตัว แผนที่เขตรับผิดชอบและข้อมูลจำนวน ประชากร, ตำบล, หมู่บ้าน เพิ่มข้อมูลท้องถิ่น สถิติคดีในเขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม เพิ่มรายงานผลการปฏิบัติประจำสัปดาห์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติงานตำรวจผู้ขมของ พ.ต.อ.ทวีชัย ประทีปอุษานนท์ ได้กล่าวว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ขมจังหวัดเชียงราย ทำให้ตำรวจค่อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาอันเกิดจากตัวตำรวจเองหรือปัญหาการบริหารงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ปัญหาระเบียบปฏิบัติที่มีขั้นตอนมากมายและล้าสมัยทำให้ประชาชนไม่อยากจะติดต่อด้วยกับปัญหาการให้บริการของตำรวจ ยังไม่เป็นที่ถูกใจประชาชนนัก” แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ ปลอดภัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหน่วยบริการประชาชนตำบลห้วยทราย ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า “ทัศนคติของประชาชนด้านป้องกันปราบปรามอยู่ในระดับดี มีการประสานงานกับผู้นำท้องถิ่น จัดกำลังตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่สม่ำเสมอ การกระจายข่าว และการรักษาสถานที่เกิดเหตุ การแจ้งเหตุสามารถกระทำได้ทันเวลา และรวดเร็ว และมีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมโดยการจัดประชุมต่างๆตามความเหมาะสม และการสืบสวนปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดในพื้นที่ ส่วนด้านการบริการทั่วไป ประชาชนมีทัศนคติในระดับดี คือมีการบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ให้เกียรติแก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อมีภัยหรือประสบปัญหาต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของหน่วยบริการประชาชน

มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีพื้นที่เพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ประจำหน่วยบริการประชาชน”

2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ ทศนคคิของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่โดยรวม มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า โครงสร้างอัตรากำลังพลของสถานีหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามมีกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยกว่าพื้นที่รับผิดชอบและหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้านมีความห่างไกลกันทำให้ความถี่ของการออกตรวจพื้นที่น้อย อีกทั้งทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเอาใจใส่ในการพบปะพูดคุยกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำและยังขาดการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อีกประการหนึ่งจุดตรวจยังมีไม่ครอบคลุมพื้นที่ครบทุกหมู่บ้าน อุปกรณ์ที่ใช้ในการออกตรวจยังไม่เพียงพอเช่น รถจักรยานยนต์ วิทยุสื่อสาร เครื่องมือเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือประชาชน เช่น ความรวดเร็วไปถึงที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้งเหตุ ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในระหว่างออกตรวจไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนระวังป้องกันอาชญากรรมต่างๆ เช่น ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น แหล่งอบายมุขต่างๆ เช่น การพนัน สลากกินรวบและยังขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ของ พ.ต.ท.เดช จูมา ได้กล่าวถึง ปัญหา อุปสรรค การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามว่า ประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการชี้เบาะแสของคดีเท่าที่ควร สาเหตุเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดการเชื่อมโยงกับประชาชนทำให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไม่ปฏิบัติตามแผนงาน นโยบายของผู้บังคับบัญชาและไม่ให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างจริงจัง อีกทั้งอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายในการบริการประชาชน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ของตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น รถสายตรวจ เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหา ประกอบกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ขาดการประสานงานที่

ดีกับตำรวจทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การดำเนินการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน” แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำเริญ สุภาคำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง เชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแจ้งความร้องทุกข์ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม แม้จะเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง และเน้นการบริการที่รวดเร็ว แต่ในการปฏิบัติงานในด้านสอบสวนบางเรื่องมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงได้เน้นย้ำให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนทำอย่างรวดเร็วในการสร้างความชัดเจนให้แก่ประชาชน โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแต่ละขั้นตอนที่คิดว่าจะใช้ระยะเวลาเท่าใดที่จะให้บริการในแต่ละเรื่อง โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการติดไว้อย่างชัดเจนความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากของตำรวจในปัจจุบันไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ ทั้งนี้เป็นผลมาจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และขั้นตอนในการติดต่อราชการ นอกจากนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน รวมทั้งสร้างศรัทธาให้แก่ประชาชน โดยเน้นย้ำให้ข้าราชการตำรวจทุกคนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต”

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ในขณะที่ออกตรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังแต่งเครื่องแบบไม่ถูกต้องตามระเบียบของกรมตำรวจ เนื่องจากข้าราชการตำรวจยังขาดความเอาใจใส่และจิตสำนึกหรือให้ความสำคัญในการแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบเพราะเครื่องแบบเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีระเบียบวินัยและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา พร้อมทั้งผู้บังคับบัญชายังขาดความเข้มงวดในการตรวจสอบเรื่องระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงยังขาดแคลนเรื่องงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องแบบเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจประจำปีซึ่งเป็นนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและผู้บังคับบัญชามีการอบรมชี้แจงเรื่องระเบียบวินัยเกี่ยวกับการแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบของกรมตำรวจไม่สม่ำเสมอเป็นประจำ ทำให้ข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบไม่เรียบร้อย จึงทำให้ข้อนี้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติงานของ พ.ต.ท.ขจรศักดิ์ ปานสาคร ได้กล่าวว่า การบริการจุดบริการประชาชน คู่มือทุกประเภท จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และคู่มือสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล มีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำคู่มือ (ให้

คิดไว้ที่บริเวณคู้อมทุกคู่) คือกิริยา วาจาไม่สุภาพ ไม่อ่อนโยน ไม่เป็นมิตรกับประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ และไม่มีจิตบริการด้วยความเที่ยงตรง และเป็นธรรมของตำรวจประจำคู้อม และตำรวจสำรองประจำคู้อม ไม่อยู่ประจำคู้อม เพื่อสามารถบริการประชาชนได้ตลอดเวลา ประกอบตำรวจประจำคู้อมแต่งกายไม่เรียบร้อย ชอบถอดเครื่องแบบหรือ แต่งกายไม่เรียบร้อย ในเวลาปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรียม ฤทธิ์ชู ได้ศึกษา “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” จากผลการวิจัย พบว่า “ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง ประชาชนบางส่วนเห็นว่าตำรวจจราจรคอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย และใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน ประชาชนทั่วไปที่ไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปเมื่อได้เปรียบเทียบกับปรากฏว่า ประชาชนที่ไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ”

ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ พบว่า ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม มีกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียง 4 นาย ซึ่งไม่เพียงพอกับพื้นที่ต้องรับผิดชอบเพราะมีพื้นที่รับผิดชอบที่กว้างขวางมากทำให้ไม่มีความสม่ำเสมอเนื่องในการออกตรวจและพบปะพูดคุยกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเรื่องการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและเจ้าหน้าที่ยังขาดความสนใจและความกระตือรือร้นในการออกตรวจอย่างจริงจังเป็นประจำ การจัดกำลังพลยังไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและไม่เพิ่มความถี่ในการออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีหน้าที่อื่นๆนอกจากงานออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนเช่น การถวายรักษาความปลอดภัย การอารักขาบุคคลสำคัญที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชุมนุมเรียกร้องต่างๆและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการออกตรวจยังไม่มีความพร้อมเช่น รถจักรยานยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง พร้อมทั้งผู้บังคับบัญชามีความเข้มงวดในการตรวจสอบการออกตรวจน้อย จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจคู้อมของ พ.ต.อ.ชูชัย ชุนคลังมีวิน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจคู้อม มีอุปสรรคปัญหา คือ ประชาชนยังไม่รักและไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนยังไม่

สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมไม่สามารถดำเนินการได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ดำรวจยังไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ดำรวจยังไม่มีคามอดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหา ปัญหาอาชญากรรมใกล้ตัวประชาชนมักคิดว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจ จึงทำให้ขาดการประสานงานทั้งองค์กรราชการและส่วนท้องถิ่น เช่น ฝ่ายปกครอง เทศบาล อบจ. อบต. และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภพ ตระกูลพานิชย์ ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนไม่มีความพอใจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนายเข้าระงับเหตุหรือไปถึงที่เกิดเหตุเกิดเหตุล่าช้าหรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายต้องรอคอยโดยใช้เวลานานกว่าเท่าที่ควรและเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไปกิริยาวางาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยมีอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมรวมทั้งเลือกปฏิบัติและประชาชนยังให้ข้อเสนอแนะในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับความสำคัญ ดังนั้น ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปที่เกิดเหตุ ด้วยความรวดเร็วให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กิริยา วาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชนและขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ”

3) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน ทศนคติของประชาชนมีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและ ยังขาดการจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นประจำ พร้อมทั้งยังขาดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ทางสื่อชนิดต่างๆเช่น หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย วิทยุชุมชน แผ่นพับ ป้ายผ้า เว็บไซต์ ทีวี เพื่อให้ประชาชนระวังป้องกันอาชญากรรมและผู้บังคับบัญชายังมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยซึ่งผู้บังคับบัญชียบางท่านจะเน้นการปราบปรามอย่างเดิวนโดยไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งยังขาดการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงาน

อื่นๆเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์ให้มีมากขึ้น มีการจัดอบรมอาสาสมัคร(ตำรวจหมู่บ้าน) เพียงปีละครั้ง ซึ่งทำให้มีอาสาสมัครที่จะมาช่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีจำนวนน้อย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการสร้างมวลชนสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนได้ จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝกในขณะนี้ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก ของ พ.ต.ท.เดช อุณา ได้กล่าวว่า ปัญหา อุปสรรค การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ คือประชาชนบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการชี้เบาะแสของคดีเท่าที่ควร เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนขาดการเชื่อมโยงกับประชาชนทำให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ สาเหตุเพราะอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่พอเพียงที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายในการบริการประชาชน เครื่องมือต่างๆของตำรวจที่จำเป็นต้องใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น รถสายตรวจ เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความรุนแรงของปัญหา ขาดการประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือน่าจะมีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อาทิเช่น ฝ่ายปกครอง อส. หรือ อบต. ทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การดำเนินการหรือกิจกรรมต่างๆไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรี๊ยม ฤทธิชู ได้ศึกษา “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา” จากผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีการศึกษาสูง ส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าตำรวจจรรยาจรคอยจ้องจับผิด การพูดจาไม่สุภาพ เรียบร้อย และใช้อำนาจข่มขู่ประชาชน ประชาชนทั่วไปที่ไปติดต่อกับตำรวจกับประชาชนที่ไม่เคยไปเมื่อได้เปรียบเทียบกันปรากฏว่า ประชาชนที่ไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดี สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจยังมีความบกพร่องต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ”

ทัศนคติของประชาชนมีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบาย

ได้ว่า เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ยังขาดการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่นๆเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์และมีการจัดอบรมอาสาสมัคร(ตำรวจหมู่บ้าน) เพียงปีละ 1 ครั้งซึ่งทำให้มีอาสาสมัครที่จะมาช่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมีจำนวนน้อย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการสร้างมวลชนสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อจัดตั้งให้มีอาสาสมัครจากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจยังให้ความสำคัญและประโยชน์ในการให้มีอาสาสมัครเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยังน้อย และผู้บังคับบัญชายังมีนโยบายที่ยังไม่ชัดเจนที่จะให้มีอาสาสมัคร พร้อมกับยังขาดงบประมาณในการจัดอบรมให้มีอาสาสมัครเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งการปฏิบัติที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประชาชนขาดความร่วมมือเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ของการมีอาสาสมัครอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ประชาชนมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.อ.ชูชัย ขุนคลังมีวน ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจดูยาม คือประชาชนยังไม่รักและไม่เชื่อมั่นในความเป็นตำรวจมืออาชีพ ประชาชนไม่สนใจที่จะร่วมมือ อีกทั้งยังมีทัศนคติทางลบกับภาพลักษณ์ของตำรวจแบบเดิมอยู่ ด้านกิจกรรมกับชุมชนหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมไม่สามารถดำเนินการได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ตำรวจยังไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชน ตำรวจยังไม่มีความอดทนและใช้ความพยายามต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับตำรวจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่เป็นเจ้าของปัญหาหา ตนเองมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา ปัญหาอาชญากรรมใกล้ตัวประชาชนมักคิดว่าเป็นหน้าที่ของตำรวจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวลิขิต หน่อคำ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีเฉพาะสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีปัญหาในการดำเนินการตาม โครงการอยู่บ้างโดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดีขึ้นกว่าเดิมในระดับปานกลางที่สำคัญประชากรส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ โครงการนี้มีเพียงเล็กน้อย ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีโครงการนี้แต่ไม่ทราบในรายละเอียดของ โครงการนี้ว่ามีอะไรบ้าง”

ส่วนทัศนคติของประชาชนมีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจาก ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ยังขาดแคลนเรื่องงบประมาณในการจัดอบรมเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์ ให้กับประชาชน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีนโยบายที่ยังไม่ชัดเจนในการจัดให้มีการอบรมมวลชนสัมพันธ์ อีกทั้งการปฏิบัติที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประชาชนขาดความร่วมมือร่วมใจเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างมวลชนสัมพันธ์เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความสนใจและให้ความสำคัญในการสร้างมวลชนสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของการจัดมวลชนสัมพันธ์ โครงการร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน ประชาชนยังขาดความร่วมมือในการเข้าร่วมมวลชนสัมพันธ์เพราะประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามและยังขาดการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามในข้อนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พ.ต.อ.ธวัช ประสพพระ ได้กล่าวว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้ยาม มีอุปสรรคปัญหาด้านความร่วมมือจากประชาชนออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน, ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน, ตำรวจบ้าน ฯ ออกตรวจและพบปะประชาชนตามแผนการ ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เข้าร่วมประชุมหารือกับชุมชนในการประชุมต่างๆ การได้รับงบประมาณสนับสนุนจากจังหวัด, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนขาดการบูรณาการและงบประมาณในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต อุดมภักดี ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง”

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน พบว่า

1) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากอายุของประชาชนมีผลต่อระดับทัศนคติของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม อาจเป็นเพราะว่าการมี ปฏิสัมพันธ์ของประชาชนในห้วงอายุที่มากกว่าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ หน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามมีมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่าอาจเนื่องจากอายุราชการ ของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยบริการอยู่ในเกณฑ์กับประชาชนที่อายุ 60 ปีขึ้นไปปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว จึง มีการเปรียบเทียบกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วย บริการประชาชนบ้านศรีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล น้อย่าง ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีความพึงพอใจด้าน อาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการและด้านอำนวยความสะดวก ธรรมชาติ ตามลำดับ ประชาชนที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ประเภทของคดีที่มาขอรับบริการ และการเคยมาขอรับบริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรีแตกต่างกัน

2) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว มีทัศนคติต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่าง กัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนในตำบลแม่แฝก จะ มีการรวมกลุ่มต่างๆ เพื่อสังคม เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรีแม่บ้าน เป็นต้น ดังนั้นประชาชนจึงมีการ แลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และขั้นตอนในการติดต่อราชการ และเห็นถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางครั้ง ปฏิบัติงานด้วยความยากลำบาก ดังนั้น เพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพครอบครัว จึงไม่มีผลต่อ ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้าน ศรีงาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำเริญ สุภาคำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษา พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแจ้งความร้องทุกข์ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการ ให้บริการที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม แม้จะเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลงและเน้นการบริการ ที่รวดเร็ว แต่ในการปฏิบัติงานในด้านสอบสวนบางเรื่องมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงได้เน้นย้ำให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนทำอย่างรวดเร็วในการสร้างความชัดเจนให้แก่ประชาชน

โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแต่ละขั้นตอนที่คิดว่าจะใช้ระยะเวลาเท่าใดที่จะให้บริการในแต่ละเรื่อง โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการติดไว้อย่างชัดเจนความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากของตำรวจในปัจจุบันไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ ทั้งนี้ เป็นผลมาจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และขั้นตอนในการติดต่อราชการ นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน รวมทั้งสร้างศรัทธาให้แก่ประชาชน โดยเน้นย้ำให้ข้าราชการตำรวจทุกนายพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต” และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เปรียม ฤทธิ์ชู ได้ศึกษา “ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” จากผลการวิจัย พบว่า “ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในระดับ ปานกลาง อายุ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจ ประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ คือ เห็นถึงความสำคัญของตำรวจจรรยาบรรณ ความยากลำบากในการปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี”

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการวิจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ ประจำผู้บริการ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ และด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนและท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สำหรับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสัน ทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการส่งเสริม ปรับปรุงและแก้ไข เพื่อที่จะให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสัน ทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีประสิทธิภาพ จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไข การ ปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการให้ความสำคัญกับ หน่วยบริการประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะหน่วยบริการประชาชนมีหลักการในการจัดตั้งว่า ต้อง ตั้งไว้ในแหล่งชุมชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ไม่ต้องเดินทางไป ที่สถานีตำรวจ และเป็นการแบ่งเบาภาระของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตามปกติในสถานีตำรวจ ที่ไม่ต้อง

เดินทางมาที่เกิดเหตุ เมื่อมีประชาชนมาแจ้งเหตุจะให้เจ้าหน้าที่ของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยบริการประชาชนไปทำหน้าที่แทน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วทันที่ แต่ด้วยมีความจำกัดด้านกำลังพลที่ปฏิบัติงาน และขาดแคลนยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรจัดกำลังพลมาเพิ่มเติมให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การดูแลอย่างทั่วถึง และให้การสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงซ่อมแซมหน่วยบริการประชาชนให้มีสภาพที่ดี พร้อมทั้งจะให้บริการประชาชนอยู่เสมอ รวมทั้งควรจัดนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรมาสับเปลี่ยนหมุนเวียนทำหน้าที่รับแจ้งความ ในกรณีเกิดเหตุคดีอาญา ที่ต้องทำหน้าที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตำรวจชั้นประทวน รวมทั้งการให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องมือสื่อสาร คอมพิวเตอร์ เพื่อจัดเก็บข้อมูลท้องถิ่น ตลอดจนการสนับสนุนให้ตำรวจเข้าไปมีมวลชนสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่ จัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน จัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การต่อต้านยาเสพติด การแจ้งข่าวอาชญากรรม หรือการจัดแข่งขันกีฬาสนทนากาการ เพื่อเป็นการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงานของตำรวจ เป็นการแบ่งเบาภาระอีกทางหนึ่ง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างประชาชนกับตำรวจอีกด้วย จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนอยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอในการจัดเวรผลัดเปลี่ยนในการออกตรวจพื้นที่ให้เพียงพอ และจัดทำแผนการตรวจและวิธีการตรวจให้ครอบคลุม เพื่อเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการประสานกับผู้นำชุมชนจัดอบรมอาสาสมัครในหมู่บ้านเพื่อช่วยงานตำรวจในการสอดส่องดูแล และแจ้งข่าวให้ตำรวจ เป็นการแบ่งเบาภาระ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงานของตำรวจ ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนงบประมาณในการทำงานของสายตรวจ เช่น การจัดสรรยานพาหนะที่มีสภาพดีที่พร้อมในการออกปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมทั้งจัดสรรน้ำมันเชื้อเพลิงให้เพียงพอ เพื่อการออกตรวจจะสามารถปฏิบัติได้อย่างจริงจัง ทั่วถึงและต่อเนื่อง ตลอดจนการติดตั้งจุดตรวจตู้แดงครอบคลุมทุกหมู่บ้าน การแบ่งพื้นที่ออกตรวจชัดเจนและเจ้าหน้าที่ออกตรวจอย่างต่อเนื่องเพราะสามารถสร้างความศรัทธาและความมั่นใจให้กับประชาชนในพื้นที่ จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในด้านนี้อยู่ในระดับมากยิ่งขึ้นไป

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนชุมชนและท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชน

บ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้ตำรวจกับประชาชนสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เช่นการจัดกิจกรรมร่วมกัน การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่นการป้องกันเฝ้าระวังยาเสพติด การแจ้งข่าว และการสอดส่องดูแล และการแจ้งข่าวอาชญากรรม ตลอดจนการจัดอบรมอาสาสมัคร สายตรวจประชาชนเพื่อตรวจร่วมกับตำรวจในหมู่บ้าน หรือการจัดจุดตรวจภายในหมู่บ้าน และการจัดอบรมเยาวชนเพื่อรณรงค์ในการป้องกันยาเสพติดอีกด้วย เพื่อเป็นการป้องกันการเหตุอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชน เช่นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อหาแนวทางและวิธีการที่จะสร้างความสงบสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยจัดทำให้เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาของตำรวจ หรือผู้นำชุมชน อยู่ตลอดเวลา แต่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน จะทำให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยการใช้ปฏิบัติของตำรวจและมีประชาชนมีส่วนร่วม สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะทำให้ประชาชนมีทัศนคติในด้านนี้อยู่ในระดับที่มากยิ่งขึ้น

2) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำผู้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการ จัดกำลังตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่ยังจุดบริการประชาชนให้เพียงพอ กับจำนวนประชากรในพื้นที่ สนับสนุนการปรับปรุงซ่อมแซมผู้บริการประชาชนให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด นำเข้ามาใช้บริการ เช่นจุดรับแจ้งความ จุดพักรถ หรือห้องน้ำห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอ รวมถึงการมีการจัดเก็บข้อมูลท้องถิ่นให้ครอบคลุมเช่นสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น วัด โรงเรียน บ้านเลขที่ของประชาชน สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวสอบถาม จะทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว ส่วนในการรับแจ้งความ ควรจัดป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ให้การแนะนำเรื่องคดีอย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อลดขั้นตอนและไม่เสียเวลา ที่สำคัญในหน่วยบริการประชาชนจะต้องมีตำรวจอยู่ประจำ ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้บังคับบัญชาจึงต้องจัดกำลังตำรวจมาสนับสนุนให้เพียงพอ เพื่อการบริการประชาชนจะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เป็นการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน จึงจะทำให้ทัศนคติในด้านนี้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 1 จัดที่ทำการผู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุรับร้องทุกข์และให้บริการ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการจัดระบบการรับแจ้งความร้องทุกข์ให้เป็นเสมือนสถานีตำรวจ จัดเป็นระบบ One stop serve คือ

การจัดพนักงานสอบสวน มาปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยบริการประชาชน กรณีการรับแจ้งเหตุร้องทุกข์ในคดีอาญา หรือคดีอุกฉกรรจ์ที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตำรวจชั้นประทวน เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ แต่การปฏิบัติอาจจะไม่ต้องมาอยู่ประจำ เพียงแต่เมื่อมีประชาชนมาแจ้งเหตุ ก็ให้ตำรวจที่ประจำอยู่พิจารณาว่าเป็นคดีใด หากนอกเหนืออำนาจหน้าที่ก็แจ้งไปยังสถานีตำรวจเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการให้พนักงานสอบสวนเดินทางมารับแจ้งความ ส่วนในการรับแจ้งความอื่นๆนั้นเช่น การรับแจ้งความออกสารถาย หรือการขอรับบริการอื่นๆ ก็ให้ปฏิบัติให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นการทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกและความประทับใจในการให้บริการของตำรวจ จึงจะทำให้ทัศนคติในข้อนี้อยู่ในระดับมากยิ่งขึ้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตัวให้บริการ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการจัดทำข้อมูลท้องถิ่นให้ครอบคลุม ละเอียด ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ โดยประสานกับผู้นำชุมชน หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ในการขอสนับสนุนข้อมูล หรือการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ออกสำรวจข้อมูล จากการพบปะพูดคุยสอบถามจากประชาชน ส่วนในการจัดเก็บนั้นผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน การจัดเก็บด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อง่าย และรวดเร็วในการการสืบค้น ในส่วนที่เป็นข้อมูลที่จะต้องเผยแพร่แก่ประชาชน หรือประชาชนสอบถามต้องการทราบข้อมูล ควรจัดทำเป็น ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านพับไปปลิว เอกสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถแจกจ่ายให้ประชาชนได้สะดวกทันที เป็นการสร้างความพร้อมในการให้ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความประทับใจแก่ประชาชน จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดีขึ้น

4) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการปรับ โครงสร้างอัตรากำลังพลของสถานีหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอกับพื้นที่รับผิดชอบและควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น พร้อมทั้งผู้บังคับบัญชาควรอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเอาใจใส่ในการพบปะพูดคุยกับประชาชนเพิ่มมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำและควรการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มจุดตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ครบทุกหมู่บ้าน ตลอดจนควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกตรวจให้มีความเพียงพอเช่น

รถจักรยานยนต์ วิทยุสื่อสาร เครื่องมือเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมทฤษฎีวิธีตำรวจให้มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งเหตุ และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามเพื่อให้เป็นหน่วยบริการเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงและ ในระหว่างออกตรวจควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนระวังป้องกันอาชญากรรมต่างๆเช่น ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพลท้องถิ่น แหล่งอบายมุขต่างๆเช่นการพนัน สลากกินรวบ อยู่เสมอเป็นประจำและเพิ่มการประสานงานให้มากขึ้นกับหน่วยงานอื่นๆหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการให้ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบของกรมตำรวจอยู่ตลอดเวลา และผู้บังคับบัญชาควรสร้างจิตสำนึกในการให้ความสำคัญในการแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามระเบียบเพราะเครื่องแบบเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีระเบียบวินัยและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา พร้อมทั้งผู้บังคับบัญชาควรมีความเข้มงวดในการตรวจสอบเรื่องระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการแต่งกายให้ถูกต้องอยู่ตลอดเวลาในระหว่างขณะปฏิบัติงาน รวมถึงเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องแบบเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจประจำปี เพื่อตอบสนองตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการตำรวจ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มอัตรากำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเพียงพอกับพื้นที่รับผิดชอบ ควรเพิ่มความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการออกตรวจและพบปะพูดคุยกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเรื่องการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความสนใจและมีความกระตือรือร้นในการออกตรวจอย่างจริงจังเป็นประจำ ควรจัดอัตรากำลังพลให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปและเพิ่มความถี่ในการออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างต่อเนื่องและควรมีการวางแผนการออกตรวจเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติได้ทันทีทั้งที่เมื่อได้รับแจ้งเหตุและควรเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการออกตรวจยังให้มีความเพียงพอและพร้อมในการปฏิบัติเช่น รถจักรยานยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง พร้อมทั้งผู้บังคับบัญชาควรมีความ

เข้มงวดในการตรวจสอบการออกตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เสมอ จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้น

5) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนชุมชนและท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการให้ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นประจำและควรจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอยู่เสมอ พร้อมทั้งควรมีการเพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ทางสื่อชนิดต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย วิทยุชุมชน แผ่นพับ ป้ายผ้า เว็บบอร์ด ทีวี เพื่อให้ประชาชนมีการระวังป้องกันอาชญากรรมและผู้บังคับบัญชาควรดำเนินนโยบายให้มีความต่อเนื่องและมีความชัดเจนในการดำเนินนโยบาย รวมทั้งควรมีการเพิ่มการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดอบรมอาสาสมัคร(ตำรวจหมู่บ้าน) เพิ่มปีละ 2-3 ครั้งซึ่งจะทำให้มีอาสาสมัครที่จะมาช่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการสร้างมวลชนสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการให้ข้าราชการตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม เพิ่มการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์และควรมีการจัดอบรมอาสาสมัคร(ตำรวจหมู่บ้าน) ปีละ 2-3 ครั้งซึ่งจะทำให้มีอาสาสมัครที่จะมาช่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเพิ่มความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการสร้างมวลชนสัมพันธ์ ในการให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อจัดตั้งให้มีอาสาสมัครจากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและประโยชน์ในการให้มีอาสาสมัครเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และผู้บังคับบัญชาจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะให้มีอาสาสมัคร พร้อมกับควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดอบรมให้มีอาสาสมัครเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ได้จัดชุดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก ควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มงบประมาณในการจัดอบรมเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์กับประชาชน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดให้มีการอบรมมวลชนสัมพันธ์ อีกทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติงานให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความร่วมมือร่วมใจเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างมวลชนสัมพันธ์เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการสร้างมวลชนสัมพันธ์กับประชาชนอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงามจะต้องเพิ่มการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมวลชนสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน เป็นต้น จึงจะทำให้ทัศนคติของประชาชนในข้อนี้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับ ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

4) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กิติรัช เรือนทิพย์. นโยบายเร่งด่วนสำนักงานตำรวจภูธรภาค 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550.
- คณะกรรมการตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553.
- จ่านง อคิวัฒน์สิทธิ์และคณะ. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- จิตตินันท์ เฉชะอุบต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2536.
- ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2550.
- ถวิล ธาราโกชน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2532.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ประชา พรหมนอก. ตำรวจชุมชนกับการพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : กองสารสนเทศ, 2531.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร, 2539.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. กระบวนการและเทคนิคการทำงานของ นักพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2543.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจผู้รับใช้ชุมชน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศิลป์สยามการพิมพ์, 2540.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545.
- พลตำรวจเอกวิเชียร พจน์โพธิ์ศรี. นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วิจัยและวางแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กอง. แผนการปฏิบัติการประจำปี 2554. กรุงเทพมหานคร : กองสารสนเทศ, 2554.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2539.
- สนรยา พลศรี. ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2545.
- สมิต สัมภูกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2550.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : วิทย์พัฒน์, 2549.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : เฟื่องฟ้า ปรีณดี้ง จำกัด, 2546.
- สุนีย์ ชีรดากร. จิตวิทยาการศึกษา. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หทัยปากเกร็ด, 2543.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552
- สุนนา อยู่โพธิ์. การค้าปลีก. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2536.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล, จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- โสภา ชูพิกุลชัยและคณะ. ยุทธวิธีและมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและสังคมไทยในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- องอาจ นัยพัฒน์. วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามลดา, 2549.
- อัจฉราพรรณ เทศะปุระณะ. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.

2) บทความจากวารสาร

सानนท์ ฉายเรืองโชติ. “การบริการที่ประทับใจ”. วารสารสหกรณ์. กรกฎาคม – กันยายน 2537 : 15.
 สุชาติ แสนดี. “เป้าหมายการบริการประชาชนในระบบราชการ”. วารสารเทศบาล. ปีที่ 3 ฉบับที่
 2 มกราคม-มีนาคม 2536 : 49.

3) บทความจากเว็บไซต์ (Web Site)

จรดตำรวจ, สำนักงาน. โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน, 12 พฤษภาคม 2553,
 <http://www.jaray.police.go.th/2010/document_activity.php> (22 December 2010).
 บังคับการปราบปราม, กอง. โครงการชุมชนสามยอด, 10 สิงหาคม 2540,
 <http://www.csd-copps.net/concept_copps1.htm> (1 January 2010).

4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

โกศล น้อยอ่าง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
 นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
 จำเริญ สุภาคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานี
 ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
 ชนินทร์ ณรงค์น้อย. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล
 ท่าข้าม กองบังคับการตำรวจนครบาล 9”. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
 ชวลิต หน่อคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม
 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีเฉพาะสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
 สารภี จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
 ชัยพร พานิช้อตรา. “ความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
 พิษณุโลก”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล,
 2533.

- ชัยพล เขมปัญญาณรงค์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ Quick service ในเขตกรุงเทพมหานคร”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.
- ชูศรี ออสเดรีย. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ปัญญา เศรษฐกร. “ทัศนคติประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตอำเภอคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- บำรุง เกิดดี. “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ต่อการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3”. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535.
- พิภพ ตระกูลพานิชย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- พิภพ ประทุมวัลย์. “ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอฟัว จังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ราชัน โสภิกทัต. “ทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลบางขนาก”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- วรพงษ์ ภาเวส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- วิวัฒน์ ปลอดสกุล. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหน่วยบริการประชาชนตำบลห้วยทราย ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.
- สานครินทร์ จันทร์ดี. “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ตามการรับรู้ของประชาชนผู้ใช้บริการ”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ. "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทร์บุรี". วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

อดุลย์ ชัยประสิทธิกุล. "ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

5) เอกสารอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

งานธุรการ สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก. "นโยบายเร่งด่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการประชาชนหรือผู้ยาม". เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่แฝก, 2553 (อัดสำเนา).

_____. "นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก". เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, (อัดสำเนา).

ชูชัย ขุนคลังมีวน, พ.ต.อ. "การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม". เอกสารประกอบการฝึกอบรมสารวัตร รุ่นที่ 27. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553, (อัดสำเนา).

ตำรวจ, กรม. "โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน". กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2541, (อัดสำเนา).

ฝ่ายข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย. "ข้อมูลประชากรตำบลแม่แฝก. ณ เดือน มิถุนายน". เชียงใหม่ : สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอสันทราย, 2553, (อัดสำเนา).

พลตำรวจตรีบุญมี สมสุข. "นโยบายตำรวจภูธรภาค 5". เชียงใหม่ : ตำรวจภูธรภาค 5, 2553, (อัดสำเนา).

พันตำรวจโทเดช จูเมา. "นโยบายตำรวจผู้ยามสถานีตำรวจแม่แฝก". เชียงใหม่ : สถานีตำรวจแม่แฝก, 2553, (อัดสำเนา).

พันตำรวจโทจรศักดิ์ ปานสาคร. "แนวทางการปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับการบริการตำรวจผู้ยามเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน". แพร่ : ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่, 2553, (อัดสำเนา).

พันตำรวจโทเดช จูเมา. "ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ยามสถานีตำรวจภูธรแม่แฝก". เชียงใหม่ : สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก, 2553, (อัดสำเนา).

พันตำรวจเอกทวีชัย ประทีปอุยานนท์. "รายงานการปฏิบัติงานของตำรวจบริการจังหวัดเชียงราย". เชียงราย : ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย, 2553, (อัดสำเนา).

พินิตำรวจเอกรวัช ประสพพระ. “รายงานการปฏิบัติงนตำรวจตุ้ยามจังหวดล่ำปง”. ล่ำปง :
ตำรวจภูธรจังหวดล่ำปง, 2553 (อัดล่ำเนา).

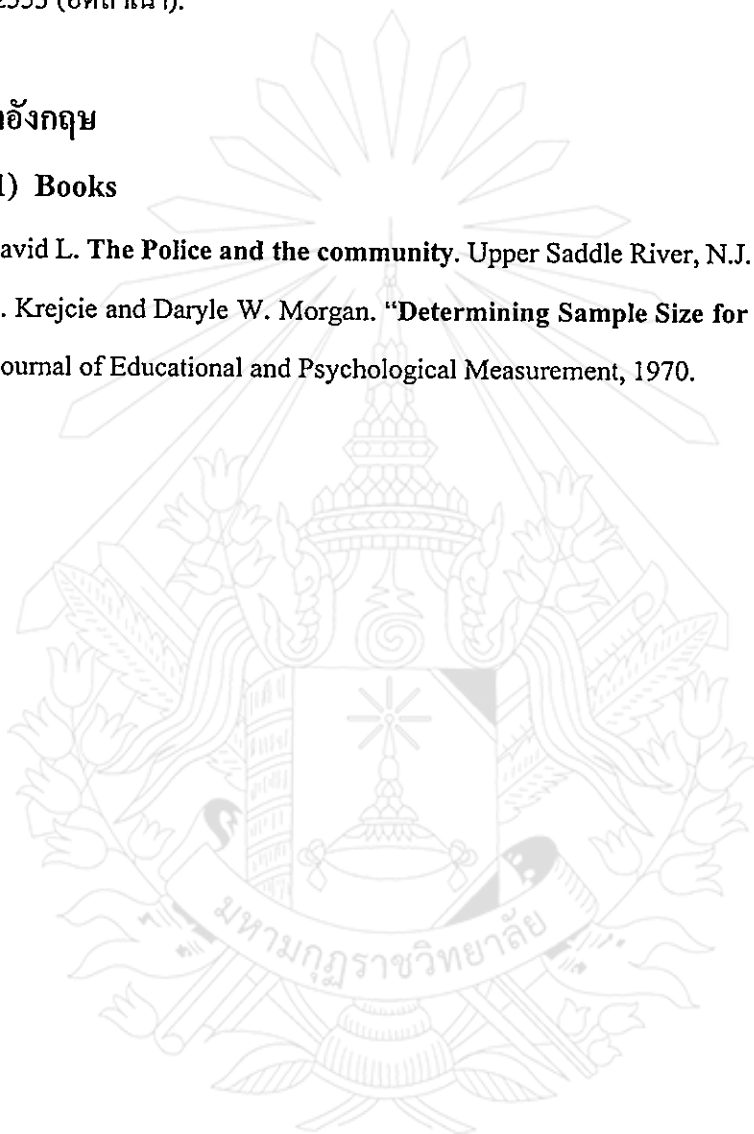
สมศักดิ์ จันทะพงศ์, พล.ต.ต. “ประสิทธิภพเก็วกับการปฏิบัติงนของตำรวจตุ้ยาม”. เอกสาร
ประกอบการฝีกอบรมสารวัตร รุ่นที่ 27. กรุงเทพมหานคร : ล่ำเนางนตำรวจแห่งชาต, 2553 (อัดล่ำเนา).

2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Carter, David L. **The Police and the community**. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall, 1999.

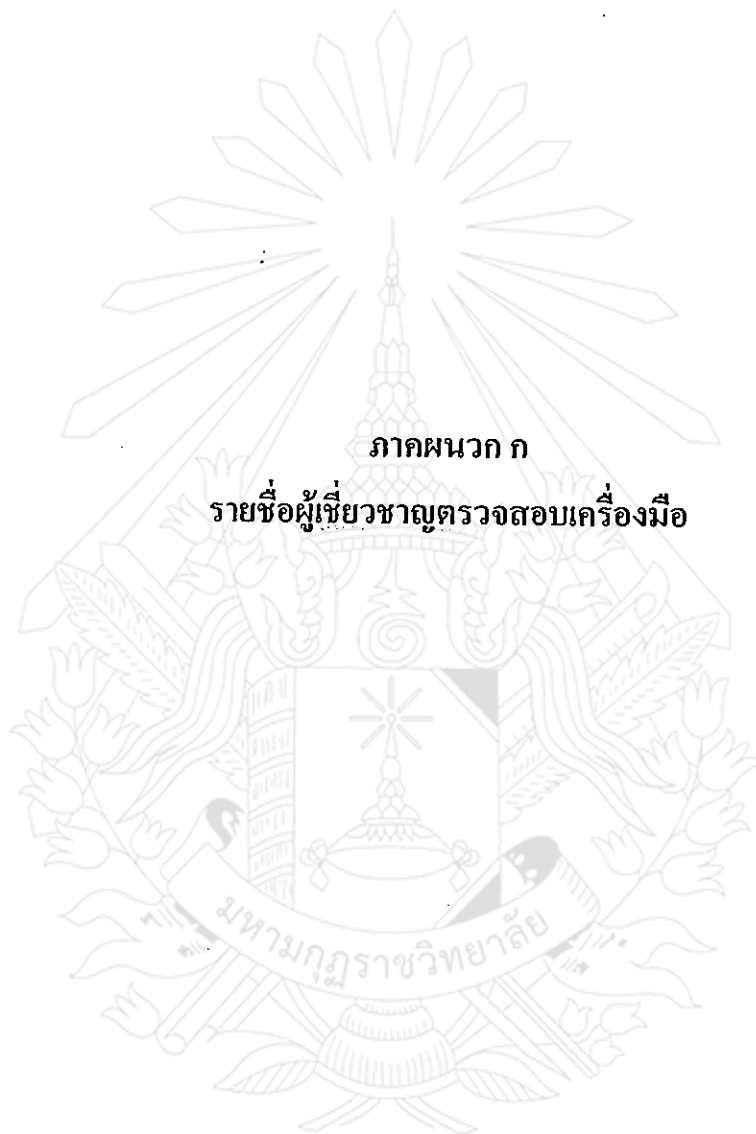
Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan. “**Determining Sample Size for Research Activities**”.
Journal of Educational and Psychological Measurement, 1970.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม

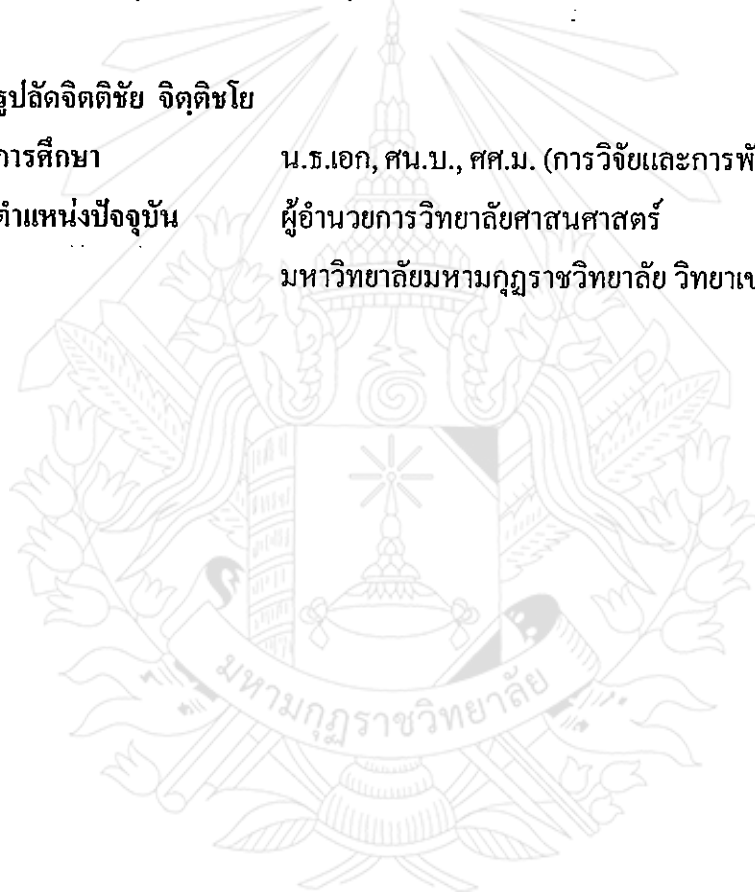
การศึกษา	กศ.ม. การบริหารการศึกษา
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

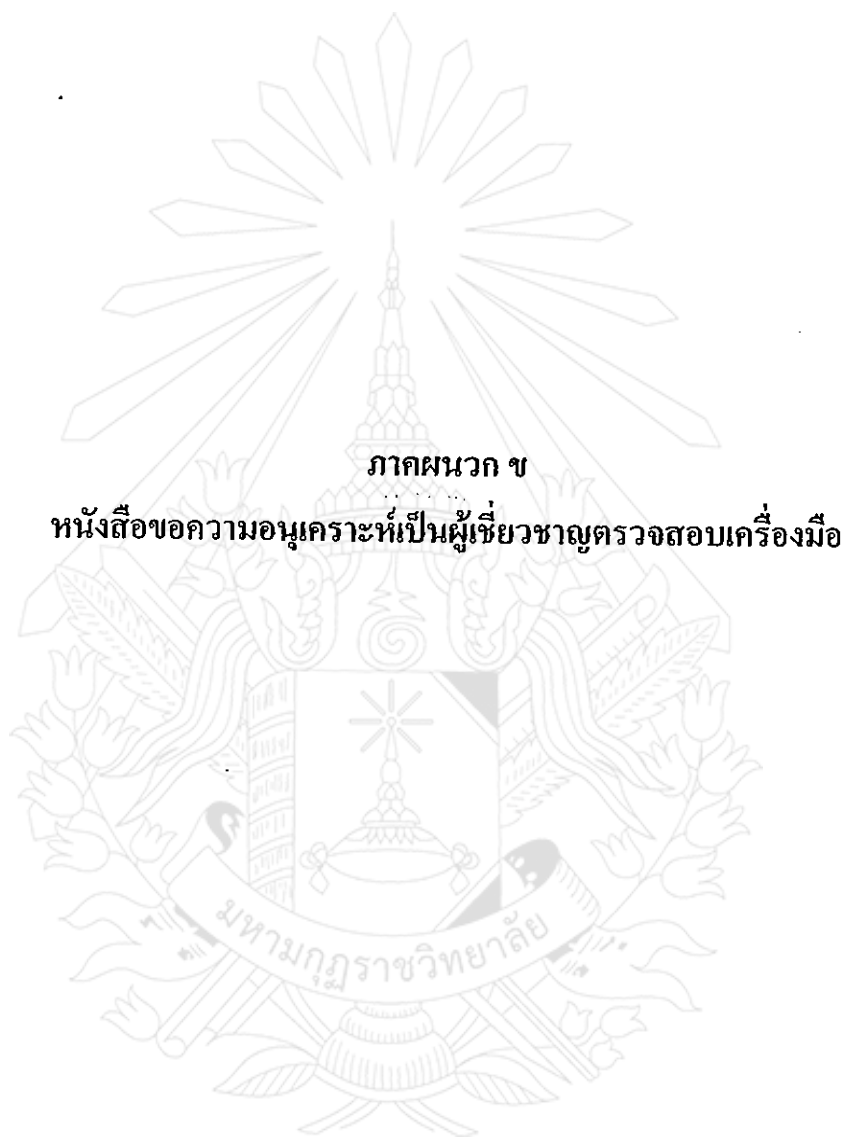
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจียน วันทนียตระกูล

การศึกษา	ศษ.บ., กศ.ม., (บริหารการศึกษา)
ตำแหน่งปัจจุบัน	เลขานุการกรรมการบริหาร วิทยาเขตล้านนา

3. พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชัยโย

การศึกษา	น.ธ.เอก, ศน.บ., ศศ.ม. (การวิจัยและการพัฒนาท้องถิ่น)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน : ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา โทร: 0-5327-0975 ต่อ 144

ที่ : สค 6013(2-21)/550 วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

เรื่อง : ขออนุมัติเครื่องแบบผู้ช่วยวิทยากรตรวจสอบเครื่องมือเพื่อกรวางย

เรียน : พระครูปลัดจิตตชัย จิตตขโย

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า ดาบตำรวจ สุวัชชัย ไชบุญ เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204044 สาขาวิชาศิลปศาสตรบัณฑิตกรอง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์ขอขอกู้ยืมเป็นวิทยากรตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ทศคดีของประชาชนที่ติดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสีมหาราย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษานี้มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดในกฎ และรศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ที่ได้ ศึกษากันจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระยพพรศักดิ์ สัมฤทธิ์)

เลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน : ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตสุรนารี โทร: 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ : ศษ 6013(2.21)/551 วันที่ : 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

เรื่อง : ข้อความโอนเครื่องแม่ข่ายจากตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เขียน วนิชย์ตระกูล

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตสุรนารี ขอรับรองว่า ดาบตำรวจ สุวิชัย ไบญู เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204044 สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตสุรนารี

นักศึกษานี้มีความประสงค์ขอยืมใช้เป็นที่ตั้งของเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์เรื่อง ที่คดีของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ศึกษานิพนธ์ในวาระควบคุมดูแลของ ดร.ตระกูล ชานานู และรศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตสุรนารี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออันใจกว้างที่ได้ทุก ท่านจะโปรดให้แก่นักศึกษานี้ด้วย

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิฑูริศ สุวณฺธิ)

เลขาธิการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตสุรนารี



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน : ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 141

ที่ : ศอ 6013(211)/549 วันที่ : 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

เรื่อง : ขออนุมัติคร่าเหมาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน : พระปลัดบุญธรรม ปิณฑมโน

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ขอรับรองว่าตามตาราง สาระย่ ใจญ เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5212204044 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลลนนา

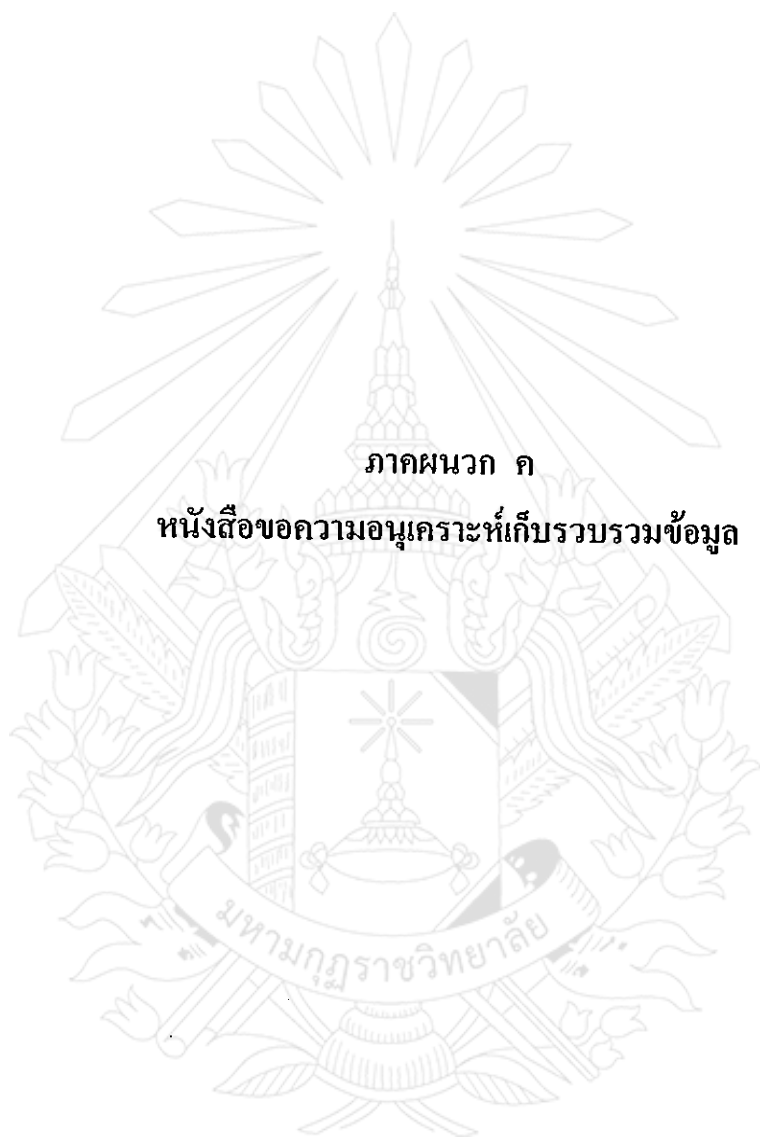
นักศึกษาผู้นี้มีศนประสงคจะขอศนเป็นเชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทลสารพนร เรื่อง ทศนคของประชนที่มีตอการปฏิบัติงานของเจอนาที่ตารวจประจําหนวยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อําเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม ทงนศนผู้นอนี้มีความคุมตของ ศ.ดร.ถกฐ ขันบุญ และศ.ดร.สวทย สุงวลีย อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกวมให้ความ รามมือในครั้งนี และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนคราเหที่ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นักศนผู้นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิศกดี สรณธ)

เลขาธิการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศบ 6013(2.21)/828



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ หมู่ ๑๐ ตำบลป่าสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๐๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๑-๐๐๑๕ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๐
www.lanna.mbu.ac.th

11 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอบขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Try out)

เจริญพร : นายกฤษณ์ เตชะนันทน

ด้วย ดาบตำรวจ สุวิชัย ใจบุญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสำเนาหนังสือ เรื่อง ที่คณะของประชาคมแห่งประเทศไทยขอการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.ตระกูล ชานาน และ รศ.ดร.สุวิทย์ ใจวชิรย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนั้น

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจ สุวิชัย ใจบุญ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (Try out) ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับใน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้รับผิดชอบกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิจิตรศักดิ์ สุวเมธี)

เลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ กษ 6013(2:21)/890



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
601 ถนนพหลโยธิน ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200
โทรศัพท์ 0-5381-4416 โทรสาร 0-5381-4752
www.lanna.mbu.ac.th

16 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีแม่แฝก

ด้วย ดาบตำรวจ สุวัชชัย ใจบุญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารทึบหนึ่ง เรื่อง ที่ตนคิดของประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนบ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ ตันติวุฒิ (ศ.ม.) โดยมี ดร.ระกูล ช่างบุญ และ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนั้น

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดาบตำรวจ สุวัชชัย ใจบุญ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อหาข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา และ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพวงมาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออภัยเป็นอย่างสูง โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑฐศักดิ์ สุวานธุ์)

เลขาธิการศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน
บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่

การตอบแบบสอบถามใช้สำหรับหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น คำตอบของผู้ตอบไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบ ซึ่งตอบได้อย่างอิสระตามความรู้สึกลงใจอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ในขอบเขตทางวิชาการเท่านั้น ด้วยเหตุผลนี้ จึงขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความเป็นจริง โดยตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้สมบูรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

คาบตำรวจสุวัชชัย ใจบุญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบเพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

20-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อนุปริญญา

ปริญญาตรีขึ้นไป

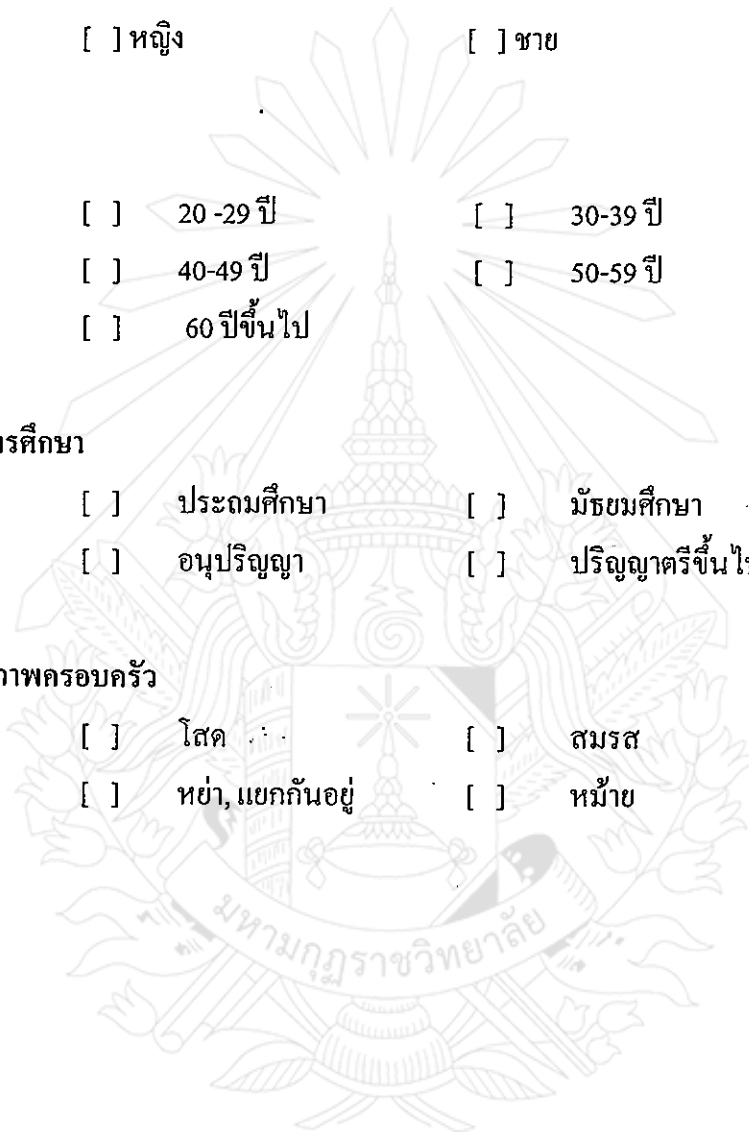
4. สถานภาพครอบครัว

โสด

สมรส

หย่า, แยกกันอยู่

หม้าย



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัด
เชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ลำดับ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ หน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม	ระดับทัศนคติ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ก. ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ						
1.	จัดที่ทำการตู้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับ ร้องทุกข์และให้บริการ					
2.	จัดให้มีสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่ง ข้อมูลที่ ร้องขอจากประชาชน					
3.	เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกการรับ แจ้งเหตุได้หลายช่องทาง					
4.	เมื่อเกิดเหตุติดต่อแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ทันที					
5.	เจ้าหน้าที่วางแผนการตรวจในด้านการ ป้องกันและปราบปราม					
6.	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตู้ให้บริการ					
7.	เจ้าหน้าที่สรุปสถานภาพอาชญากรรม ชัดเจนในรอบทุก 1 เดือน					
8.	เจ้าหน้าที่จัดที่ตั้งสายตรวจตำบล					
9.	เจ้าหน้าที่จัดทำสมุดตรวจของสายตรวจ ตำบลวางไว้ที่ทำการเห็นชัดเจน					
10.	เจ้าหน้าที่จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อาชญากรรมและยาเสพติดให้โทษ ทันสมัย และน่าเชื่อถือ					

ลำดับ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ หน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม	ระดับทัศนคติ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ข.ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่						
11.	สมุดตรวจของสายตรวจตำบลไว้ที่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำท้องถิ่น					
12.	เจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ตามแผนการตรวจ ทุกวัน					
13.	เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยือน อย่างต่อเนื่อง					
14.	เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกการตรวจเยี่ยมทุก ครั้ง					
15.	การแบ่งพื้นที่การออกตรวจชัดเจน					
16.	เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออก ตรวจ					
17.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน					
18.	เจ้าหน้าที่สร้างความศรัทธาความมั่นใจได้ อย่างดี					
19.	เจ้าหน้าที่เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่พึ่งของ ประชาชน					
20.	เจ้าหน้าที่นำจุดตรวจคู่แดงครอบคลุมครบ ทุกหมู่บ้าน					

ลำดับ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ หน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม	ระดับทัศนคติ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ค. ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน						
21.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งองค์กรประชาชน เป็น ราษฎรอาสาสมัครร่วมปฏิบัติหน้าที่					
22.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมใน การป้องกันปราบปราม					
23.	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาด้วย ตนเองเป็นชุมชนเข้มแข็ง					
24.	เจ้าหน้าที่ร่วมกับเยาวชนจัด โครงการกีฬา ด้านยาเสพติด					
25.	เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าว อาชญากรรม					
26.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัคร ตำรวจบ้าน					
27.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัคร ป้องกันฝ่ายพลเรือน					
28.	เจ้าหน้าที่จัดอบรมให้ความรู้ ทักษะแนวทาง การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน					
29.	เจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานกับสายตรวจ จักรยานยนต์ของเทศบาล					
30.	เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวลชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสัน
ทราย จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ประจำตู้บริการ

3.1.1 ปัญหา

.....

.....

3.1.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

.....

.....

3.2 ด้านการปฏิบัติงานตรวจพื้นที่

3.2.1 ปัญหา

.....

.....

3.2.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

.....

.....

3.3 ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับประชาชน

3.3.1 ปัญหา

.....

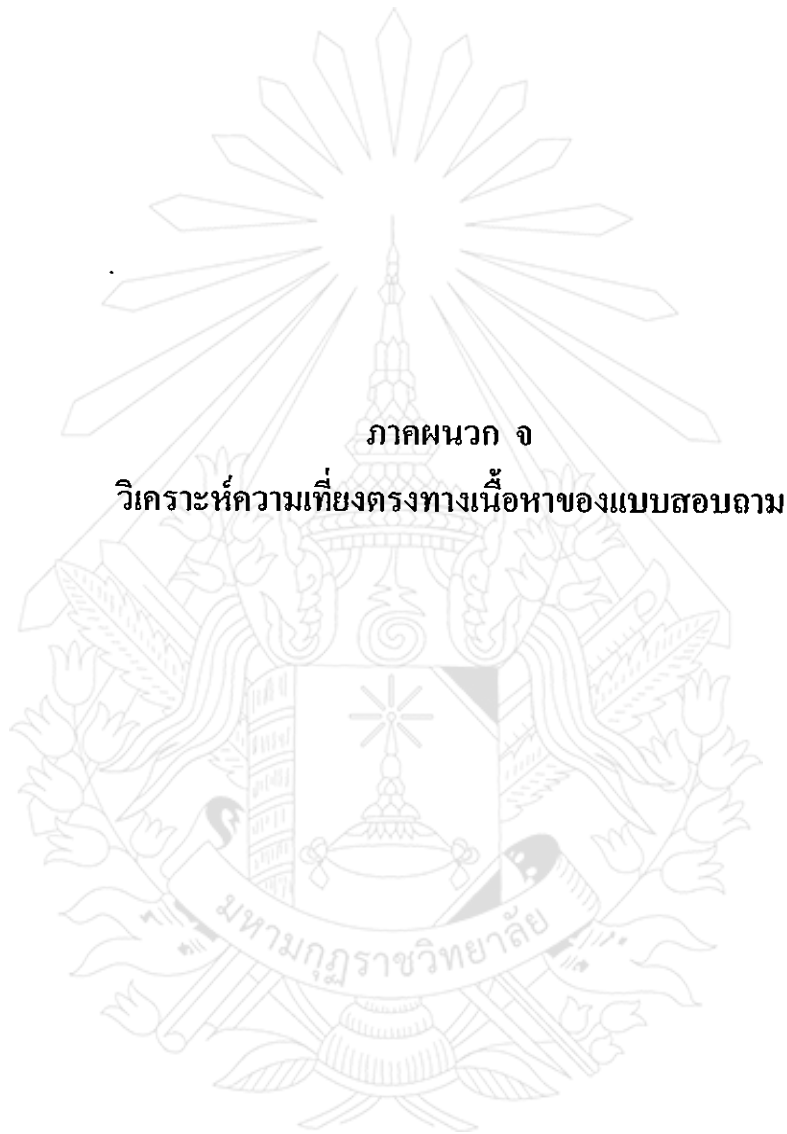
.....

3.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

.....

.....

ขอขอบคุณ



ภาคผนวก จ

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)

ชื่อเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”

ชื่อนักศึกษา ดาบตำรวจสุวัชชัย ไชบุญ รุ่นที่ 7/2552 สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

1. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณธมฺโม
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตล้านนา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
2. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เขียน วันทนียตระกูล
ตำแหน่งปัจจุบัน เลขานุการกรรมการบริหาร วิทยาเขตล้านนา
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
3. ชื่อสกุล-ของผู้เชี่ยวชาญ พระครูปลัดจิตติชัย จิตฺติชโย
ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

คำชี้แจง

แบบวัดของการวิจัยตอนที่ 2 ทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบได้วัดระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละหัวข้อหากท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าคำถามในข้อใดที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามความคิดเห็นของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็น

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วย
บริการ ประชาชน บ้านศรีงาม ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ข้อความ	การพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย
	คนที่	คนที่	คนที่	
	1	2	3	
1. จัดที่ทำการให้บริการให้เป็นที่รับแจ้งเหตุ รับร้องทุกข์ และให้บริการ	+1	+1	+1	1
2. จัดให้มีสถานที่เก็บเอกสาร คำสั่ง ข้อมูลที่ร้องขอจาก ประชาชน	+1	+1	+1	1
3. เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกการรับแจ้งเหตุได้ หลายช่องทาง	+1	+1	+1	1
4. เมื่อเกิดเหตุติดต่อแจ้งเจ้าหน้าที่ได้ทันที	+1	+1	+1	1
5. เจ้าหน้าที่วางแผนการตรวจในด้านการป้องกันและ ปราบปราม	+1	+1	+1	1
6. เจ้าหน้าที่มีข้อมูลท้องถิ่นประจำตัวให้บริการ	+1	+1	+1	1
7. เจ้าหน้าที่รูปสถานภาพอาชญากรรมชัดเจนในรอบทุก 1 เดือน	+1	+1	+1	1
8. เจ้าหน้าที่จัดที่ตั้งสายตรวจตำบล	+1	+1	+1	1
9. เจ้าหน้าที่จัดทำสมุดตรวจของสายตรวจตำบลวางไว้ที่ ทำการเห็นชัดเจน	+1	+1	+1	1
10. เจ้าหน้าที่จัดให้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม และยาเสพติดให้โทษ ทันสมัยและน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1
11. สมุดตรวจของสายตรวจตำบลไว้ที่บ้านกำนัน ผู้ใหญ่ บ้านหรือผู้นำท้องถิ่น	+1	+1	+1	1
12. เจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ตามแผนการตรวจทุกวัน	+1	+1	+1	1

ข้อความ	การพิจารณาของ			ค่าเฉลี่ย	
	ผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
13.	เจ้าหน้าที่ออกตรวจและพบปะเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1
14.	เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกการตรวจเยี่ยมทุกครั้ง	+1	+1	+1	1
15.	การแบ่งพื้นที่การออกตรวจชัดเจน	+1	+1	+1	1
16.	เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเรียบร้อยเมื่อออกตรวจ	+1	+1	+1	1
17.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนและร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน	+1	+1	+1	1
18.	เจ้าหน้าที่สร้างความศรัทธาความมั่นใจได้อย่างดี	+1	+1	+1	1
19.	เจ้าหน้าที่เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่พึ่งของประชาชน	+1	+1	+1	1
20.	เจ้าหน้าที่นำจุดตรวจตู้แดงครอบคลุมครบทุกหมู่บ้าน	+1	+1	+1	1
21.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งองค์กรประชาชน เป็นราษฎรอาสาสมัครร่วมปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1
22.	เจ้าหน้าที่ร่วมจัดตั้งอาสาสมัครมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม	+1	+1	+1	1
23.	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเป็นชุมชนเข้มแข็ง	+1	+1	+1	1
24.	เจ้าหน้าที่ร่วมกับเยาวชนจัดโครงการกีฬาต้านยาเสพติด	+1	+1	+1	1
25.	เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม	+1	+1	+1	1
26.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน	+1	+1	+1	1
27.	เจ้าหน้าที่ร่วมคัดเลือกสมาชิกอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน	+1	+1	+1	1
28.	เจ้าหน้าที่จัดอบรมให้ความรู้ ทักษะแนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน	+1	+1	+1	1
29.	เจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงานกับสายตรวจจักรยานยนต์ของเทศบาล	+1	+1	+1	1
30.	เจ้าหน้าที่ได้ร่วมจัดมวชนสัมพันธ์ทุก 3 เดือน	+1	+1	+1	1

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : คานต์ารวจสุวัชชัย ใจบุญ
- วัน เดือน ปีเกิด : วันพฤหัสบดีที่ 17 กุมภาพันธ์ 2500
- ชาติภูมิ : 82 หมู่ที่ 9 บ้านดงขี้เหล็ก ตำบลมะขามหลวง อำเภอสันป่าตอง
จังหวัดเชียงใหม่
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 62 หมู่ที่ 4 บ้านทุ่ง ตำบลสันทรายน้อย อำเภอสันทราย จังหวัด
เชียงใหม่
- การศึกษา
- พ.ศ. 2547 : นิติศาสตรบัณฑิต (นบ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2527-ปัจจุบัน : ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแม่แฝก
ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

