

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปอภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมี
ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน
พบว่า

1.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัด
ร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่าง
เคร่งครัด เช่น การจับกุมรถจักรยานยนต์ที่ไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียน เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความ
พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ อาวุธปืนพร้อมกระสุน กุญแจมือ ไฟฉาย มีการระดมป้องกัน
ปราบปรามอาชญากรรมเป็นประจำทุกเดือน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจในระดับมาก ส่วนมีการติดตั้งจุดตรวจผู้เฒ่าเหมาะสมกับพื้นที่ เจ้าหน้าที่สายตรวจ
มีการควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สายตรวจมีการนำ
เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่สายตรวจมีการแนะนำเกี่ยวกับการ
ป้องกันอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว
เจ้าหน้าที่สายตรวจมีการสังเกตบุคคลและยานพาหนะที่น่าสงสัยอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่
สายตรวจออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความประสงค์ที่จะฝากบ้านไว้กับตำรวจในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เจ้าหน้าที่สายตรวจให้ความร่วมมือกับชุมชนในการป้องกันเกี่ยวกับทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่สายตรวจให้การบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สายตรวจให้การบริการโดยเป็นไปตามหน้าที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีความเฉลียวความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายในเบื้องต้นได้ เช่น พ.ร.บ.จราจรทางบก เป็นต้น เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความพร้อมและทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชน เช่น ธนาคารจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเอง และติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่สายตรวจออกเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่สายตรวจให้คำปรึกษาในข้อกฎหมายในขณะที่ประชาชนกำลังประสบเหตุร้าย มีค่าเฉลียวความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถจับกุมคนร้ายคดีที่มีผลกระทบต่อสาธารณชนประจำวันของประชาชน มีความเฉลียวความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่สายตรวจมีการจับกุมยาเสพติดทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่สายตรวจรถจักรยานยนต์มีการจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภทอย่างจริงจัง เจ้าหน้าที่สายตรวจได้ดำเนินการจับกุมผู้กระทำผิด โดยเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนของกฎหมาย เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการจับกุมผู้กระทำผิด เช่น กุญแจมือ แบบรายงาน บันทึกการจับกุม เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความพร้อมในการสกัดจับกุมตัวคนร้าย เช่น กรณีเหตุวิ่งราวทรัพย์สิน โจรกรรมทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่สายตรวจมีการตั้งจุดตรวจค้นบุคคล และยานพาหนะเป็นประจำทุกวันอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง และเจ้าหน้าที่สายตรวจได้ดำเนินการตรวจค้นผู้กระทำผิด โดยเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนของกฎหมาย มีค่าเฉลียวความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังนี้

3.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ ควรออกตรวจอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่จุดที่มีความเสี่ยงให้มากที่สุด ควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจตามซอยต่าง ๆ ที่เปลี่ยวในช่วงเวลากลางคืนให้มากขึ้น ขณะออกตรวจอย่าขับรถเร็ว ควรขับเคลื่อนที่ไปอย่างช้า ๆ เพื่อสังเกตการณ์บริเวณรอบ ๆ แล้วค่อยเคลื่อนไปยังบริเวณอื่น ควรเปลี่ยนจุดตรวจไปเรื่อย ๆ อย่าออกตรวจเฉพาะจุดเดียว และขณะออกตรวจบริเวณจุดตรวจให้หยุดสังเกตการณ์สักระยะหนึ่งแล้วค่อยไปตรวจจุดอื่น

3.2 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ ต้องการให้ตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จักกับประชาชนในพื้นที่ และพูดคุยเป็นกันเองกับประชาชนเสมือนประชาชนเป็นญาติ รวมทั้งควรติดตั้งกล้องวงจรปิดตามร้านค้าแหล่งชุมชน แนะนำวิธีการป้องกันการโจรกรรมต่าง ๆ และป้องกันทรัพย์สินของประชาชนควรมี

มนุษย์สัมพันธ์กับประชาชนมากกว่าที่เคยปฏิบัติอยู่ขณะนี้ องค์กรสวมหมวกนิรภัยและรัดเข็มขัดนิรภัยในการขับขี่รถเพื่อลดอุบัติเหตุ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค อย่าใช้อำนาจมากเกินไปในการปฏิบัติงาน และควรให้คำแนะนำกฎหมายที่ประชาชนควรรู้วิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3.3 ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิด ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ ตำรวจสายตรวจควรกวดขันผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับการพนันให้มากขึ้น ควรลดหย่อนผ่อนปรน ลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร สอดส่องพฤติกรรมของร้านค้าเพื่อไม่ให้จำหน่ายสินค้าเกินราคา และขณะตรวจใบอนุญาตขับขี่ควรให้คำแนะนำที่ดีแก่ประชาชนและพุดจาสุภาพด้วย

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นประจำ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ลดน้อยลง ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับ มงคล เสมอเชื้อ (2551 : 104) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการแก่ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ในด้านกำลัง

ของเจ้าหน้าที่สายตรวจยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ บริการประชาชนไม่ทั่วถึง ตลอดจนยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ยังอยู่ในสภาพเก่า ส่วนแนวทางในการแก้ปัญหาควรมีการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ควรบริการด้วยความรวดเร็ว ยุติธรรม และควรมีความพร้อมในการจับกุมอย่างรัดกุมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ และมีความสอดคล้องกับ โมตรี เศษโล (2550 : 91) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาล ตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ราชดำเนิน ดังนี้

2.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น การจับกุมรถจักรยานยนต์ที่ไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียน อาจจะเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยได้มีการตั้งจุดตรวจจุดสกัดจับกุมรถจักรยานยนต์ที่ไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียน และเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีการตั้งจุดตรวจจุดสกัดเป็นประจำทุกวันตามเส้นทางหลักที่สำคัญในพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งการควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจัง ซึ่งในประเด็นนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สายตรวจมีความพร้อม ความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543 : 12-20) ได้กล่าวถึงหน้าที่สายตรวจไว้ว่า สายตรวจเป็นงานหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาจัดสายตรวจออกปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการปราบปรามอาชญากรรมของ ณรงค์ บำรุงรัตน์ (2535 : 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า การปราบปรามอาชญากรรม คือ การป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น ตลอดโอกาสของคนร้ายที่จะกระทำความผิด สรุปแล้วคืออาชญากรรมยังไม่เกิดขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ที่จะป้องกัน

ไม่ให้เกิดการกระทำผิด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 111) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน

2.2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนมีความประสงค์ที่จะฝากบ้านไว้กับตำรวจในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ความร่วมมือกับชุมชนในการป้องกันเกี่ยวกับทรัพย์สิน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ อาจจะเป็นไปได้ว่าประชาชนมีความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นในการที่จะฝากบ้านไว้กับตำรวจในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ เพื่อเป็นการป้องกันเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่สายตรวจให้ความร่วมมือในการป้องกันทรัพย์สินกับชุมชนก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2548 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า หลักในการบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักการบริการประชาชน 10 ประการ ได้แก่ มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกและรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม และยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรทม พงษ์ทา (2550 : 75) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดีเต็มใจให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนงานไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สวมกบเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

ตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของตำรวจจราจร รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตามลำดับ

2.3 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจนครราชสีมา จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการตรวจค้น จับกุมผู้กระทำความผิด พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถจับกุมคนร้ายคดีที่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนของกฎหมาย มีความพร้อมในการจับกุมตัวคนร้ายตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องมือในการจับกุม อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงออกถึงความเข้มแข็งทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2526 : 38-39 ; อ้างถึงใน มงคล เสมอเชื้อ, 2551 : 20-22) ได้กล่าวไว้ว่า หลักทฤษฎีการใช้กฎหมายมีแนวคิดหลักการป้องกันอาชญากรรมคือ งานหลักของตำรวจ ยุทธวิธีหลักในการป้องกันอาชญากรรม ก็คือ การตรวจท้องที่ เพราะหลักใหญ่ของทฤษฎีนี้คือ การปรากฏตัวของตำรวจ ย่อมมีผลในการยับยั้ง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชญากรรม เพราะเกรงกลัวต่อการจับกุม แนวทฤษฎีนี้เห็นว่าหน้าที่การป้องกันอาชญากรรมมีความสำคัญกว่าการสืบสวนอาชญากรรม และการลงโทษผู้กระทำความผิดอีก ซึ่งงานสายตรวจเป็นงานหลักของการป้องกันอาชญากรรม จะเน้นทางด้านสืบสวนหาข่าว เพื่อเน้นการปราบปรามเป็นหลัก โดยยึดถือข้อมูลท้องที่ ข้อมูลบุคคลสำคัญ ควรสอดคล้องดูแล เช่น บุคคลอันตราย บุคคลเคยต้องโทษมาก่อนหรือบุคคลพันโทษ โดยจะสั่งให้ฝ่ายสืบสวน(นอกเครื่องแบบ) ประคบกับบุคคลที่ต้องสอดคล้องดูแลตลอดเวลา หากผิดปกติ หรือสงสัยจะเข้าทำการตรวจค้น กวาดล้าง จับกุม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไมตรี เศษโล (2550 : 91) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล เสมอเชื้อ

(2551 : 104) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการแก่ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ในด้านกำลังของเจ้าหน้าที่สายตรวจยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ บริการประชาชนไม่ทั่วถึง ตลอดจนยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ยังอยู่ในสภาพเก่า ส่วนแนวทางในการแก้ปัญหาควรมีการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ควรบริการด้วยความรวดเร็ว ยุติธรรม และควรมีความพร้อมในการจับกุมอย่างรัดกุมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

3. การเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบพบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจอาจจะมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนบ้าง เพราะตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายทำให้บางคนอาจไม่ชอบก็ได้ จึงทำให้ไม่ว่าจะเพศใด อายุเท่าไร ระดับการศึกษาไหน และอาชีพอะไร ก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไมตรี เศษโล (2550 : 91) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการให้บริการแก่ประชาชน และด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิด ดังนี้

4.1.1 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจควรออกตรวจอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่จุดเสี่ยงให้มากที่สุด รวมทั้งควรเพิ่มความถี่ในการออกตรวจตามซอยต่าง ๆ ที่เปลี่ยวในเวลากลางคืนให้มากขึ้น ประชาชนอาจเห็นว่าไม่ค่อยเห็นเจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในพื้นที่เท่าที่ควร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีบริเวณกว้างรวมทั้งกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่เพียงพอจึงทำให้การออกตรวจปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ

ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543 : 12-20) ได้กล่าวถึงหน้าที่สายตรวจไว้ว่า สายตรวจเป็นงานหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาจัดสายตรวจออกปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่

4.1.2 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้ตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จักกับประชาชนในพื้นที่ และพูดคุยเป็นกันเองกับประชาชนเหมือนเป็นญาติ รวมทั้งควรติดตั้งกล้องวงจรปิดตามร้านค้าแหล่งชุมชน และให้คำแนะนำวิธีการป้องกันการโจรกรรม และทรัพย์สินต่าง ๆ ของประชาชน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สายตรวจอาจจะบริการไม่ทั่วถึง รวมทั้งตำรวจสายตรวจที่ไปปฏิบัติหน้าที่ไม่พูดคุยกับประชาชนทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่าไม่ได้รับการบริการที่ดี ดังนั้นเจ้าหน้าที่สายตรวจจึงควรเข้าพบปะพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้น เพื่อลดโอกาสของคนร้ายในการกระทำผิด ควรส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างตำรวจและประชาชนให้สูงขึ้นเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ปฏิบัติตนให้เป็นมิตรกับประชาชนทุกระดับ มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตรวจสอบติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ ซึ่งสอดคล้องกับมิลเล็ตต์ (Millentt, 1954 : 56 ; อ้างอิงจาก เพชรทม พองทา, 2550 : 10) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความเจริญสืบหน้าไปทั้งหมด ด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

4.1.3 ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิด ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ตำรวจสายตรวจควรกวาดค้นผู้กระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการพนันให้มากขึ้น และลดหย่อนผ่อนปรน ลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนเห็นว่าตำรวจสายตรวจออกตรวจกวาดค้นวินัยจราจรในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและมีการเปรียบเทียบปรับ ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจ แต่การที่ตำรวจกวาดค้นวินัยจราจรอย่างค่อนเนื่องนั้นเป็นเพราะตำรวจสายตรวจต้องการให้ประชาชนมีความปลอดภัย

ในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นการช่วยป้องกันและลดอุบัติเหตุได้โดยไม่ได้เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โกวิท วัฒนะ (2547 : 3-8) ได้กล่าวถึงนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกนายถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัดคือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิทยาการเทคโนโลยีและนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

ข้อเสนอแนะ

4.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ สายตรวจควรตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจว่าในด้านใดบ้างที่ประชาชนพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น ๆ แล้วนำในด้านนั้นมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้นด้วย

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

4.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบระบบงานให้ประสบผลสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด