

โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ
การปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

**The Evaluation on the Effectiveness of Police Stations and the People
Confidence on Police Operation in the Year 2017**

อาภาศิริ สุวรรณานนท์ (Apasiri Suwannanon)¹

ชาติชาย มหาคีตะ (Chatchai Mahakeeta)²

^{1,2}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญวิทยา

การบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Asst. Prof. Dr., Suan Dusit University

E-mail: apadrphd@gmail.com

Received: 26 December 2018

Revised: 12 March 2019

Accepted: 1 May 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในและนอกสถานี ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณภัย การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชน ความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจของตำรวจ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยกำหนด กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 17,355 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.49 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.87 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 46.98 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.93 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.02 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.23 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.30 และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.05

คำสำคัญ: การประเมินประสิทธิภาพ, สถานีตำรวจ, ความเชื่อมั่นของประชาชน, การปฏิบัติงานของตำรวจ

Abstract

The research aimed to evaluate the confidence measurement of various target groups related to police and public service of police officers on and off the station; the terror of public crime; public satisfaction for disaster relief; participation of community police volunteers; people's satisfaction about morality and ethics of police officers and public satisfaction with the establishment of the police checkpoint. The research was the quantitative research with the questionnaire research instrument with the sample group of 17,355 persons. The research found that victims' confidence in the performance of police officers was in the average score of 71.49%.; the confidence of the accused on the performance of police officers was in the average score of 59.87%; the fear of public crime was in the average score of 46.98%; the confidence and satisfaction of the people in the service on the police station and outside the police station to receive police service was in the average score of 80.93%; the public satisfaction for disaster relief was in the average score of 79.02%; the participation of community police volunteers was in the average score of 67.23%; people's satisfaction about morality and the ethics of police officers was in the average score of 71.30%; and the people's satisfaction with the establishment of the police checkpoints and extraction points was in the average score of 73.05%.

Keywords: Evaluation on the effectiveness, Police stations, People confidence, Police operation

บทนำ

ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจ ไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยความเชื่อมั่นเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริหารจัดการองค์กรและรวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อทำให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรม (ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ, 2559)

ความสำคัญของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจนั้นมีความสำคัญต่อภารกิจหลักของตำรวจ นั่นคือ การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนที่เดือดร้อน หากประชาชนที่เดือดร้อนประสบกับภัยอาชญากรรมหรือพบเห็นเหตุร้ายและเบาะแสคนร้ายแล้วไม่มีความเชื่อมั่นต่อตำรวจในพื้นที่ ประชาชนก็จะไม่มารายงานให้ตำรวจทราบ ตำรวจก็ไม่สามารถที่จะทำงานหรือช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนได้ การที่สร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ได้นำเอาหลักการของตำรวจชุมชนมาใช้ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อย ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Cao & Zhao, 2005 อ้างถึงใน ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ, 2559)

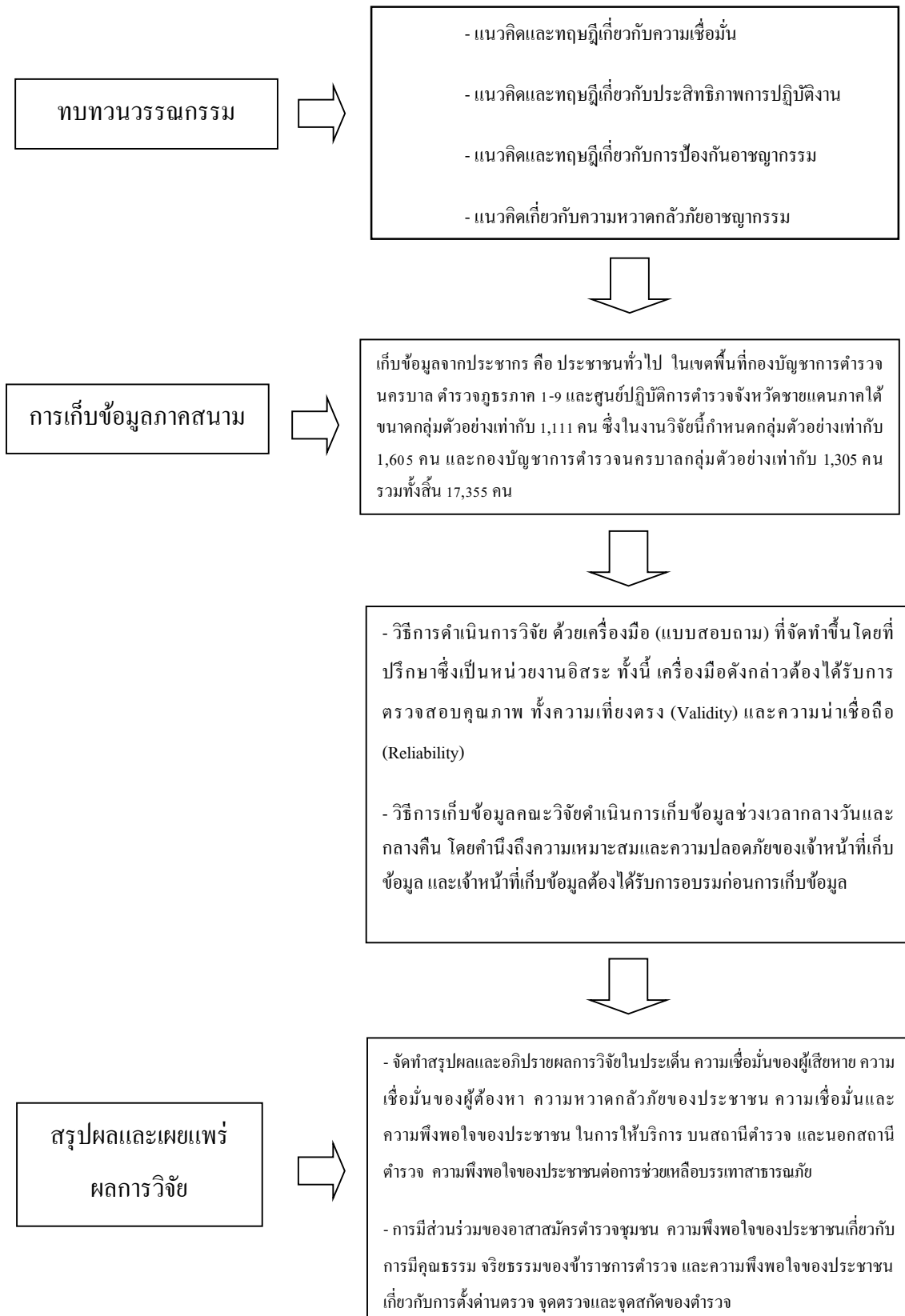
ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ซึ่งอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. 2557 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ที่กำหนดให้มีการประเมินส่วนราชการเพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานของส่วนราชการในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญของรัฐบาล และเพิ่มศักยภาพของส่วนราชการในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มติคณะรัฐมนตรีและสั่งการผู้บัญชาการ

ตำรวจแห่งชาติ และการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลจะอาศัยเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเดียวยังไปไม่ได้ยาก เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชน ซึ่งการที่ประชาชนจะให้ความร่วมมือได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชนก่อน (ยิ่งยศ ลิขัยอนันต์, ม.ป.ป.) ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. เพื่อศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
4. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย อำนาจความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัย ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย
7. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ
8. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559) ได้กล่าวถึง ความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจ ไว้วางใจหรือความเชื่อถือนอกบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยความเชื่อมั่นเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริหารจัดการองค์กรและรวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้วหน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อทำให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

ความสำคัญของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจนั้นมีความสำคัญต่อภารกิจหลักของตำรวจ นั่นคือ การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนที่เดือดร้อน หากประชาชนที่เดือดร้อนประสบกับภัยอาชญากรรมหรือพบเห็นเหตุร้ายและเบาะแสคนร้ายแล้วไม่มีความเชื่อมั่นต่อตำรวจในพื้นที่ ประชาชนก็จะไม่มารายงานให้ตำรวจทราบ ตำรวจก็ไม่สามารถที่จะทำงานหรือช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนได้ การที่สร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ได้นำเอาหลักการของตำรวจชุมชนมาใช้ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อย ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Cao & Zhao, 2005 อ้างถึงใน ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ, 2559)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการจะต้องสร้างเสริมให้องค์กรของตนมีการพัฒนาความรู้ให้เหมาะสมแก่ภารกิจของส่วนราชการนั้น มีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารภาครัฐและแนวโน้มของต่างประเทศ ซึ่งอาจจัดทำในรูปแบบเอกสารข่าวเผยแพร่ การจัดฝึกอบรมสัมมนา การจัดหาเอกสารวิชาการเพื่อการค้นคว้าในหน่วยงาน การส่งเสริมให้มีการหารือร่วมกันระหว่างข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และส่วนราชการเองจะต้องนำ

ความรู้ที่มีการพัฒนาอยู่เสมอมาประยุกต์ใช้กับแผนการปฏิบัติราชการเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดย ก.พ.ร. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือ การกระทำที่เป็นการลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากอาชญากรรม เกิดขึ้นในสังคมของบุคคลหรือหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน (อรรถพ ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล, 2555) การป้องกันอาชญากรรมนั้นเป็นมาตรการก่อน เกิดเหตุหรืออาชญากรรม ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมจึงเป็นทั้งบุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล และองค์กรต่างๆ ทั้งอยู่ในส่วนของภาครัฐและเอกชน การปราบปรามอาชญากรรม (Crime suppression) คือ การกระทำต่างๆ หลังจากที่อาชญากรรมนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอาชญากรรมการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการฟ้องคดี การพิจารณาคดี การพิพากษาคดี และการตัดสินโทษ (อรรถพ ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล, 2555)

การป้องกันอาชญากรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจของบุคคลว่าเลือกประกอบอาชญากรรมหรือไม่ โดยคำนวณจากโทษที่จะได้รับหากถูกจับกุมกับผลที่คาดหมายว่าจะได้รับจากการกระทำผิดนั้น หากคิดว่าความทุกข์ที่จะได้รับจากโทษในกรณีถูกจับกุมมีมากกว่าความสุขที่จะได้จากการกระทำผิดบุคคลก็เลือกที่จะไม่ประกอบอาชญากรรมนั้น ซึ่งความคิดของบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์จากการเคยถูกลงโทษหรือจากการติดต่อสัมพันธ์ หรือได้มาจากความรู้ที่ทราบเกี่ยวกับอัตราโทษของกฎหมาย ซึ่งการป้องกันตามแนวทฤษฎีป้องกันนั้นสามารถแบ่งการป้องกันได้ 2 รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่งเรียกว่า การป้องกันทั่วไป (General Deterrence) ซึ่งหมายถึง อิทธิพลของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ทำให้บุคคลทั่วไปเกรงกลัวและไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากความเกรงกลัวต่อการถูกจับกุม ถูกตัดสินว่ากระทำผิดและถูกลงโทษอย่างรุนแรง ซึ่งหากไม่มีกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมนี้แล้ว บุคคลทั่วไปก็จะเลือกประกอบอาชญากรรม สำหรับการป้องกันอาชญากรรมอีกรูปแบบหนึ่งคือ การป้องกันเฉพาะ (Specific Deterrence) ซึ่งหมายถึง อิทธิพลของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ทำให้บุคคลที่เคยถูกลงโทษมาแล้วไม่ประกอบอาชญากรรม เนื่องจากบุคคลดังกล่าวเกรงกลัวว่าจะถูกลงโทษอีก (พรชัย ชันดี, 2553)

4. แนวคิดเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

Warr (2000 อ้างถึงใน Cordner, 2010) กล่าวว่าไว้ว่า การทำความเข้าใจ Fear of Crime ส่วนใหญ่จะให้ความหมายว่า “ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อภัยอาชญากรรม” เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกกลัวหรือหวาดระแวง ซึ่งมักจะส่งผลให้ผู้คนที่ตระหนกและสร้างพฤติกรรมตอบสนอง ต่อภัยอันตรายที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด

Wesley Skogan (2006 อ้างถึงใน Cordner, 2010) ให้คำนิยามไว้ว่า ความกลัวภัยอาชญากรรมเป็นเรื่องความเป็นจริงทางสังคมและการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อเมืองที่เป็นรูปธรรมต่อการดำรงชีวิตในเมืองขนาดใหญ่ ความกลัวมีผลต่อทั้งบุคคลและกลุ่มของพวกเขา ความกลัวสามารถกักผู้คนไว้ภายในบ้านของพวกเขาเอง และการทำลายความไว้วางใจระหว่างเพื่อนบ้านข้างเคียง ดังนั้น ความกลัวถือเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของประชาชนที่รัฐต้อง เอาใจใส่ดูแล

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนดประชากร คือ ประชาชนทั่วไป ประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัย ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ, ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน, ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด และประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชน ในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 3\%$ ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,111 คน ซึ่งในงานวิจัยนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,605 คน ยกเว้นกองบัญชาการตำรวจนครบาลกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,305 คน รวมทั้งสิ้น 17,355 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เป็นประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ), ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด และประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างพื้นที่ในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 3 กองบังคับการตำรวจนครบาลตำรวจภูธรภาค 1-9 ตำรวจภูธรภาคๆ ละ จำนวน 3 ตำรวจภูธรจังหวัด และ

ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 3 ตำรวจภูธรจังหวัด หลังจากนั้นเลือกตัวอย่างพื้นที่ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาลฯ ละ 3 สถานีตำรวจ และตำรวจภูธรจังหวัดฯ ละ 3 สถานีตำรวจ และการสุ่มตัวอย่าง โดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) จากประชาชนในพื้นที่สถานีตำรวจฯ ละ 145 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัยเป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ประสบสาธารณภัย โดยเลือกตัวอย่างพื้นที่ในเขตตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ หน่วยละ 300 คน และวิธีการดำเนินการวิจัยนั้นใช้วิธีการดำเนินการวิจัย ด้วยเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่จัดทำขึ้น โดยที่ปรึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ ทั้งนี้ เครื่องมือดังกล่าวต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) และต้องให้ข้าราชการตำรวจกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เข้าร่วมพิจารณากำหนดรูปแบบและแนวทางประเมินผล วิธีการเก็บข้อมูลคณะวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลช่วงเวลากลางวันและกลางคืน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล และเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลต้องได้รับการอบรมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทั้งนี้ ให้ข้าราชการตำรวจกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นผู้ตรวจสอบ และสังเกตการณ์/ กำกับดูแลเพื่อให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามข้อเท็จจริง

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 17,355 คน มีดังนี้

1. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 71.49

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดีอาชญากรรม) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 59.87

3. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยของประชาชน ในภาพรวมความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 46.98 ด้านประสิทธิภาพ

การปราบปรามอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 68.65 และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 74.23

4. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ บนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 80.93 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 80.81 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 81.04

5. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัย (ตามที่รัฐบาลประกาศเป็นพื้นที่ประสบสาธารณภัย) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัย (ตามที่รัฐบาลประกาศเป็นพื้นที่ประสบสาธารณภัย) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 79.02 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 78.27 ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร คิดเป็นร้อยละ 80.60 ด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชน คิดเป็นร้อยละ 78.20

6. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย ในภาพรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย คิดเป็นร้อยละ 67.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 67.96 ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 66.91 ด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.32 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 66.73

7. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 71.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 69.34 ด้านอุดมคติของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ

71.86 ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 72.03 ด้านจรรยาบรรณของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 72.22 ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 71.05

8. ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 73.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในด้านต่างๆ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนปกปิดข้อมูลของผู้เสียหายและพยานเป็นความลับ คิดเป็นร้อยละ 72.89 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (ร้อยเวร) เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 67.90 จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าประชาชนมองถึงการปฏิบัติหน้าที่โดยการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีผลต่อจิตใจของผู้เสียหายเนื่องจากผู้เสียหายย่อมรู้ดีกว่าตนเองได้รับความเดือดร้อนมา ย่อมต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือตนเองและให้ความสำคัญกับตัวเอง หากเจ้าหน้าที่ตำรวจเลือกปฏิบัติแล้วยอมทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นและหมดความศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ ดังนั้น ต้องมีการเน้นย้ำและสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ให้ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้เสียหายหรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะมีฐานะยากจนหรือร่ำรวย ควรให้การอำนวยความสะดวกที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นไปตามหลักการอำนวยความสะดวกในคดีอาญา ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 419/2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวน การสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการสอบสวนคดีอาญาในทุกกระบวนการ สอดคล้องกับ Nur Kirmizidag (2015) ได้ศึกษา “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศตุรกี (Public Trust in the Police in Turkey)” โดยได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชนในประเด็นการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (Equally) การให้เกียรติ (Respectfully) และการให้ความยุติธรรม (Fairly) การศึกษาของ สุวัฒน์ ไกรสกุล และ

จุฬารัตน์ คงรักษ์กวิน (2558) และคมสัน สุขมาก (2559) ได้กล่าวถึง การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาให้กับประชาชนเช่นกัน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และ คดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 62.00 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีการปฏิบัติต่อผู้ต้องหาด้วยความสุภาพและเคารพในสิทธิมนุษยชน คิดเป็นร้อยละ 56.96 จากผลการวิจัย ประชาชนส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ กรณีการพูดจากับกลุ่มผู้ต้องหาหรือญาติผู้ต้องหา ควรเคารพในสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่มีอคติต่อผู้ต้องหา เป็นไปตามองค์ประกอบของงานบริการ คือ ความพึงพอใจในงานบริการ ซึ่งเป็นประเด็นในการสะท้อนคุณภาพในงานให้บริการสาธารณะที่แท้จริง นอกเหนือจากองค์ประกอบพื้นฐานในด้านคุณภาพและศักยภาพของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความพร้อมด้านจิตใจ และความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการ งานบริการที่คืบหน้าจะต้องเข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติของงานบริการและปัจจัยหรือทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริการ ดังนั้น การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งต้องให้บริการที่มีความพร้อม เอาใจใส่ประชาชน ทั้งการแสดงด้านกริยา วาจา ต้องให้บริการอย่างเต็มที่ซึ่งจะไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) อันสอดคล้องกับผลที่จะเกิดขึ้นคือการได้รับความร่วมมือจากประชาชน ความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนที่จะนำไปสู่การให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อการป้องกันอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชวลิต อนันต์รังสี (2546) กมล จันทร์เพ็ญ (2550) ประเทือง อันทอง (2550) และประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยมากที่สุด คือ เมื่อบ้าน/ ที่พักอาศัยของท่านไม่มีคนอยู่บ้าน ท่านหวาดกลัวว่าจะถูกขโมยทรัพย์สินของท่านในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 53.23 ประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยน้อยที่สุด คือ เมื่ออยู่ในบ้าน/ ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางวัน คิดเป็นร้อยละ 39.34 จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความหวาดกลัวการเกิดอาชญากรรม การขโมยทรัพย์สินในช่วงเวลากลางคืนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่การมองเห็นผู้ร้ายทำได้ยาก การป้องกันตนเองจากภัยอันตรายทำได้ยากจำกัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการออกตรวจในเวลากลางคืนบ่อยครั้ง หรืออาจนำเทคโนโลยี อาทิ กล้อง

วงจรปิด ช่วยในการป้องกันและปราบปรามเหตุอาชญากรรม การบันทึกรูปพรรณของคนร้าย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อีกด้วย

ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถลดช่องว่างในการกระทำความผิดโดยออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตู้แดงตั้งจุดสกัด และออกเยี่ยมเยียนประชาชน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 67.89 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น เช่น การตรวจตราการพกพาอาวุธในที่สาธารณะและการกวดขันจับกุมกลุ่มวัยรุ่นที่ก่อความรำคาญต่อชุมชน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 62.94 **ด้านประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม** ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 70.08 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงสถานที่เกิดเหตุและสามารถระงับเหตุการณ์ได้ทันทั่วถึง รวมถึงจับกุมคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 67.26 **ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน** ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยจากการคุกคามทางเพศ คิดเป็นร้อยละ 75.09 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 72.67

จากผลการวิจัย เห็นได้ว่า ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นเรื่องการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อการลดและการป้องกันปัญหาอาชญากรรม ซึ่งจากการสอบถามประชาชนส่วนใหญ่มีข้อสังเกตเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีการยึดของกลาง (ยาเสพติด) ให้กับกลุ่มผู้ต้องหา ซึ่งประชาชนมีการบอกตอกันถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น ต้องมีการตรวจสอบติดตาม และควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อไม่ให้เกิดข้อครหาในกลุ่มประชาชน รวมถึงปัญหาเรื่องการเข้าถึงที่เกิดเหตุซ้ำเป็นเรื่องที่ประชาชนขาดความเชื่อมั่นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจเนื่องจากเมื่อเกิดเหตุผู้เสียหายหรือผู้ประสบเหตุต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าถึงที่เกิดเหตุอย่างทันทั่วถึง เพราะรู้สึกว่าคุณเองได้รับความเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเร่งด่วน กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ที่มา การแจ้งเหตุก่อนทุกครั้งทำให้มีระยะเวลา ซึ่งบางกรณีมีประชาชนโทรมาถล่มแกล้งเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ออกไปที่เกิดเหตุโดยที่ไม่มีเหตุเกิดขึ้น เป็นการรบกวนกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างยิ่ง สิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินการ คือ เมื่อถึงสถานที่เกิดเหตุต้องแจ้งให้ผู้เสียหายหรือผู้ประสบเหตุได้รับทราบ กระบวนการ ขั้นตอนการเข้าช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายและประเด็นประชาชนขาดความเชื่อมั่น

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องสร้างความปลอดภัยให้เกิดในพื้นที่ชุมชน การทำร้ายร่างกาย ชีวิต อาจเกิดจากผู้มีอิทธิพล การรวมกลุ่มกันของแก๊งเด็กแว้น ซึ่งเมื่อมีการรวมกลุ่มกันก็เกิดความคิดคะนอง เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาอาชญากรรมเล็กๆ น้อยๆ ในชุมชนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอาชญากรรมที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ในภาพรวมของความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนในมิติ ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นไปตามหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม พบว่า จากการสังเคราะห์ข้อมูลของ Zedner (1997 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) พบว่า ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นประเด็นคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของประชาชนมากกว่าคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สิน หรือความปลอดภัยอื่นๆ ไปรวมทั้งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมด้วยและเป็นไปตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2564 ซึ่งเป็นแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และปัจจัยคุกคามจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนได้ ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” ส่งผลให้การป้องกัน การปราบปราม และการแสวงหาความร่วมมือร่วมกับภาคประชาชนนั้นเป็นไปอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2558) ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559) และคมสัน สุขมาก (2559) รวมทั้งการศึกษาจากต่างประเทศ Lincoln Fry (2013) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศแอฟริกาใต้” Craen & Skogan (2015) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเบลเยียม” และ Nur Kirmizidag (2015) ได้ศึกษา “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศตุรกี (Public Trust in the Police in Turkey)” เห็น ได้อย่างชัดเจนว่าหากลดความหวาดกลัวภัยของประชาชนแล้วนั้นผลที่ได้ คือประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ 82.16 ประเด็นที่ประชาชนให้

ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 79.38 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นเป็นประจำในแหล่งชุมชนที่ประชาชนรวมตัวกันเป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณโรงเรียนในช่วงเช้า/ เย็น ตลาดนัดต่างๆ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 82.24 ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and Talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 79.14

จากผลการวิจัย ประชาชนยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน อาจเนื่องจากปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง หรือขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการกระตุ้นให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีการสำรวจปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ พัฒนาในส่วนที่ยังด้อยเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังเห็นว่าประชาชนขาดความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชนแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานที่ต้องร่วมกับชุมชนทำได้ยาก ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเพิ่มเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยอาจเป็นกิจกรรมกีฬา หรือการร่วมกันพัฒนาชุมชน เป็นต้น เป็นไปตามหลักการแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2553 ว่าด้วยมาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (1) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ ได้แก่ ข้อ 9 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติ เป็นสำคัญ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบ กล้าหาญและอดทน ความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือบิดความรับผิดชอบ และ ข้อ 10 ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติโดยมีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ อันดี และมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน เอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือ

ประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่นๆ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมาย หรือไม่ และมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้กับภาคประชาชนอย่างแท้จริง

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย อำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ประสบ สาธารณภัย (ตามที่รัฐบาลประกาศเป็นพื้นที่ประสบสาธารณภัย) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 80.53 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ ออกตรวจที่พักอาศัย/ ชุมชนของท่าน สถานที่ราชการ โรงเรียน โรงพยาบาล ศาสนสถานสำคัญ และบริเวณสถานที่พักพิงชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 74.58 ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเหมาะสมกับ สถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 82.96 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้นำ ยานพาหนะ (รถยนต์ เรือท้องแบน เรือยาง) ออกบริการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 78.59 ด้านการให้ ความช่วยเหลือประชาชน ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ประสบภัยสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 79.60 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ เยี่ยมเยียน และมอบถุงยังชีพให้กับประชาชนผู้ประสบภัย ตามบ้านเรือน ศูนย์อพยพหรือที่พักพิง ชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 77.22

จากผลการวิจัย ประชาชนที่ประสบปัญหาสาธารณภัยยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาด การออกตรวจตราบ่อยครั้ง ทำให้เกิดจากความกังวลใจของประชาชนที่ติดอยู่ในพื้นที่ประสบภัย ทั้งมีความหวาดกลัวจากทั้งธรรมชาติและจากอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นซ้ำเติม จึงต้องการ พบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจบ่อยครั้งเพื่อความอุ่นใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรต้องมีการจัดเวรเพื่อ ออกตรวจตราและเยี่ยมเยียนผู้ประสบภัยบ่อยครั้ง เพื่อทราบถึงปัญหาและให้การช่วยเหลือได้ อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดอุปกรณ์ในการออกให้บริการและให้ ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ประสบสาธารณภัย เช่น เรือท้องแบน เรือยาง เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานต้นสังกัดต้องให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดหาอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นเพื่อ ให้ การช่วยเหลือประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจให้มากขึ้น กรณีการมอบ ถุงยังชีพให้กับประชาชนผู้ประสบภัยต้องมีการสำรวจจำนวน ครวเรือนของผู้ประสบภัยและจัดหา ถุงยังชีพให้เพียงพอ ซึ่งจากการสอบถามประชาชนส่วนใหญ่

ยังเห็นว่าอุ้งยังชีพยังไม่เพียงพอต่อ ความต้องการ 1 คริวเรือน เนื่องจากมีความจำเป็นในการใช้เพื่อ ยังชีพ และอยากให้ของที่นำมาแจกเป็นของที่มีคุณภาพอีกด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการ ตรวจสอบทั้งความเพียงพอตาม ความต้องการและคุณภาพของอุ้งยังชีพก่อนนำไปแจกจ่ายให้กับ ประชาชนเป็นไปตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติในรอบ หนึ่งปีประเทศไทยจะต้องเผชิญกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยตามธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และตามเหตุปัจจัยเสี่ยงภัยต่างๆ จากลักษณะทางภูมิรัฐศาสตร์ ของประเทศไทย รวมทั้งสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งจากปฏิทินสาธารณภัย ประจำปีของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ระบุภัยประเภทต่างๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ได้แก่ อุทกภัยภัยแล้ง ภัยจากดินโคลนถล่มแผ่นดินไหวและสึนามิवादภัยอัคคีภัยภัยจากไฟฟ้าและ หมอกควันภัยจากการคมนาคม และโรคระบาด โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่รักษา ความสงบเรียบร้อยดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จัดระบบจราจรในพื้นที่ ประสบภัยและพื้นที่ใกล้เคียงควบคุมและบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำ ผิดทางอาญา จัดชุดเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญพิเศษสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น ชุดกู้ภัย ชุดสุนัขค้นหา ชุดเก็บกู้และทำลายวัตถุระเบิด ปฏิบัติหน้าที่ด้านการพิสูจน์สถานที่เกิด เหตุการณ์ ชันสูตรพลิกศพ การตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลการจัดการศพ การติดตามผู้สูญหาย และการส่งกลับ สนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์และยานพาหนะแก่กองบัญชาการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติและกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

ด้านการสร้างเครือข่าย ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านได้ ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.10 ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ท่านได้ร่วมชี้แนะปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนของท่าน คิดเป็นร้อยละ 65.57 **ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน** ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วย มากที่สุด คือ ท่านร่วมปรึกษาหารือหรือคิดวางแผนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดกิจกรรมสร้าง เสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 68.79 ประเด็นที่ อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหยและอุบัติเหตุรวมถึงการตรวจรักษา ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 64.96 **ด้านการรับรู้ปัญหา**

อาชญากรรมในชุมชน ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชน เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 68.14 ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ท่านเคยพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่เพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 66.21 **ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน** ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมยาเสพติด สารระเหย และอุบัติเหตุรวมทั้งการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน คิดเป็น ร้อยละ 69.94 ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนคิดเป็นร้อยละ 64.94

จากผลการวิจัย เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดการให้ความรู้กับประชาชน ขาดการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับเครือข่ายประชาชน ดังนั้น ควรมีการสร้างองค์ความรู้และวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการชี้แจงให้เข้าใจถึงอำนาจในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่และเครือข่ายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ประชาชนยังขาดการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ชุมชน ซึ่งปัญหาในชุมชน เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเสียงดังรบกวนจากจักรยานยนต์ที่ปรับแต่งท่อไอเสีย ปัญหาอาชญากรรมทั่วไป ลัก วิ่ง ชิง ปล้น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องหามาตรการเพื่อสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น ให้ประชาชนในชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อใจและไว้วางใจ การเข้าถึงชุมชน การพูดคุยทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ตำรวจชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อการสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตามแนวทางการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ โดยการจะนำตำรวจชุมชนสัมพันธ์มาใช้ในการงานตำรวจให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารหน่วยงานตำรวจต้องตระหนักว่ารูปแบบการทำงานจะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งในมิติด้าน โครงสร้างการบริหารบุคคล การบังคับบัญชา ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมาย เพราะหลักปรัชญาในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานต้องสอดคล้องกันด้วย ดังนั้น ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จะทำให้หน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงสองประการด้วยกัน **ประการแรก** หน่วยงานตำรวจต้องยอมรับว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์จะทำให้การบังคับใช้กฎหมายลดน้อยลงหรือลดความเข้มงวดในการตรวจตราจับกุม ในขณะที่ดุลยพินิจของตำรวจสายตรวจหรือตำรวจชุมชนสัมพันธ์จะเพิ่มมากขึ้น และ**ประการที่สอง**

หน่วยงานต้องดำเนินการให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม ขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความคาดหวังของตำรวจที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานของ ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559) และคมสัน สุขมาก (2559) รวมทั้งการศึกษาจากต่างประเทศ Lincoln Fry (2013) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศแอฟริกาใต้” Craen & Skogan (2015) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเบลเยียม” และ Nur Kirmizidag (2015) ได้ศึกษา “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศตุรกี (Public Trust in the Police in Turkey)”

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 70.61 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดเป็นร้อยละ 68.70 **ด้านอุดมคติของตำรวจ** ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท คิดเป็นร้อยละ 72.69 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 71.18 **ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ** ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 72.93 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดกั้นความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 71.51 **ด้านจรรยาบรรณของตำรวจ** ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการอย่างเป็นมิตรและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 73.51 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 71.44 **ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ** ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.85 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ปล่อยปละละเลยให้มีแหล่งอบายมุขหรือสิ่งผิดกฎหมายในพื้นที่ เช่น บ่อนการพนัน แหล่งมั่วสุม และยาเสพติด เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 70.07

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าประชาชนยังไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากยังคงมีเจ้าหน้าที่บางคนใช้อำนาจในทางที่ผิด การข่มขู่ประชาชน การใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม การดำเนินการอื่นๆ ซึ่งทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจ

รวมถึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ได้เร่งรีบในการเข้าให้ความช่วยเหลือ การมาถึงที่เกิดเหตุซ้ำประชาชน เกิดความรู้สึกไม่พอใจ และขาดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ การปล่อยให้มิแห่งอบายมุข มีแหล่งมั่วสุ่มในชุมชน การปล่อยให้ผู้มีอิทธิพลโดยไม่ดำเนินการจับกุมหรือควบคุมให้เหมาะสม เหล่านี้เป็นประเด็นที่สะท้อนจากความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบพฤติกรรมการทำงาน การบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา โดยไม่คำนึงถึงผู้มีอิทธิพล ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน สร้างความเชื่อมั่นในองค์กร และควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2553 ในหลักการของส่วนที่ 1 มาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงปณิธานของ การเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ และส่วนที่ 2 มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ (2559) และคมสัน สุขมาก (2559) รวมทั้งการศึกษาจากต่างประเทศ Lincoln Fry (2013) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศแอฟริกาใต้” Craen & Skogan (2015) ได้ศึกษา “ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเบลเยียม” และ Nur Kirmizidag (2015) ได้ศึกษา “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศตุรกี (Public Trust in the Police in Turkey)”

8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 76.61 ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด คิดเป็นร้อยละ 72.22 จากการวิจัยเห็นได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยส่วนใหญ่เห็นว่ายังมีการเรียกรับสินบนบริเวณด่านตรวจอยู่ การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เท่าเทียมกัน กรณีกระทำความผิดเหมือนกัน แต่ได้รับการลงโทษที่ต่างกัน ทำให้ประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น ต้องมีการตรวจสอบอย่างจริงจังเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนจากการตั้งด่านตรวจ และการไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นไปตามหลักการแนวทางและระเบียบเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ กล่าวคือ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดในเขต

ทางเดินรถหรือทางหลวง โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการกวดขันวินัยจราจร ป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม รวมทั้งเป็นการลด โอกาสของผู้ที่จะประกอบอาชญากรรมได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการ เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีการกำหนด ความหมายและมาตรการในการปฏิบัติเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดตามหนังสือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0007.34/5578 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ย่อมให้เกิดผลในเรื่อง การควบคุมและป้องกันอาชญากรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากผลการวิจัย

1. ควรมีนโยบายเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วใน การให้บริการและควรมี การตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างสม่ำเสมอเพื่อ ป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ

2. นโยบายที่เน้นการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรปฏิบัติกับ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การบังคับใช้กฎหมายควรมีมาตรฐานเดียวกัน มีความตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากประชาชน

3. ควรมีนโยบายการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่การให้บริการ

4. ควรมีนโยบายการจัดทำป้ายสำคัญในการให้บริการประชาชน เช่น ป้ายบอกทางมายัง สถานีตำรวจ รวมถึงป้ายอธิบายขั้นตอนเบื้องต้นในการเข้ารับบริการ โดยให้มีความชัดเจนอ่านง่าย และน่าสนใจ

5. ควรมีนโยบายนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาร่วมใช้ในการปฏิบัติงานและการรวบรวม หลักฐาน เพื่อรักษาประโยชน์ของผู้เสียหายไว้และควรเพิ่มสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรืออุปกรณ์ที่ จำเป็นต่อ การปฏิบัติหน้าที่ แก่อาสาสมัคร เช่น อาวุธป้องกันตัว วิทยุสื่อสาร เป็นต้น

6. ควรมีนโยบายจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่เมื่อมีภัยพิบัติ เกิดขึ้น เช่น ควรมีเสื้อสะท้อนแสงและอุปกรณ์มาช่วยเหลือในเวลาน้ำท่วม

7. ควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตระเวนตรวจตราตามพื้นที่ประสบภัย เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินของประชาชน ในกรณีที่ประชาชนออกนอกพื้นที่ประสบภัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำการวิจัยเพื่อศึกษามาตรการเชิงรุกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งใน และนอกสถานีเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยเพื่อการยกระดับสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ อย่างเต็มกำลังความสามารถพร้อมทั้งอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3. การวิจัยเพื่อการวิเคราะห์เทคนิคใหม่ในการป้องกันอาชญากรรมที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน เช่น การวิเคราะห์สถิติอาชญากรรมเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปฏิบัติงาน การทำแผนที่อาชญากรรม เป็นต้น

4. การวิจัยเพื่อแสวงหาแนวทางสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าเป็นอาสาสมัคร/จิตอาสาและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและ สิ่งอบายมุขต่างๆ ในชุมชนรวมทั้งการแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการช่วยเหลือประชาชน

รายการอ้างอิง

- กมล จันทร์เพ็ญ. (2550). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- คมสัน สุขมาก. (2559). *หลักนิติธรรมกับการอำนวยความสะดวกทางอาญาของพนักงานสอบสวน*. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา, 8(1), 361-389.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2551). *สังคมวิทยาอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต อนันต์รังสี. (2546). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- พรชัย ชันดี. (2553). *ทฤษฎีอาชญาวิทยา: หลักการ งานวิจัยและนโยบายประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สุเนตรฟิล์ม.
- ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. (2559). *โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

- ประเทือง อันทอง. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- ยิ่งยศ ลิขยอนันต์. (ม.ป.ป.). *ความเชื่อมั่นของประชาชนในการตำรวจและศาล. งานวิจัยคณะตำรวจ ศาสตร์. นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.*
- สุวัฒน์ ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร บางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 1(1), 100-101.*
- อรรถพร ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล. (2555). *อาชญากรรมและอาชญวิทยา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- Cao, L., & Zhao, J. S. (2005). Confidence in the police in Latin America. *Journal of Criminal Justice, 33*, 403-412.
- Cordner, G. (2010). *Reducing Fear of Crime: Strategies for Police.* Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice.
- Fry, L. (2013). Trust of the Police in South Africa: A Research Note. *International Journal of Criminal Justice Sciences, 8(1)*, 36-46.
- Kirmizidag, N. (2015). *Public Trust in the Police in Turkey.* Istanbul: TESVE Publication.