ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

พันตำรวจตรี วีรภัทร์ สุขไชย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2550

Factors Affecting People's Satisfaction Towards Performance of Patrol Police of Mueang Nan District Police

Pol. Maj. Wiraphat Sukchai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ชื่อและนามสกุล พันตำรวจตรี วีรภัทร์ สุขไชย

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

2. อาจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ พลตำรวจตรี คำรบ ปัญญาแก้ว)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ผู้วิจัย พันตำรวจตรี วีรภัทร์ สุขไชย **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) อาจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และลักษณะการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 80,778 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าของลิเคอร์ท มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การทดสอบค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความสะดวก ด้านผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีเพียง 1 ปัจจัย คือปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ประชาชนที่เป็นเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส และเคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะพยานและสถานะอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในระดับสูงกว่า ประชาชนเพศหญิง อายุต่ำกว่า 51 ปี สถานภาพโสด หย่าและหม้าย และเคยใช้บริการในสถานะผู้กล่าวหา ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกัน

คำสำคัญ ปัจจัย ความพึงพอใจ ตำรวจสายตรวจ

Thesis title: Factors Affecting People's Satisfaction Towards Performance of Patrol Police of Mueang Nan District Police

Researcher: Pol.Maj.Wiraphat Sukchai; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Waraporn Rungreungkolkich ,Associate Professor; (2) Dr.Wunlapa Sabaiying;

Academic year: 2007

ABSTRACT

This research had the purposes to (1) study the level of satisfaction of the people with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police (2) study the factors affecting the satisfaction of the people with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police and (3) compare (find the relationship between) the satisfaction of the people with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police with the People's sex, age, educational level, marital status, occupation, income, level and service type with patrol police, Mueang Nan District Police.

The research sample was 400 people registered and lived in Mueang Nan District, Nan Province using multiple random sampling methods. The tool used in the collection of the data was a questionnaire of the factors affecting the satisfaction of the people with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police which was a Likert Scale with the Confidence Value of .94. The statistics used in the data analysis were percentage, frequencies, mean, standard deviation, Pearson Multiple Correlation, Multiple Regression Analysis and the One Way ANOVA.

The results of the research found that (1) the people were satisfied with the work of the patrol police of Mueang Nan District Police for the timeliness, equality, continuity, progress, convenience, service users, quality of the service, information, materials and place at the level of High (2) only one factor affecting the satisfaction of the people with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police which was the quality of service with significant level of statistics at .05. (3) people age over 51, male, married and had used the service of the patrol police, Mueang Nan District Police in the status of witness or other status were satisfied with the work of the patrol police, Mueang Nan District Police at the level of High with significant level of statistics at .05 while the educational level, occupation and income level related insignificantly with the people's satisfaction.

Keywords: Factor, Satisfaction, Patrol Police

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมชั้นเรียน และ บุคคลต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงแด่ รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และ อาจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสละเวลา ให้แนวความคิด คำปรึกษา คำแนะนำในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัยตลอดจนให้การชี้แนะ แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินการค้นคว้าฉบับนี้ จนสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านพลตำรวจตรี คำรบ ปัญญาแก้ว ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้บังคับบัญชา นายตำรวจนักศึกษารุ่นพี่ที่จบการศึกษาไปแล้ว ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน และสถานีตำรวจภูธรตำบลเรือง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน หัวหน้าหน่วยงาน และประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่เขตรับผิดชอบทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งให้ความร่วมมือในทุกๆ ด้าน แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ภรรยา น้องสาว ผู้ซึ่งมีส่วนอย่างยิ่งในการให้กำลังใจ และเป็นแรงผลักดันให้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาต่อ ตลอดจนอาจารย์ และผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ แต่ได้มีส่วนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วีรภัทร์ สุขไชย

ตุลาคม 2550

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 3

ข้อจำกัดของการวิจัย 4

คำนิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 7

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 13

โครงสร้างและภารกิจของสถานีตำรวจภูธร 15

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจสายตรวจ 28

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 42

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 47

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 47

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 49

การเก็บรวบรวมข้อมูล 51

การวิเคราะห์ข้อมูล 51

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 52

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 55

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยแต่ละด้าน 65

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน 66
การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 70
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ 76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 77
สรุปผลการวิจัย 77
อภิปรายผล 79
ข้อเสนอแนะ 82
บรรณานุกรม 84
ภาคผนวก 90
ก สำเนาหนังสือขอความร่วมมือ 91
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 96
ค ค่าคุณภาพของเครื่องมือ 98
ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 103
จ รายชื่อตำบลของอำเภอเมืองน่าน และจำนวนประชากรจำแนกตามตำบล 110
ประวัติผู้วิจัย 112

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการ 45
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล 48
ตารางที่ 3.2 รายชื่อหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม และจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อหมู่บ้าน 49
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง 55
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันเวลา 57
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาค 58
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต่อเนื่อง 59
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้า 59
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวก 60
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ 61
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 61
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูล 62
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ 63
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ 63
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อความพึงพอใจแต่ละด้าน . 64
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน 65
ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน 66
ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน 68
ตารางที่ 4.16 สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 68
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 70
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 71
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา .. 72
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.. 72
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 73
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 74
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกต่อการใช้บริการ 75
ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ 76

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 46

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจกำลังบีบรัดตัว ค่าครองชีพสูงขึ้น ในขณะที่รายได้ของบุคคลไม่สูงขึ้นตาม สภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบท กลายเป็นสังคมเมือง ชีวิตความเป็นอยู่แบบต่างคนต่างอยู่ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการก่ออาชญากรรม ไม่ว่าจะเป็นการฉกชิงวิ่งราว จนถึงการจี้ปล้นและฆาตกรรม ตำรวจเป็นทั้งองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ต้องดูแลรักษาความสงบสุขของประชาชน เนื่องจากตำรวจเป็นกลไกควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่งที่ทำให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบสุขปลอดภัย งานของตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งกรมตำรวจในอดีตหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบัน ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ (บุญเลิศ ใจประดิษฐ์, 2532)

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนในราชอาณาจักร

2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายมหาชน ถ้าผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่ที่จะสืบสวน จับกุม ตรวจค้น และปราบปรามจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามความเหมาะสมแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการแทนกระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วๆ ไป ดุจเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคีระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

4. ตำรวจในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

จะเห็นได้ว่าภารกิจของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนนั้น มีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวางมาก หากปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวบกพร่องหรือขาดประสิทธิภาพ ก็จะมีผลกระทบต่อการพัฒนาในทุกๆ ด้านได้ ซึ่ง อาชวัน วายวานนท์, 2514 ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นไว้ ดังนี้

ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ประชาชนจะประกอบอาชีพโดยปรกติสุขไม่ได้ ถ้าหากมีโจรผู้ร้ายหรือผู้ก่อการร้ายรบกวน หรือมีการกลั่นแกล้งหรือเรียกร้องเอาผลประโยชน์จากผู้มีอิทธิพล หรือจากเจ้าหน้าที่ ผลผลิตย่อมจะลดลง หากแรงงานหรือหน่วยผลิตถูกรบกวนเป็นประจำ

จากโจรหรือผู้ก่อการร้าย ทุนในการพัฒนาประเทศย่อมจะลดลง ปล่อยให้มีการทุจริตติดสินบนในวงราชการ ชาวต่างประเทศจะไม่กล้าเข้ามาลงทุน ถ้าหากความสงบเรียบร้อยยังไม่เกิดขึ้นภายในประเทศ ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีโครงการพัฒนาที่สวยสดงดงาม หรือมีการระดมใช้วิชาการแผนใหม่และทรัพยากรกันอย่างมากมายเพียงใดก็ตามที ในด้านการพัฒนาการเมือง อุดมการณ์ทางการปกครองระบอบประชาธิปไตย ขวัญและความสามัคคีของคนในชาติย่อมเกิดขึ้นได้ยาก หากว่าสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ได้รับการคุ้มครองที่เพียงพอ หากมีการเลือกปฏิบัติต่อชนต่างกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่ การกระทำผิดกฎหมายเพื่อประโยชน์ทางการเมือง การใช้อภิสิทธิ์และการใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิดยังมีอยู่

ในปัจจุบันรูปแบบและวิธีการประกอบอาชญากรรมของคนร้าย ได้พัฒนารุดหน้าไปอย่างมาก กล่าวคือมีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่และอาวุธสงครามมาใช้ในการประกอบอาชญากรรม และการกระทำของคนร้ายมีลักษณะอุกอาจรุนแรง และไม่ยำเกรงต่อกฎหมายบ้านเมือง อีกทั้งสื่อมวลชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการนำเสนอข่าวอาชญากรรมมากกว่าข่าวอื่นๆ จึงทำให้ข่าวอาชญากรรมมีลักษณะครึกโครม สะเทือนขวัญและพยายามชี้ให้เห็นถึงความล้มเหลว หรือความไร้ประสิทธิภาพของกลไกของรัฐ ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการอำนวยความยุติธรรม ซึ่งส่งผลกระทบให้ประชาชนชาวไทยเกิดความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น

การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมเป็นภารกิจหลักของตำรวจ โดยแต่เดิมได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้เน้นการป้องกันนำหน้าการปราบปราม แต่ในปัจจุบันมีนโยบายเพิ่มความเข้มในการปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญอย่างเฉียบขาด การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานในด้านการป้องกันและปราบปราม ได้คำนึงถึงปริมาณและระดับความรุนแรงของอาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยแบ่งกลุ่มคดีอาชญากรรมที่ต้องการควบคุมไว้ 3 กลุ่มคดี

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงเป็นที่ยอมรับกันว่า ปัญหาอาชญากรรมนั้นเป็นปัญหาร้ายแรงมีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้าน ปัจจุบันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามปรับปรุงพัฒนางานทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอย่างสูงในการปฏิบัติงาน

ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แบ่งออกได้เป็น 2 สถานีคือสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านและสถานีตำรวจภูธรตำบลเรือง อำเภอเมืองน่าน ซึ่งตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประชาชนในเขตอำเภอเมืองน่าน รวม 80,778 คน

ปัจจุบันการบริหารงานในสถานีตำรวจภูธรนั้น มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นงานธุรการ งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน และงานจราจร โดยเฉพาะงานป้องกันปราบปราม ได้กำหนดให้มีงานในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ในช่วงปีงบประมาณ 2549 ที่ผ่านมา กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งเป็นนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้ดำเนินการมาเป็นเวลานานแล้ว ผลปรากฏว่างานด้านการป้องกันปราบปราม ซึ่งเป็นงาน 1 ใน 4 ด้านตามโครงการดังกล่าว ได้รับผลคะแนนน้อยกว่างานด้านการบริการ, งานด้านการอำนวยความยุติธรรม และงานด้านการจัดการจราจร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยมุ่งที่จะศึกษาสภาพการปฏิบัติงานจริง ปัญหาอุปสรรค และความต้องการ รวมไปถึงแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาการดำเนินงาน การควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน ที่ได้รับคะแนนน้อยกว่างานด้านอื่นๆ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้คัดเลือกขอบเขตพื้นที่การวิจัยไว้เฉพาะในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และลักษณะการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 80,778 คน

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยทำการวิจัยช่วงเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2549 ถึง มิถุนายน 2550

4. ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดเนื่องจากในการแจกแบบสอบถาม ใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบลในการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างอาจมีความเกรงใจ จึงทำให้การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะโน้มเอียงไปในทางที่เห็นด้วยกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยความทันเวลา, ความเสมอภาค, ความต่อเนื่อง, ความก้าวหน้า, ความสะดวก, ผู้ให้บริการ, คุณภาพบริการ, ข้อมูล, วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่

5.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจทุกชั้นยศในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านและสถานีตำรวจภูธรตำบลเรือง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปราม

5.3 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ว่าที่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านและสถานีตำรวจภูธรตำบลเรือง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

5.4 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จ่าสิบตำรวจและนายดาบตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านและสถานีตำรวจภูธรตำบลเรือง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจ หมายถึง การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจต้องปฏิบัติ

5.6 อาชญากรรม หมายถึง การกระทำการใดๆ อันข้อกฎหมายที่ใช้ขณะนั้น บัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้

5.7 ความทันเวลา หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งเหตุหรือมีผู้ต้องการให้ไปพบ และให้การแก้ไขปัญหาทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการต่างๆ

5.8 ความเสมอภาค หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้เกียรติประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด

5.9 ความต่อเนื่อง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีระบบและขั้นตอนที่ดี มีความชัดเจนและเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย

5.10 ความก้าวหน้า หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความขยันขันแข็ง และแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ รวมทั้งที่พักสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้น

5.11 ความสะดวก หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเอาใจใส่ให้บริการในจุดต่างๆ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการ รวมทั้งขอความช่วยเหลือ หรือแจ้งเหตุต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

5.12 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจผู้ซึ่งมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ และมีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร

5.13 คุณภาพบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน, ระบบการทำงานมีความพร้อมให้บริการ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือประชาชนทำได้รวดเร็ว

5.14 ข้อมูล หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรู้กฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง และสามารถให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงจัง

5.15 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีและใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

5.16 สถานที่ หมายถึง ตู้ยามสายตรวจมีความสะอาดและสวยงามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ รวมทั้งสถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย

5.17 ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใดๆ ของมนุษย์ที่ต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ในสิ่งที่ต้องการ

5.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในภาพรวม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
3. โครงสร้างและภารกิจของสถานีตำรวจภูธร
4. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจสายตรวจ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

พิน คงพูล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

Cormick (อ้างในไพฑูรย์ เชิดมณี 2537) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมไว้ว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

วัลลภา ชายหาด (2532) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากการได้รับบริการด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยประเมินจากเกณฑ์ที่แต่ละคนมีอยู่

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะขั้วบวก หรือขั้วลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ

Newcumer (1955 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการ

Morse (1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

D'Elia (1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Wolman (1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Dessler (1973 : 23) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองด้วยดี

Blum and Nayler (1968 : 364) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ที่ได้รับผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใดๆ ของมนุษย์ที่ต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจสายตรวจ จึงหมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในภาพรวม

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานและบุคคลในหน่วยงานต่อไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530 : 30) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับเจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

วิลาวัลย์ สิริฤทธิภักดี (2548 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำเสนอบริการที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการ ก็จะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนเองคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพการทำงาน งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลของงาน และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ เป็นการช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ และยังช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ ในแต่ละองค์การอีกด้วย

1.3 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Millet (อ้างในสุชาติ นิลจินดา 2544) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Brown and Couler (1983 : 50-58) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งจะพิจารณาจากตัวชี้วัดดังนี้ คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ

2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน

3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ

5. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน

6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่

3. การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้โดยการใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท โดยอาศัยตามเกณฑ์ของเนื้อหา ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจแบบแยก

องค์ประกอบเป็นรายด้าน และการวัดระดับความพึงพอใจแบบภาพรวม ซึ่งแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้ (Hall 2003)

1. การวัดระดับความพึงพอแบบแยกองค์ประกอบเป็นรายด้าน เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกศึกษาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านแต่ละด้านในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างของการวัดระดับความพึงพอใจในประเภทนี้ ได้

1.1 แบบวัดดัชนีการพรรณนางาน (Job Description Index, JDI) ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งพัฒนาขึ้นโดยแพท สมิธ และคณะ ในปี ค.ศ.1969 และได้ใช้ในการวิจัยที่ตีพิมพ์กว่า 400 ชิ้น รวมทั้งมีการใช้ JDI ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในคณะการจัดการด้านกีฬาในสหรัฐอเมริกา

1.2 แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) เป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอยู่ 3 แบบ คือ แบบยาว 2 แบบ และแบบสั้น 1 แบบ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความก้าวหน้าของงาน เงินเดือน นโยบายของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน เป็นต้น แบบสอบถามความพึงพอใจนี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย ลอยด์ ลอฟควิสต์ ในปี ค.ศ.1969 โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ และวัดความรู้สึกเกี่ยวกับงาน

1.3 ดัชนีปฏิกิริยาขององค์กร (Index of Organization Reactions) ลักษณะคล้ายแบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซต้า แต่สั้นกว่า โดยมีรายการในแบบทดสอบ 42 รายการ

1.4 มาตรวัดงานทั่วไป (Job in General, JIG) มีระบบให้คะแนน 3 ระดับ เช่นเดียวกับ JDI แต่แตกต่างจาก JDI ที่เป็นการถามเกี่ยวกับความรู้สึก โดยไม่สนใจด้านการบรรยายงาน

2. การวัดระดับความพึงพอใจแบบคำถามเดียว ได้แก่

2.1 มาตรวัดจากการแสดงสีหน้า (Faces Scales) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจด้วยการสังเกตการแสดงออกทางใบหน้า 6 แบบ หลังจากเมื่อถามคำถามเรื่องความพึงพอใจแบบภาพรวม

2.2 การวัดระดับความพึงพอใจแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method) สการ์เปลโล และ แคมป์เบลล์ (Scarpello and Campbell 1983 : 577-600) ได้แนะนำวิธีการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คำถามเดียวแบบภาพรวม (One-Question Global Rating หรือ Single Global Rating Method) โดยถามว่า "โดยภาพรวมแล้ว คุณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคุณในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด?) โดยมีค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 1 ถึง 5 ซึ่งคะแนนเท่ากับ 1 ถ้าไม่พอใจมาก คะแนนเท่ากับ 2 ถ้า

ไม่พอใจ คะแนนเท่ากับ 3 ถ้าพอใจปานกลาง คะแนนเท่ากับ 4 ถ้าพอใจมาก และคะแนนเท่ากับ 5 ถ้าพอใจมากที่สุด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่า การระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการนั้นมีอะไรบ้างโดยส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติกระบวนการของการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (product or service) ที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ (service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการใดๆ ก็ตาม ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องาน หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้าย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530 : 40) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเตอร์เน็ท เป็นต้น

Katez and Danet (อ้างในเพ็ญสิริ จันทนะโสตถิ์ 2548) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจว่ามีดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) หมายถึงลักษณะของวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2. ปัจจัยภายในองค์การ (Organizational Factor) หมายถึงลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่นเป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ปัจจัยสถานการณ์ (Situation Factor) หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่นช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

3. โครงสร้างและภารกิจของสถานีตำรวจภูธร

3.1 โครงสร้างของสถานีตำรวจภูธร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง ระบบ และวิธีปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรใหม่ รวมตลอดทั้งมีการกำหนดตำแหน่งเพิ่มขึ้นตามเหตุผลความจำเป็น

การปรับปรุงสถานีตำรวจภูธรดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีปฏิบัติงานแตกต่างจากที่เคยปฏิบัติอยู่เดิมหลายประการ ทั้งนี้ เพื่อให้สถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พิจารณาที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง จึงกำหนดแนวนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจภูธร ดังนี้

1. ให้ถือการป้องกันอาชญากรรมเป็นเป้าหมายหลัก การปราบปรามอาชญากรรมและบริการประชาชนเป็นเป้าหมายที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป

2. ให้มีการจัดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเป็นมาตรฐานกลาง

3. ให้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆ ในสถานีตำรวจภูธรให้ชัดเจน

จากนโยบายดังกล่าว จึงเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจซึ่งพิจารณาได้ว่าการปรับปรุงดังกล่าวเป็นการปรับปรุงการจัดองค์การ และการจัดการในสถานีตำรวจนั่นเอง การปรับปรุงพัฒนานี้ ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ดังนี้

ในส่วนของสถานีตำรวจ

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ ด้านการรักษาความสงบสุขของประชาชน ในแง่การป้องกันอาชญากรรมโดยตรง ให้มากที่สุด

2. เน้นให้ผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการโดยตรงต่อประชาชนได้นาน

3. เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสม

4. เน้นให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมตามลักษณะที่แตกต่างกันในการปฏิบัติหน้าที่

5. เน้นให้มีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

6. เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน, เวลาพักผ่อนตามมาตรฐานสากล หรือ ใกล้เคียงมาตรฐานสากล

7. เน้นให้มีการจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสม และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ในส่วนของประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานในระดับหนึ่งเท่าเทียมกัน, สามารถรับรู้และทำความเข้าใจในรูปแบบการทำงานของตำรวจ และมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนการทำงานของตำรวจ

การปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจตามหลักการดังกล่าว ได้นำมาสู่การจัดโครงสร้างและรูปแบบการทำงานใหม่ โดยจัดกลุ่มตามลักษณะการทำงานที่แตกต่าง แบ่งเป็น 5 งานได้แก่

1. งานธุรการ
2. งานป้องกันปราบปราม
3. งานสืบสวน
4. งานสอบสวน
5. งานจราจร

การปรับปรุงดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ดังนี้

1. แยกงานธุรการออกจากงานปกครองป้องกันเป็นอีกงานหนึ่ง ให้มีหน้าที่รับผิดชอบขึ้นตรงต่อหัวหน้าสถานี

2. ในสถานีที่ยังไม่ได้แยกงานจราจรออกเป็นอีกงานหนึ่งต่างหาก ก็จะแยกงานจราจรออกจากงานปกครองป้องกันเป็นอีกงานหนึ่งต่างหากมีหัวหน้ารับผิดชอบขึ้นตรงต่อหัวหน้าสถานี

3. เปลี่ยนชื่องานปกครองป้องกัน เป็นงานป้องกันปราบปราม เพื่อให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. แยกงานสืบสวนออกจากงานสอบสวนเป็นคนละงาน มีหัวหน้ารับผิดชอบขึ้นตรงต่อหัวหน้าสถานี

5. งานจราจรจะรับผิดชอบเฉพาะการจัด และควบคุมการจราจรเท่านั้น ส่วนการสอบสวนคดีอุบัติเหตุจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของงานสอบสวน

6. เดิมในอดีตสารวัตรปกครองป้องกัน มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองบังคับบัญชาข้าราชการตำรวจทั้งสถานี ตามรูปแบบใหม่ได้กำหนดให้สารวัตรหรือรองสารวัตร ผู้เป็นหัวหน้างานแต่ละงาน ต่างรับผิดชอบปกครองบังคับบัญชาเฉพาะข้าราชการตำรวจในงานของตน

7. เดิมมีสารวัตรสืบสวนเป็นหัวหน้างานเกิน 1 คน ตามรูปแบบใหม่ได้กำหนดให้สารวัตรผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานเพียง 1 คน เพื่อให้เกิดเอกภาพการบังคับบัญชา และถ้าลักษณะปริมาณและคุณภาพของงานจำเป็นต้องมีสารวัตรหลายคนในงานนั้น สารวัตรที่เหลือก็ไม่มีฐานะเป็นหัวหน้างาน

การปรับปรุงพัฒนาครั้งนี้ นอกจากจะมีหลักการสำคัญๆ ดังกล่าวแล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีความต้องการให้สารวัตรใหญ่หรือสารวัตรหัวหน้าสถานี มีบทบาทในการบริหารงานให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในการเป็นศูนย์กลางประสานการปฏิบัติระหว่างงานต่างๆ รวมตลอดทั้งการวินิจฉัยสั่งการให้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องประสานเป็นแนวทางเดียวกัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงหวังว่าการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจครั้งนี้ จะช่วยให้หัวหน้าสถานีตำรวจสามารถบริหารงานในสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมาย ตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สายการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธร เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรแบ่งเป็น 4 ระดับคือระดับผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี, รองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี, ระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี และระดับรองสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ดังนั้น เพื่อให้เกิดเอกภาพการบังคับบัญชาและสอดคล้องกับหลักการบริหารส่วนภูมิภาค กรมตำรวจจึงกำหนดสายการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรไว้ ดังนี้

ให้สถานีตำรวจภูธรตำบลอยู่ในความปกครองของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหรือสถานีตำรวจภูธรอำเภอแล้วแต่กรณี และให้หัวหน้าหน่วยงานแต่ละระดับปกครองบังคับบัญชาหน่วยงานที่อยู่ในความปกครองของตน โดยถือปฏิบัติดังนี้

1. ปกครองบังคับบัญชา ควบคุมดูแลข้าราชการในความปกครองให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล

2. ตรวจตราสถานีตำรวจในความปกครองตามระเบียบว่าด้วยการตรวจราชการ

3. ตรวจตราและควบคุมเกี่ยวกับคดี ให้ดำเนินไปโดยรวดเร็ว อย่าให้คั่งค้างอันจะก่อให้เกิดความล่าช้าแก่คดี หรือก่อความเดือดร้อนแก่คู่กรณี

4. ตรวจตราควบคุมการเงินให้ถูกต้องเรียบร้อยอยู่เสมอ

5. ประชุมชี้แจงข้าราชการ ตลอดจนข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไข

6. ปฏิบัติการต่างๆ ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ มอบหมายให้มีอำนาจและหน้าที่โดยตำแหน่ง เช่น การลงทัณฑ์ การอนุญาตให้ลา การแต่งตั้ง การพิจารณาบำเหน็จ เป็นต้น

7. การสั่งการ การรายงาน และการเสนองานทั้งปวง ให้เสนอตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงการสั่งการจากตำรวจภูธรจังหวัด และการเสนองานไปยังตำรวจภูธรจังหวัดด้วย

3.2 ภารกิจของสถานีตำรวจภูธร

3.2.1 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2515 กำหนดไว้ดังนี้

ตำรวจภูธรอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของอำเภอนั้นๆ

ตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตพื้นที่ของกิ่งอำเภอนั้นๆ

ตำรวจภูธรตำบล มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ภายในเขตพื้นที่ของตำบลต่างๆ ตามที่กรมตำรวจกำหนดให้ หรือตามประกาศจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรของกระทรวงมหาดไทย

3.2.2 ระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ พ.ศ.2532 กำหนดไว้ ดังนี้

สถานีตำรวจภูธรอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงานและการปกครองบังคับบัญชา ถัดรองลงไปจากกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทางสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยอีกด้วย

สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการเช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

สถานีตำรวจภูธรตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการเช่นเดียวกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เฉพาะภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครอง

3.2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1) การป้องกัน

(1) เหตุร้าย เหตุรุนแรง ซึ่งเป็นความผิดทางอาญา หรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม

(2) การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอื่นๆ

(3) การกระทำผิดทางอาญา

2) การระงับและปราบปราม

(1) การก่อเหตุร้ายและเหตุรุนแรงต่างๆ ซึ่งเป็นการกระทำทางอาญาหรือเป็นการรบกวนความสงบสุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม

(2) การข่มเหงรังแก ข่มขู่ หลอกลวงประชาชนผู้อ่อนแอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และอื่นๆ

(3) การกระทำผิดอาญา

3) การจัดและควบคุมการจราจร

4) งานทะเบียนคนต่างด้าว

5) งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

6) การอารักขาและความมั่นคง

7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2.4 เป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1) ให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ทั้งทางสถิติ เสรีภาพ ร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน

2) ให้สังคมเกิดความสงบสุข

3) ให้การบริการต่อประชาชน

4) ให้ถือว่าการป้องกันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

5) ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ

6) ต้องเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

7) ต้องเป็นการปฏิบัติโดยให้ความเคารพต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน

8) ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน

9) ต้องพยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสม

10) ต้องสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.5 ภารกิจภายในสถานีตำรวจภูธร ซึ่งมีหน่วยงานต่างๆ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) งานธุรการ รับผิดชอบงานสารบรรณ งานทะเบียนพล งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) งานป้องกันปราบปราม รับผิดชอบการป้องกัน การระงับและปราบปราม การประชาสัมพันธ์ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี การบริการประชาชนบนสถานีที่ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบไว้ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) งานสืบสวน รับผิดชอบทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและการสืบสวนหลังเกิดเหตุ งานการข่าว และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) งานสอบสวน รับผิดชอบการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การเปรียบเทียบและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.3 ตำรวจสายตรวจ

กรมตำรวจได้จัดทำคู่มือซึ่งแปลจากหนังสือของปีเตอร์ แอล วิลเลี่ยมสัน เมื่อ พ.ศ.2505 หน้าที่หลักของตำรวจสายตรวจก็คือ การตรวจตระเวนบนถนน เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนกฎหมายและพระราชบัญญัติต่างๆ และปราบปรามเหตุร้ายที่เกิดขึ้น ทำการจับกุมผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย และให้ความช่วยเหลือปัดเป่าความเดือดร้อน หรือให้คำแนะนำตามความจำเป็นเป็นเรื่องๆ ไป หน้าที่สายตรวจเป็นหลักประกันโดยเปิดเผยของรัฐบาลซึ่งต้องการรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการขอร้อง ถ้าสามารถทำได้ และถ้าจำเป็นก็อาจต้องทำโดยใช้กำลังบังคับ

การปฏิบัติหน้าที่ของกำลังตำรวจสายตรวจนี้ จะได้รับการพิจารณาภายใต้หัวข้อ 10 ข้อ ด้วยกัน คือ

1. การตรวจตระเวนและการสังเกตการณ์
2. การควบคุมการร่วมชุมนุมของประชาชน
3. ให้บริการในหน้าที่เบ็ดเตล็ดอื่นๆ
4. การปฏิบัติเมื่อถูกเรียกร้องให้ช่วยเหลือ
5. การจัดการกับคำร้องทุกข์

6. การสืบสวนขณะตรวจท้องที่

7. การเก็บรักษาพยานหลักฐาน

8. การจับกุมผู้กระทำผิด

9. การเขียนรายงาน

10.การเป็นพยานศาล

1. การตรวจตระเวนและการสังเกตการณ์

บุคคลจะประพฤติผิดกฎหมายได้นั้น จำต้องเกิดขึ้นด้วยเจตนาและโอกาส ในเมื่ออาจมีความตั้งใจอยู่แต่โอกาสที่จะกระทำผิดไม่อำนวย เพราะตำรวจเดินตรวจตระเวนอยู่ด้วยความตื่นตัวเตรียมพร้อมอยู่เสมอ และยังปรากฏตัวตามที่ต่างๆ กัน โดยไม่ให้คาดการณ์ได้ ย่อมทำให้คนร้ายคิดว่าโอกาสไม่เหมาะที่จะกระทำผิด ทั้งนี้เพราะไม่มีอะไรที่จะทำให้คนร้ายท้อถอยเท่ากับความรู้สึกว่าอาจจะถูกจับและถูกลงโทษ

การสังเกตจะช่วยให้ตำรวจสายตรวจเข้าใจงานและหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะถือว่าการปฏิบัติย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาสามารถสังเกตเห็นนั้น การสังเกตโดยละเอียดและแม่นยำช่วยให้ตำรวจตรวจพบสถานที่ซึ่งไม่มั่นคงแข็งแรง บุคคลที่น่าสงสัยและสถานการณ์ที่ไม่ดีต่างๆ ที่ตำรวจต้องมีหน้าที่เกี่ยวข้องอีกด้วย การสังเกตช่วยให้ตำรวจสามารถรายงานเรื่องราวเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยทำให้ตำรวจรู้ตัวผู้กระทำผิด รู้นิสัยใจคอประชาชนในท้องที่ว่าประกอบด้วยประชาชนประเภทใดบ้าง รู้สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสถานการณ์ที่จำเป็นต้องควบคุมเพื่อป้องกันอาชญากรรม นอกจากนี้ยังช่วยเหลืองานแก่หน่วยตำรวจอื่นๆ ได้ด้วย เช่น งานสืบสวนคดี งานจราจร งานสืบสวนปราบปรามอบายมุข เป็นต้น

2. การควบคุมการร่วมชุมนุมของประชาชน

ในที่ชุมนุมต่างๆ เช่น การแข่งขันกีฬา ซึ่งมีคนมาชุมนุมกันมากๆ มักจะเป็นต้นเหตุของเหตุร้ายแรงต่างๆ เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องส่งตำรวจสายตรวจไปยังสถานที่เหล่านั้น เพื่อช่วยให้ฝูงชนเดินไปเดินมาได้โดยสะดวก และจัดการให้เรื่องร้ายสงบลงถ้าเกิดมีเหตุขึ้น

3. การใช้บริการในหน้าที่เบ็ดเตล็ดอื่นๆ

ขณะปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจสายตรวจต้องบริการประชาชนในด้านต่างๆ หลายอย่างด้วยกัน บริการบางอย่างตำรวจทำทั้งๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ของตำรวจโดยตรง แต่ต้องทำเพราะไม่มีคนอื่น ณ ที่นั้นทำได้ บางเรื่องประชาชนเป็นผู้มาแจ้งให้ทราบ แต่ส่วนมากแล้วตำรวจสายตรวจสังเกตเห็นเอง และเริ่มปฏิบัติในสิ่งที่ตนเห็นสมควรนั้น หน้าที่โดยตรงของตำรวจสายตรวจคือการป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น ดังนั้นตำรวจจึงควรเพิ่มความสนใจไปยังความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตท้องที่ของตน เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าร้านค้า บ้านที่ไม่มีผู้ดูแล

รักษา มักจะเป็นจุดที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมขึ้นได้ ตำรวจจึงต้องสนใจกับอาคารที่ไม่มั่นคงปลอดภัย และโดยการตรวจตราบริเวณที่มีอาชญากรรมสูงบ่อยๆ ย่อมช่วยให้โอกาสที่คนร้ายจะเข้าไปในเคหะสถานดังกล่าวมีน้อย ตำรวจต้องช่วยบอกทางแก่คนหลงทาง ช่วยทำการปฐมพยาบาลและติดต่อหาแพทย์ทำการรักษาคนบาดเจ็บ ช่วยดูแลคนหลงทาง หรือคนที่ได้รับบาดเจ็บ ช่วยแนะนำให้ประชาชนไปติดต่อกับองค์การที่ต้องการได้โดยถูกต้อง รายงานเพลิงไหม้ ท่อประปาแตก ไฟฟ้าดับ สายไฟฟ้าขาด ถนนหรือทางเท้าเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นต้น นอกจากนั้นการปรากฏตัวของตำรวจสายตรวจทำให้เป็นการยับยั้งการประกอบอาชญากรรมไปในตัว และทำให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยอีกด้วย

4. การปฏิบัติเมื่อถูกเรียกร้องให้ช่วยเหลือ

ตำรวจสายตรวจถูกเรียกร้องให้ไปยังเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไร จึงจำต้องทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไรและให้ความช่วยเหลือนั้นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้หรือทำการติดต่อหน่วยบริการอื่นๆ หรือผู้ชำนาญพิเศษมาช่วยเหลือ สายตรวจควรทำการจับกุมผู้กระทำผิด ณ ที่เกิดเหตุหรือติดตามตัวถ้าจำเป็น ระวังรักษาวัตถุพยาน และจัดการเอาทรัพย์สินที่ถูกขโมยคืนมา ตำรวจสายตรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ รวมทั้งหน้าที่อื่นๆ อีกมากมายด้วยความเต็มใจอย่างหน้าชื่นตาบาน และโดยรวดเร็วฉับพลัน

5. การจัดการกับคำร้องทุกข์เล็กๆ น้อยๆ

หน้าที่ของตำรวจสายตรวจทำให้ต้องเผชิญกับปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งไม่ถือว่าเป็นอาชญากรรมในตัวของมันเองและต้องจัดการไปให้เรียบร้อย ที่จริงแล้วก็ไม่อาจจะจัดการให้ทุกฝ่ายได้รับความพอใจเสมอไป แต่ควรจะพิจารณาขอบเขตอำนาจตามกฎหมายและวิธีการที่อาจปฏิบัติได้แน่นอน เรื่องทะเลาะวิวาทกันของคนในละแวกเดียวกัน ผัวเมียตีกัน การแลกเปลี่ยนสินค้าโดยขาดศีลธรรม แต่ไม่ผิดกฎหมาย บุกรุก ทิ้งขยะมูลฝอย เรื่องเข้าใจผิดเล็กๆ น้อยๆ จัดเข้าอยู่ในประเภทนี้ ถ้าหากประชาชนมีความนับถือในตัวตำรวจสายตรวจผู้นั้นแล้ว ก็จะช่วยให้การติดต่อเรื่องราวได้ดีมาก ถ้าเรื่องนั้นเกี่ยวข้องกับองค์การอื่น ตำรวจก็ควรจะจดบันทึกเหตุการณ์นั้นไว้แล้วรายงานให้องค์การนั้นทราบ และถ้าหากทำได้ ตำรวจสายตรวจควรกลับมาแจ้งให้ประชาชนทราบถึงผลที่ตนทำไปนั้น คำร้องทุกข์เล็กๆ น้อยๆ นี้แหละถ้าจัดทำให้ดีแล้ว จะช่วยในด้านประชาสัมพันธ์ได้มาก และทำให้ตำรวจสายตรวจผู้นั้นมีค่าต่อท้องถิ่นนั้นมากยิ่งขึ้น

6. การสืบสวนขณะตรวจท้องที่

ตำรวจสายตรวจต้องทำการสืบสวนตลอดเวลาที่ทำการตรวจท้องที่ เหตุการณ์ใดก็ตามที่รู้สึกว่าผิดปกติหรือน่าสงสัยแล้ว ต้องสอบถามบุคคลที่น่าสงสัยรวมทั้งยานพาหนะ ไฟฟ้าหรือแสงสว่าง สิ่งของที่กระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ การปฏิบัติตนแปลกๆ ของคนหรือสัตว์หรือ

เสียงที่ผิดปกติ หีบห่อหรือสิ่งของบรรทุกในรถมีลักษณะน่าสงสัย รอยเท้าแปลกๆ หรือสิ่งปรักหักพังเป็นต้น ควรจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ นอกจากสายตรวจมีหน้าที่ทำการสืบสวนขั้นต้นของคดีที่เกิดในเขตของตนแล้ว ยังต้องสืบสวนและริเริ่มกระทำการต่างๆ อีกมากมาย บุคคลที่ต้องสงสัยอาจถูกสอบถามเป็นเวลานานเกินกว่าที่ตำรวจสายตรวจจะกระทำได้ ก็ควรนำตัวไปยังสถานีตำรวจ หรือมอบตัวให้ตำรวจฝ่ายสืบสวนคนอื่นดำเนินการต่อไป

7. การเก็บรักษาพยานหลักฐาน

พยานหลักฐานต้องอยู่ในสภาพเดิม รักษาไว้ในที่เกิดเหตุ จึงเป็นหน้าที่ของสายตรวจท้องที่จะต้องรักษาพยานหลักฐานให้อยู่ในสภาพเดิมในสถานที่เกิดเหตุ รอไว้จนกว่าพนักงานสอบสวนจะมาตรวจสถานที่เกิดเหตุ และเก็บพยานหลักฐานนั้นไป

8. การจับกุมตัวผู้กระทำผิด

หน้าที่หลักอย่างหนึ่งของตำรวจสายตรวจ คือ การจับกุมผู้กระทำผิดในกรณีการกระทำผิดซึ่งหน้า และในกรณีเมื่อไปถึงสถานที่เกิดเหตุแล้วยังสามารถทำการจับกุมผู้กระทำผิดได้ นอกจากนี้แล้วการจับกุมก็ทำได้โดยวิธีออกหมายจับ ตำรวจสายตรวจควรจะทราบถึงยุทธวิธีและหลักการที่ใช้ในการเข้าจับกุมและพึงตระหนักอยู่เสมอว่า อาจจะมีการต่อสู้เกิดขึ้นได้ เขาจะต้องพร้อมที่จะทำการเท่าที่จำเป็นเมื่อมีการขัดขืน และพร้อมอยู่เสมอที่จะทำการต่อต้านการกระทำนั้นโดยใช้กำลังหรืออาวุธใดๆ

9. การเขียนรายงาน

การสังเกตที่ดีที่สุดและเหตุผลที่ให้อย่างดีย่อมปราศจากค่า ถ้ามิได้นำมาใช้ให้เหมาะสม บันทึกที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น รายงานที่ดีเป็นรากฐานของสำนวนการสอบสวนที่ดี เป็นสิ่งสำคัญในการรวบรวมสถิติและสำรวจผลงานที่ตำรวจได้กระทำไป ถ้าปราศจากซึ่งรายงานที่ดีแล้ว ฝ่ายบริหารของตำรวจจะไม่สามารถวางแผนให้บรรลุผลได้ ตำรวจสายตรวจทุกนายควรได้รับคำแนะนำในวิธีการเขียนรายงานที่ถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่รายงานให้มีความสมบูรณ์และตรงกับความจริงเสมอ

10. การเป็นพยานศาล

ตำรวจสายตรวจมักจะถูกเรียกตัวไปเป็นพยานศาลในคดีบ่อยๆ และบางครั้งก็เป็นพยานของอัยการเพียงคนเดียว มีบ่อยครั้งที่ต้องเป็นพยานคำให้การและคำรับสารภาพของบุคคลที่ใกล้ตาย คำให้การของตำรวจสายตรวจจึงมีความสำคัญมาก และตำรวจสายตรวจจะต้องให้การตรงกับความจริงที่สุดโดยปราศจากคติใดๆ

สิ่งต่างๆ ที่ตำรวจสายตรวจควรทราบ ได้แก่

1. ตำรวจสายตรวจควรรู้จักท้องที่อย่างทะลุปรุโปร่ง ทั้งนี้รวมทั้งอาณาเขตติดต่อประชาชนที่อาศัยอยู่แถบนั้น สิ่งก่อสร้างและอันตรายที่อาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งบริการที่มีอยู่ในแถบนั้นๆ ควรรู้จักที่ซึ่งอาจจะใช้โทรศัพท์ได้ และร้านขายน้ำมันที่เปิดขายในตอนกลางคืน สำหรับบอกคนขับรถที่น้ำมันหมด ควรรู้จักที่ซึ่งคนร้ายชอบมาเที่ยว สถานีดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด สายการเดินทางรถประจำทางสาธารณะและที่ซึ่งประชาชนจะสามารถซื้อยารับประทานได้เมื่อต้องการยา ควรรู้จักวิธีปฐมพยาบาล การช่วยเหลือคนแบบต่างๆ วิธีจัดการกับสัตว์ที่เป็นอันตรายและรู้จักลักษณะของผู้ติดยาเสพติดให้โทษ

2. ตำรวจสายตรวจจะสามารถทราบความเป็นไปในท้องที่ของตน โดยการทำความรู้จักกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ในอัตราส่วน "ยิ่งรู้จักคนมาก ก็ยิ่งรู้เรื่องมากขึ้น" ต้องสามารถจดจำได้ว่าบุคคลใดและรถยนต์คันไหนเคยอยู่หรือจอด ณ ที่ใดและต้องเตรียมพร้อม ถ้ามีคนแปลกหน้าหรือมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นและควรต้องทราบว่าร้านไหนตามธรรมดามีไฟเปิดอยู่ในเวลากลางคืน และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงต้องพร้อมที่จะเข้าจัดการเสมอ

3. ความรอบคอบ เอาใจใส่ เฝ้าคอย และอดหลับอดนอน เป็นคุณสมบัติแรกที่ตำรวจสายตรวจต้องมี ถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่งเสียอาจทำให้ต้องเผชิญกับเหตุฉุกเฉิน และเมื่อไม่พร้อมผลก็คือ เกิดอาชญากรรม ความพินาศเสียหาย หรือประชาชน หรือตำรวจสายตรวจเองอาจเป็นอันตรายได้

การป้องกันอาชญากรรมด้วยระบบสายตรวจ

1. ภารกิจหลักของตำรวจ คือ งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานของตำรวจที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมโดยตรงคือ สายตรวจ หากสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการวางแผนป้องกันอาชญากรรมแล้ว ย่อมทำให้เป้าหมายในการป้องกันอาชญากรรมบรรลุผลสำเร็จ

2. หลักและขั้นตอนการบริหารงานสายตรวจ

2.1 การแบ่งเขตตรวจ สารวัตรป้องกันปราบปรามในแต่ละสถานีตำรวจเป็นผู้พิจารณาพื้นที่ในความรับผิดชอบ แล้วจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นเขตตรวจอย่างน้อย 3 เขตตรวจ

2.2 รูปแบบสายตรวจ สายตรวจประเภทต่างๆ ทั้งที่เคยมีมาและที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีดังนี้

1) สายตรวจรถยนต์ ปกติร้อยเวรหรือ รองสารวัตรป้องกันปราบปรามใช้ครอบคลุมเป็นเขตกว้าง มีหน้าที่ตรวจสอบสายตรวจอื่นด้วย

2) รถจักรยานยนต์สารวัตรป้องกันปราบปรามจะต้องแบ่งเขตย่อยลงไปอีกขึ้นอยู่กับจำนวนพื้นที่และสภาพความเป็นอยู่และความหนาแน่นของประชาชน ประกอบกับตรอกซอยที่เชื่อมโยงถึงพื้นที่รถจักรยานยนต์สามารถเข้าถึงได้ด้วย

3) สายตรวจเดินเท้า เห็นว่ามีความสำคัญมาก และจะต้องรีบปรับปรุงให้มีขึ้นในย่านชุมชน กำหนดขอบเขตรับผิดชอบเป็นบล็อกเล็กๆ

4) สายตรวจรถจักรยานสองล้อ น่าจะมีตามหมู่บ้านจัดสรรเป็นบางแห่ง เพราะเดินเท้าไม่ไหว รถจักรยานยนต์ก็เร็วเกินไป

5) สายตรวจเรือยนต์ จำเป็นต้องมีในภูมิประเทศที่มีแม่น้ำ ลำคลอง เป็นต้น

2.3 ข้อมูลที่เป็นหลักในการจัดสายตรวจ (สารบบคดีอาญา) ข้อมูล หมายถึง จำนวนคดีอาญา (สารบบคดีอาญา) ซึ่งเกิดขึ้นภายในเขตพื้นที่ โดยเฉพาะคดีอาญาที่นำความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน นอกจากนั้น ยังหมายถึง สภาพอาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยเจ้าทุกข์หรือผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานตำรวจ เพื่อขอดำเนินคดีเป็นหลักฐานแต่อย่างใด เพียงแต่มาแจ้งเพื่อเจ้าพนักงานตำรวจรับทราบความเดือดร้อนรำคาญ และพิจารณาขจัดปัดเป่าป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้นตามแต่จะเห็นสมควร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสถิติที่เกิดขึ้นอันจะนำมาใช้ประกอบพิจารณาการจัดสายตรวจนั้น มีดังนี้ (กรมตำรวจ 2525)

1) สถิติคดีอาญา 5 กลุ่ม

ประเภทที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ

ประเภทที่ 2 คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และเพศ

ประเภทที่ 3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์

ประเภทที่ 4 คดีที่น่าสนใจ

ประเภทที่ 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย

2) สถิติคำร้องเรียน จากสมุดคำร้องเรียน คำร้องเรียนเป็นเรื่องของข่าวที่เกี่ยวกับอาชญากรรมที่ตำรวจได้รับแจ้งไม่ว่าจะเป็นการหาข่าวเอง รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือทางอื่นๆ เมื่อได้ทำการสรุปข่าวในรอบ 1 เดือนแล้ว ก็จะปรากฏให้ทราบว่าบริเวณใดมีอาชญากรรมประเภทใด เกิดบ่อยเท่าใด ช่วงใด ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณากับสถิติจากข้อ 3.1 ย่อมทำให้การวางแผนมีประสิทธิภาพมากกว่าใช้อย่างใดอย่างหนึ่ง

3) ข้อมูลท้องถิ่น

2.4 การกำหนดแผนการตรวจ (การวางแผน)

เมื่อดูแนวโน้มหรือความถี่ของสถิติที่เกิดขึ้น จากข้อมูลดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การกำหนดแผนการตรวจเป็นหน้าที่ของสารวัตรป้องกันปราบปราม ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดว่าสายตรวจควรจะไปตรวจในสถานที่ใด เวลาใด เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้นซ้ำอีก เช่น

- ควรกำหนดเขตพื้นที่จำกัด
- ควรกำหนดเวลาใด ให้ ว.4 ที่ใด
- ควรกำหนดเวลาใด ให้ ว.10 ที่ใด
- ควรกำหนดเวลาใด ให้ ว.15 ตู้จุดตรวจที่ใด
- ควรกำหนดเวลาใด ให้ ว.15 กับใครที่ใด

ในการวางแผนพิจารณาจัดสายตรวจนี้ ผู้วางแผน (คือสารวัตรป้องกันปราบปราม) ควรคำนึงถึงด้วยว่า การวางแผนดังกล่าวจะก่อให้เกิดความสับสนแก่สายตรวจ และต้องไม่ระบุรายละเอียดที่ผูกมัดแก่ผู้ปฏิบัติจนเกินไป การวางแผนการตรวจจำเป็นต้องให้ความสนใจ และต้องปรับปรุงให้แผนนั้นมีความทันสมัยอยู่เสมอ ตามข้อมูลหรือสถิติคดีที่เกิดขึ้น หรือได้รับคำร้องเรียน แผนการตรวจที่จัดทำไว้ ควรจัดทำขึ้น 4 ชุด เพื่อแจกจ่าย ดังนี้

ก. ประจำตัวเจ้าหน้าที่สายตรวจ สายละ 1 ชุด (เฉพาะในเขตที่รับผิดชอบ)

ข. ประจำตัวหัวหน้าสายตรวจที่ควบคุมในผลัดนั้นๆ

ค. เก็บไว้ที่สารวัตรป้องกันปราบปราม เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงในครั้งต่อไป

ง. เก็บไว้ที่สมุดตรวจนายตำรวจชั้นผู้ใหญ่ที่สถานีตำรวจ

2.5 การปฏิบัติก่อนตรวจ (หน้าที่ของสารวัตรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้าสายตรวจ)

นับเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญตอนหนึ่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ทั้งนี้เนื่องจากก่อนการออกปฏิบัติหน้าที่ ถ้ามิได้มีการตรวจตราความเรียบร้อย หรือชี้แจงสถานการณ์หรือมอบหมายหน้าที่พิเศษต่างๆ แล้วสายตรวจก็อาจจะออกปฏิบัติงานโดยปราศจากความรู้ที่ทันสมัยและอาจไม่พร้อมในการปฏิบัติ สิ่งที่ควรปฏิบัติก่อนการออกตรวจ มีดังนี้

1) การตรวจจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ทราบว่ามาปฏิบัติหน้าที่ครบหรือไม่ ถ้าไม่ครบ หัวหน้าสายตรวจ หรือสารวัตรป้องกันปราบปราม จะได้พิจารณาจัดกำลังให้เหมาะสมแก่การออกปฏิบัติและจะได้พิจารณาข้อบกพร่องผู้ที่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่

2)การตรวจความเรียบร้อยของการแต่งเครื่องแบบ เหตุผลสำคัญที่จำเป็นต้องมีการตรวจตราการแต่งเครื่องแบบก็เนื่องจาก การออกปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจนั้น ต้องออกสู่สายตาประชาชนและต้องสัมผัสกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา การที่ตำรวจนั้นแต่งกาย

เรียบร้อย สะอาดย่อมก่อให้เกิดศรัทธาแก่ผู้พบเห็น และยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่กรมตำรวจอีกด้วย เท่ากับเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว ในการตรวจเครื่องแบบนี้ หัวหน้าสายตรวจต้องพิจารณาเรื่องความเรียบร้อยของร่างกายด้วย เช่น ผม หนวด เครา เป็นต้น ผู้แต่งกายไม่เรียบร้อยอาจต้องมีการตักเตือนและให้ดำเนินการแก้ไขทันที (ถ้าสามารถทำได้ในขณะนั้น) ถ้ากระทำผิดบ่อยๆ ก็สมควรลงโทษตามควรแก่กรณี ในทางตรงข้ามผู้ที่แต่งกายเรียบร้อยที่สุดก็ควรได้รับการยกย่องเพื่อให้ผู้อื่นนำไปเป็นตัวอย่าง

3) การตรวจยานพาหนะ เหตุผลที่สำคัญก็คล้ายกับข้อที่แล้ว คือ เรื่องความสะอาดย่อมเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นยังเป็นการบำรุงรักษาของหลวงให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีอยู่เสมอ หัวหน้าสายตรวจหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามจำเป็นต้องตรวจตราความเรียบร้อยของยานพาหนะ และความสะอาดควบคู่กันไป ผู้ที่ไม่ทำความสะอาดก็ควรพิจารณาลงโทษด้วย

4) เข้าห้องปฏิบัติการ เมื่อได้ดำเนินการตรวจความเรียบร้อยต่างๆ ทั้ง 3 ข้อแรกแล้ว ถ้ามีห้องปฏิบัติการสายตรวจก็ควรเข้าห้องดังกล่าว เพื่อการเน้นย้ำสภาพอาชญากรรมและมอบหมายภารกิจต่างๆ ให้กับสายตรวจ สิ่งที่ควรอบรมและชี้แจงสายตรวจในห้อง ได้แก่

- สถานการณ์อาชญากรรมในรอบ 24 ชั่วโมง ที่เกิดขึ้นภายในเขตท้องที่รวมทั้งเขตท้องที่อื่นๆ หรือที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสายตรวจจะได้ทราบความเป็นไปเกี่ยวกับอาชญากรรมรอบๆ ตัว ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

- เน้นย้ำการปฏิบัติตามแผนการตรวจ เพื่อให้สายตรวจปฏิบัติตามแผนให้ถูกต้อง ซึ่งในการเน้นย้ำนี้หากมีภารกิจพิเศษที่ต้องให้สายตรวจปฏิบัติจะได้สั่งการให้สายตรวจเขียนหมายเลขลงไว้ในแผนการตรวจนั้น และนอกจากนี้ยังสามารถเน้นย้ำสิ่งที่น่าพอใจเป็นพิเศษเพื่อให้สายตรวจสนใจขณะออกตรวจไปในเขตรับผิดชอบ

- ตรวจสอบข่าวต่างๆ จากสมุดรับคำร้องเรียน เพื่อดูว่ามีข่าวใดน่าสนใจและเป็นการเร่งด่วนที่จะต้องให้สายตรวจไปตรวจสอบ หรือไปดำเนินการก็สั่งการไป

- ให้ความรู้เกี่ยวกับยุทธวิธีตำรวจที่น่ารู้ รวมทั้งความรู้รอบตัวที่จำเป็นแก่สายตรวจ

- สอบถามปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ สิ่งที่จำเป็นที่ใช้เป็นข้อมูลในการอบรมชี้แจงสายตรวจดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ รายงานเหตุประจำวัน, สมุดรับคำร้องเรียน และคำสั่ง ข่าวสาร ที่สายตรวจควรทราบ

4. หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจสายตรวจ

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจนั้น มีผู้กล่าวไว้ว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมาย ครอบคลุมไปทั่วแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม แต่หน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจร ให้ความคุ้มกันในการชุมนุมของประชาชน รวมไปถึงการอำนวยความสะดวก ให้การชี้แนะหรือตัดสินปัญหาให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องจากอดีตเรื่อยมาจนปัจจุบันเรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law Enforcement and Order Maintaining) ได้มีตำรวจและนักวิชาการตำรวจหลายท่านได้ให้ทรรศนะในเรื่องนี้ไว้ อาทิ

แผ้ว โสตติพันธ์ (2508) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้ดังนี้

1. การลาดตระเวนท้องที่
2. การควบคุมสอดส่องบุคคลหรือภาวะที่อาจเป็นภัย
3. การทะเบียนและการอนุญาต
4. การสืบสวนคดีอาญา
5. การจับกุมผู้กระทำความผิด
6. การสอบสวนคดีอาญา

มนต์ชัย พันธ์คงชื่น (2518) กล่าวถึงเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้ ดังนี้

1. หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ได้แก่

(1) การจัดสายตรวจออกตรวจท้องที่

(2) การจัดสายตรวจร่วมหรือสายตรวจผสมระหว่างเขตท้องที่ที่อยู่ติดกัน

(3) การจัดหน่วยสืบสวนหรือทีมสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิด

(4) จัดตั้งหน่วยปราบปรามเฉพาะกิจ

(5) การจัดระดมกำลังตำรวจออกกวาดล้างในเขตพื้นที่เป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสม

(6) การเสริมสร้างกำลังใจ และขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริตและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการให้หลักประกันการปฏิบัติงาน

(7) กวดขันปราบปรามเจ้าหน้าที่ทุจริตช่วยเหลือผู้กระทำผิดหรือรู้เห็นเป็นใจกับคนร้าย

2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

(1) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์ เยี่ยมเยียนประชาชน และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสังคม

(2) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการพลเรือน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ

(3) ส่งเสริมการจัดตั้งองค์การ หรือกลุ่มปฏิบัติการของสุจริตชนในท้องถิ่น เพื่อผนึกกำลังต่อต้านอาชญากรรม

ชาย เสวิกุล (2511) ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจตามหลักอาชญาวิทยา และทัณฑวิทยาไว้ 6 ประการ คือ

1. ตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย

2. ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3. ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มิให้เป็นอันตรายจากภัยต่างๆ

4. ตำรวจมีหน้าที่ในการสืบสวนการกระทำผิดทางอาญาทั้งปวง

5. ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

6. หน้าที่พิเศษอื่นๆ ของตำรวจ ได้แก่ การป้องกันและรักษาความสงบในยามสงคราม

ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2506) ซึ่งกล่าวถึง ลักษณะหน้าที่ของตำรวจที่ต้องปฏิบัติ อาจแบ่งได้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม

2. การปราบปรามอาชญากรรม

3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

4. การรักษาความปลอดภัยของชาติ

5. การบริการโดยทั่วไป

Eastman & Eastman (1969) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจมีดังนี้ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม

2. ปราบปราบอาชญากรรม

3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

4. ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย

5. รักษากฎระเบียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม

6. หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

Willson & Mclaten (1973) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของตำรวจคือ

1. การป้องกันอาชญากรรม

2. ปราบปรามอาชญากรรม

3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับอื่นๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนให้บริการอื่นๆ

Levine (1980) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของตำรวจในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการตอบสนองนโยบายทางการเมืองของฝ่ายปกครอง เช่น การขัดขวางผู้ประท้วงการทำสงครามของสหรัฐอเมริกากับเวียดนาม ในสมัยประธานาธิบดีนิกสันและประธานาธิบดีจอห์นสัน เป็นต้น

2. หน้าที่ในการพิทักษ์ศีลธรรมในสังคม เช่น การกวาดล้างความชั่วร้ายต่างๆ ได้แก่ พวกเมาสุรา พวกเสพกัญชา พวกเล่นการพนัน พวกค้าหนังสือลามกอนาจาร และพวกค้าประเวณี เป็นต้น

3. หน้าที่ในการให้บริการแก่ชุมชน รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมและป้องกันอาชญากรรม หน้าที่ดังกล่าวนี้ ตำรวจต้องใช้เวลาปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ในสองประการข้างต้น

Morton (1975) ได้กล่าวไว้ว่า คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย (The Law Enforcement Function) เป็นหน้าที่ที่ตำรวจต้องคอยป้องกันไม่ให้ประชาชนต้องตกอยู่ในความทุกข์ ความหวาดกลัว การสูญเสียทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการกระทำอาชญากรรมนานาชนิด ตำรวจเป็นแนวหน้าในการดำเนินงานในเรื่องนี้ ประชาชนจะมีความปลอดภัย ตามถนนหนทางหรือในเคหสถานย่อมต้องพึ่งพาตำรวจเป็นอย่างมาก

2. หน้าที่ในการให้บริการชุมชน (The Community-Service Function) เป็นหน้าที่ให้ความสะดวกหรือแก้ไขข้อเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น ควบคุมการจราจร ควบคุมหน่วยเลือกตั้ง อำนวยความสะดวกแก่บุคคลสำคัญที่มาเยี่ยมเยียนท้องที่ ออกใบอนุญาตการใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ แนะนำหนทางแก่คนหลงทาง ตามหาเด็กที่หาย ช่วยผู้ประสบภัย, อุบัติเหตุ เป็นต้น

หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติควบคู่กันไปกับหน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

Wilson (อ้างในอัณณพ ชูบำรุง 2532) ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 2 ประการคือ หน้าที่ในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และหน้าที่ในการรักษาระเบียบในสังคม หน้าที่แรกเป็นหน้าที่ของการรักษากฎหมาย หน้าที่หลังเป็นการออมชอมข้อขัดแย้งต่างๆ ในสังคม

Bayley (1975) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายอาญา เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐ โดยการจับกุมผู้กระทำความผิด และสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิด

2. หน้าที่ในการป้องกันการละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่นี้เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ

3. หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น แก้ปัญหาเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว ควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น

4. หน้าที่ในการออกกฎควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่างๆ ออกคำสั่งต่างๆ และคอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ปวงชน ตามปกติตำรวจปฏิบัติหน้าที่นี้ โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5. หน้าที่ในการให้บริการด้านต่างๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งที่เป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกาย แนะนำหนทางแก่ผู้ใคร่รู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayley ได้สรุปลงเหลือเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement Tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Nonenforcement Tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจลงเหลือเพียง 2 ประการเช่นนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิเคราะห์ความเกี่ยวพันกับปัญหาอื่นๆ ในสังคม โดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อาจจะวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยใส่ใจกัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมาก ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์กันแบบเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยกันเป็นอันดี เอาใจใส่กัน คอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน อาชญากรรมก็เกิดขึ้นน้อย ส่วนการทะเลาะกันก็พอมีบ้าง ในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจก็ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น ดังนี้เป็นต้น

Weston & Wells (1972) นักวิชาการด้านตำรวจได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้

1. การป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรม
2. พิทักษ์รักษาสันติสุข (รักษาความสงบภายในประเทศ)
3. ป้องกันบุคคลและทรัพย์สมบัติ (รักษาความปลอดภัย)
4. บังคับใช้กฎหมาย
5. สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
6. เสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป
7. จับกุมผู้กระทำความผิด
8. กำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
9. ป้องกันสิทธิของบุคคล
10. ควบคุมการจราจร
11. การให้บริการแก่สาธารณะชนในลักษณะต่างๆ
12. การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงแก่ศาล

ความคิดของ Weston & Wells ดังได้กล่าวมานี้ อาจจะสรุปได้ดังนี้

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ในข้อนี้รวมไปถึงการป้องกันบุคคลและทรัพย์สิน การบังคับใช้กฎหมาย การสืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม การเสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป การจับกุมผู้กระทำความผิด การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงต่อศาล)

2. การพิทักษ์สันติสุข (ในข้อนี้รวมไปถึงการกำหนดกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม การควบคุมการจราจร การให้บริการแก่สาธารณะชน ในลักษณะต่างๆ)

ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของนักคิดในทางอาชญาวิทยามาพอสมควรแล้ว อาจจะสรุปได้ว่าตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย หน้าที่นี้มีความสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรมนั่นเอง

2. หน้าที่ในการป้องกันเหตุร้ายต่างๆ ในสังคม เป็นการป้องกันอาชญากรรม ป้องกันความประพฤติเสียหายต่างๆ

3. หน้าที่ให้บริการชุมชน เป็นการบริการด้านการแพทย์ ด้านกฎหมายและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ

การปฏิบัติให้สอดคล้องตามหน้าที่ต่างๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ตำรวจต้องทำงานมากมายหลายอย่าง งานหลักที่ต้องทำเพื่อให้เป็นไปตามหน้าที่ดังได้กล่าวมาแล้วก็คือ การตรวจท้องที่ การสืบสวนสอบสวน และการจับกุมผู้กระทำความผิด จะได้พิจารณาถึงรายละเอียดของงานต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงแล้วต่อไป

1. การตรวจท้องที่ การตรวจท้องที่เป็นงานที่ตำรวจต้องทำในเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำวันตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมและพิทักษ์ความสงบเรียบร้อยในชุมชนอย่างได้ผล การประกอบอาชญากรรมจะเกิดขึ้นหากการตรวจท้องที่ประสบความล้มเหลว การตรวจท้องที่เป็นผลให้เกิดการสืบสวนสอบสวน การจับกุม และการค้นหาของที่ถูกขโมยไปได้ทันท่วงที การตรวจท้องที่อาจจะกระทำได้โดยการเดินเท้าเปล่า ใช้ยานพาหนะ เช่น จักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ หรือเฮลิคอปเตอร์ ตลอดจนการใช้สัตว์บางชนิด เช่น สุนัข เป็นต้น

การตรวจท้องที่เป็นการมอบหมายงานให้ตำรวจออกสู่พื้นที่นั่นเอง การปฏิบัติงานทำนองนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดก็ต้องดำเนินงานเป็นขั้นตอน คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและการบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนะขั้นตอนต่างๆ ในการตรวจท้องที่ไว้ 6 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

ขั้นตอนที่ 1 จะต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ออกไปตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 2 จะต้องปรับปรุงการควบคุมตำรวจที่ออกพื้นที่ให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 จะต้องปรับปรุงการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ออกสู่พื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 จะต้องปรับปรุงเทคนิคในการออกตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการเดินเท้าเปล่าและการใช้จักรยานยนต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ 2 คนร่วมนั่งไปด้วยกัน อย่างไรก็ตาม หากไม่เป็นการเสี่ยงอันตรายจนเกินไปก็ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งแต่งเครื่องแบบเพียงคนเดียวก็พอ

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีที่ต้องใช้พนักงานสอบสวนออกสู่พื้นที่ ก็ให้ออกไปตามลำพังหากจำเป็น อาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ติดตามไปด้วยอีกสัก 2 คนหรือมากกว่านั้นก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 ต้องมีเทคนิคในการรายงานเหตุการณ์ และเทคนิคในการถ่ายเอกสารที่ทันสมัย

การตรวจท้องที่เป็นการปฏิบัติที่ได้ผลอย่างยิ่งในการควบคุมอาชญากรรม อาชญากรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้กระทำความผิดมีความต้องการจะกระทำความผิด และเชื่อว่าจะสามารถทำเช่นนั้นได้จริง หรือโอกาสอำนวยให้กระทำได้ กล่าวคือ ต้องมีทั้งความคิดและความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีอะไรมาขัดขวางการกระทำของตน หากมีเพียงความคิดแต่ไม่มีความเชื่อมั่น อาชญากรรมก็จะไม่เกิดขึ้นหรือมีเพียงเฉพาะความเชื่อมั่นแต่ขาดความคิด อาชญากรรมก็จะไม่เกิด

เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ความคิดจะมาก่อนความเชื่อมั่น ในการทำลายความเชื่อมั่นของผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมก็อาศัยการใช้กำลังตำรวจออกตรวจพื้นที่นั่นเอง

2. การสืบสวนสอบสวน การสืบสวนสอบสวนมีความหมายที่แตกต่างกันอยู่บ้าง โดยเฉพาะความหมายตามหลักกฎหมาย มีนัยอธิบายไว้ว่า การสืบสวนหมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด ส่วนการสอบสวนหมายถึงการรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ จากความหมายในทางกฎหมายดังที่ได้กล่าวมานี้ พิจารณาได้ว่าการสืบสวนจะเกิดก่อนการสอบสวน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจริงๆ แล้วอาจจะต้องกระทำพร้อมๆ กันไป คำสองคำดังได้กล่าวมานี้มักจะใช้ควบคู่กันไป

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทย มิได้กำหนดหลักเกณฑ์การสืบสวนเอาไว้ ส่วนการสอบสวนนั้นกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ให้ ประกอบไปด้วยหลักทั่วไป การสอบสวนสามัญ การชันสูตรพลิกศพ พยานหลักฐาน เป็นต้น ดังนั้นตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวนจึงต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและยังต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้วย

Weston & Wells (1972) ได้แบ่งการสืบสวนสอบสวนออกเป็น 2 ประเภท คือ การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น และการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

1. การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของตำรวจคนแรกที่อยู่ในที่เกิดเหตุ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจับกุมตัวผู้กระทำความผิด หรือเกี่ยวกับผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนของการบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม ในขั้นตอนนี้ควรจะมีการปฏิบัติภารกิจดังต่อไปนี้ให้สำเร็จ กล่าวคือ

1. ยอมรับว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นหรือไม่ จับกุมผู้กระทำความผิด และกำหนดประเภทของความผิด

2. ในกรณีมีผู้เห็นเหตุการณ์ก็ให้เก็บรายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิด มีอะไรเป็นพาหนะ (หากมี) หนีไปทางไหน และรีบส่งข้อมูลไปยังฝ่ายออกข่าวเพื่อถ่ายทอดทางวิทยุ เพื่อให้ตำรวจคนอื่นๆ ได้ทราบ เป็นการเตือนภัยหรือจับกุมตัวผู้ร้าย

3. สอบถามเหยื่ออาชญากรรมและพยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์ ในกรณีมีการให้ประกันตัวผู้กระทำความผิดก็ให้บันทึกเรื่องราวและคำให้การไว้ บันทึกรูปลักษณะ ที่อยู่อาศัย และข้อมูลอื่นๆ เพื่อประโยชน์แก่การติดต่อในภายภาคหน้า

4. ปกป้องสถานที่เกิดอาชญากรรม ค้น และรวบรวมสิ่งที่จะเป็นพยานหลักฐานไว้ ทำเครื่องหมายพยานหลักฐานไว้ เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลง สูญหาย เสียหาย หรือเปรอะเปื้อน รักษาพยานหลักฐานให้คงรูปเดิม นับตั้งแต่แรกพบจนกระทั่งนำไปเป็นพยานแก่อัยการได้

5. กำหนดลงไปว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นได้อย่างไร ความมากน้อยของอันตรายที่เกิดขึ้นต่อบุคคล ลักษณะและมูลค่าของทรัพย์สินที่ถูกเอาไป

6. บันทึกสิ่งต่อไปนี้คือ ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเกิดอาชญากรรม สาระเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมในการประกอบอาชญากรรมตลอดทั้งผู้เห็นเหตุการณ์ การค้นที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่รวบรวมไว้ ตลอดทั้งคำรับสารภาพ การประเมินสภาพแวดล้อมของอาชญากรรม รวมตลอดทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่ตรงกับความจริง จัดภาพเหตุการณ์การเกิดอาชญากรรม รวมหลักฐานสำคัญๆ เสร็จแล้วทำเป็นรายงานตามที่ต้องการ

2. การสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องเริ่มขึ้นหลังจากการสืบสวนเบื้องต้นเสร็จแล้ว พร้อมทั้งมีการทบทวนเป็นอย่างดีมาแล้ว การสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องมุ่งไปที่ภารกิจทั้งปวงที่จำเป็น ในการพาตัวและจับกุมตัวผู้กระทำความผิด กล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนด้วยความรอบคอบ เพื่อการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดนั้นเอง ในขั้นตอนของการสืบสวนสอบสวนต่อเนื่องนั้นจะมีการปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้

1. ดำเนินการติดตามการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น ค้นหาประเด็นพื้นฐาน กำหนดตัวผู้กระทำความผิด จับกุมผู้กระทำความผิดและร่วมมือหากจะพึงมี

2. ทำความเข้าใจและทบทวนแผนการประกอบอาชญากรรม

3. วิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานว่ามีความสำคัญในทางกฎหมายเพียงใด

4. เสาะหาพยานเพิ่มเติม ติดต่อกับพยานที่เคยสอบถามมาก่อนแล้ว ในชั้นสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น สอบถามพยานที่ได้มาใหม่ และหากจำเป็นสอบถามพยานคนเดิมอีกก็ได้

5. ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พิสูจน์หลักฐาน และประเมินรายงานผลการพิสูจน์

6. กำหนดตัวผู้กระทำความผิด และผู้ร่วมมือหากจะพึงมี

7. ควรกำหนดที่อยู่ของผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือ ถ้าหากจะพึงมีและดำเนินการจับกุม จัดเตรียมข้อสังเกตที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดและผู้ร่วมมือ

8. คอยระแวดระวังไม่ให้มีการหลบหนี สอบสวนผู้กระทำความผิดอาจจะมีการใช้เครื่องจับเท็จก็ได้

9. หากไม่สามารถจับผู้กระทำความผิดได้ในเวลาที่กำหนด ก็เสนอแนะให้รอไว้ก่อน

10. เตรียมคดีและหารือกับอัยการ

หลักการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นและต่อเนื่องดังได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมแก่การสืบสวนสอบสวนในคดีอาญาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยได้บ้างไม่มากก็น้อย ต่อไปจะได้กล่าวถึงการจับกุมตัวผู้กระทำความผิด

3. การจับกุมตัวผู้กระทำความผิด การจับกุมเป็นการทำให้ผู้อื่นเสียอิสรภาพหากถึงขั้นที่นำผู้ถูกจับกุมไปคุมขัง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวหาว่าเขาประกอบอาชญากรรมและจะดำเนินการฟ้องร้องเพื่อการพิจารณาคดีและตัดสินคดีของศาลต่อไป สำหรับประเทศไทยนั้นการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาอาจจะกระทำได้เป็น 2 กรณี คือ จับโดยมีหมายจับและจับโดยไม่มีหมายจับ หากจับตามหมายจับตำรวจทั่วราชอาณาจักรสามารถจะกระทำได้โดยการจัดการตามสำเนากฎหมาย อันรับรองว่าถูกต้องแล้วหรือตามแฟกซ์แจ้งว่าได้ออกหมายแล้วก็ได้ ตำรวจทุกคนไม่ว่าตำรวจชั้นผู้ใหญ่หรือตำรวจชั้นผู้น้อย สามารถทำการจับกุมผู้กระทำความผิดนอกเขตพื้นที่ที่ตนประจำได้ ส่วนการจับโดยไม่มีหมายจับนั้นตำรวจก็ย่อมดำเนินการได้ เพราะกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ตำรวจคนใดคนหนึ่งที่ประสบเหตุการณ์การกระทำความผิด อาจจะจับกุมผู้กระทำความผิดตามลำพัง หรือร่วมมือประสานงานกับเพื่อนตำรวจด้วยกัน หรือร่วมมือกับประชาชนก็ได้ แม้ว่ากฎหมายได้ให้อำนาจตำรวจในการจับกุมผู้กระทำความผิดไว้ แต่ตำรวจก็ไม่ได้จับกุมผู้กระทำความผิดทุกคนไปหรือทุกกรณีไป ตำรวจต้องตัดสินใจที่จะเลือกจับ เพราะการจับเป็นการละเมิดเสรีภาพของผู้อื่นดังได้กล่าวมาแล้ว การจับกุมอาจนำไปสู่การพิพากษาลงโทษจำคุกได้ ซึ่งนับเป็นการตีตราบาปให้แก่ผู้อื่น

ตำรวจจะจับหรือไม่จับขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของตำรวจในการจับกุมอยู่เหมือนกัน Black (อ้างในอัณณพ ชูบำรุง 2532) ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจของตำรวจในการจับกุมมีดังต่อไปนี้

1. การจับกุมส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพราะความริเริ่มของประชาชนมากกว่าของตำรวจ

2. การจับสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความต้องการของประชาชนผู้ร้องทุกข์โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการในเรื่องความกรุณา

3. ตำรวจมักจะผ่อนผันอยู่แล้วในการปฏิบัติเพื่อการจับกุม

4. พยานหลักฐานเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการจับกุม

5. การกระทำความผิดคดีร้ายแรง จะมีโอกาสถูกจับกุมมากกว่าการกระทำความผิดในคดีที่ไม่ร้ายแรง

6. โอกาสในการจับกุมจะมีมากขึ้นหากผู้ต้องสงสัยไม่เคารพตำรวจ

7. ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงว่าตำรวจมีอคติในด้านเชื้อชาติ

คนทุกคนกลัวการถูกจับกุม แม้จะกระทำความผิดร้ายแรงเพียงใดก็ต้องพยายามหลบหนีเอาตัวรอดไว้ก่อน ความจำเป็นของตำรวจก็คือจะต้องพยายามจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้ หากตำรวจไม่จับกุม กฎหมายอาญาก็ไร้ความหมาย สังคมก็จะมีแต่ความเลวร้าย

Garmire (อ้างในอัษฎางค์ ปาณิกบุตร 2524) ได้ให้ทัศนะในเรื่องหน้าที่ หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้างๆ เป็น 2 ข้อ คือ

1. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน (Community Service Role) บทบาททางด้านนี้เป็นสิ่งซึ่งตำรวจสามารถปฏิบัติได้อย่างดี อาทิเช่น ระงับความวุ่นวายซึ่งเกิดขึ้นในสังคม รับผิดชอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องยาเสพติด คอยดูแลเด็ก หรือเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนั้น ยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงาน และในวันหยุดสุดสัปดาห์คือ การช่วยเหลือคนชรา คนยากจน หรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจน และชุมชนแออัด

2. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law-Enforcement Role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ที่ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้าย หน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือการสืบสวนหาผู้กระทำผิด รวบรวมหลักฐาน การซักถามผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิด การจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามพวกมิจฉาชีพ ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบและการจลาจลและหน้าที่โดยทั่วๆ ไปก็คือการดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำผิดกฎหมายอาญา

Kuykendall & Unsinger (1975) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย คือ

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรมไม่เอนเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และความอดทน

2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด

3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยว่ากระทำความผิด

4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่างๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล

6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่นๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518) กล่าวว่า ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิดอันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกจากภายนอกที่จะมาย่ำยีอธิปไตยของประเทศร่วมกับทหารก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้ได้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบ ซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา ซึ่งออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนที่รวมกันอยู่ภายในสังคมนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมดามิตรที่ดีนั้นจำต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้น ตำรวจที่ดีก็จำต้องมีคุณธรรมสูง มีความเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณี ในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกัน เช่น ทางน้ำ ทางหลวง สวนสาธารณะ สายโทรเลข โทรศัพท์ โบราณวัตถุและทรัพย์ ซึ่งซ่อนหรือฝังไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะ ก็ให้เป็นหน้าที่ตำรวจที่จะได้ช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้นๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518) อ้างถึงอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

1. ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

2. ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการกำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

3. มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำผิดคดีอาญา ทั้งในกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับ ตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

4. มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายให้อำนาจไว้

5. มีอำนาจตรวจค้นเคหะสถานที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐาน ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

หากจะได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา คือ ความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การตรวจค้น แล้วก็จะทำให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมโดยเด่นชัด นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจรับผิดชอบทุกหน่วยงานของกรมตำรวจ ซึ่งระบุในประกาศกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า “มีเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด” อันเป็นการรับรองว่าตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญาทั้งหมด มิให้มีผู้ใดละเมิด หากมีการกระทำผิดกฎหมายอาญาขึ้นก็เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินการสอบสวนส่งฟ้องดำเนินคดีตามกระบวนวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

อัษฎางค์ ปาณิกบุตร (2524) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายพิเศษ กฎหมายที่มีโทษทางอาญานั้น นอกจากประมวลกฎหมายอาญาแล้วยังมีพระราชบัญญัติต่างๆ อีกมากมายและมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้น โดยกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อวัตถุประสงค์จะให้มีผลในการป้องกันอาชญากรรม บทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกกันว่า กฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ. อาวุธปืน พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ร.บ.สุรา พ.ร.บ.การพนัน พ.ร.บ.ปรามการค้าประเวณี พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ร.บ.โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.จราจรทางบก พ ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงและ พ.ร.บ.สถานบริการ เป็นต้น โดยที่เจ้าพนักงานตำรวจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือมีหน้าที่ควบคุมดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ก็เพราะเหตุว่ากิจการ หรือทรัพย์สินดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้น นอกจากมีหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำผิด และปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้ว ยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่นๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนั้น

จำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกันในการรักษากฎและระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุข จริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตาม ไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎของสังคมให้หมดสิ้นไปได้ โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็เป็นความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปงานในหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ ว่ามีดังต่อไปนี้คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน
4. การรักษาความปลอดภัยของชาติ
5. การบริการโดยทั่วไป

นอกจากงานในหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ตำรวจสายตรวจยังมีหน้าที่ในงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อีกหน้าที่หนึ่ง คำว่า "งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์" นั้น ยังไม่มีผู้ใดให้ความหมายไว้โดยเฉพาะชัดเจนว่าหมายถึงอะไร แต่ถ้าจะวิเคราะห์ดูจากความหมายตามรูปศัพท์แล้ว ก็พอจะแบ่งออกได้เป็น 3 คำ คือ ชุมชน มวลชน และสัมพันธ์ ซึ่งจะได้ความหมายโดยสรุปว่าหมายถึง "บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกัน มีแนวความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถรวมกำลังกันดำเนินงานกิจกรรมใดๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้" ฉะนั้น "งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ" จึงน่าจะหมายถึง "งานที่ตำรวจได้กระทำ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์ผูกพัน เกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ" หรือ "เป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ"

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เป็นแนวความคิดที่มาจากเรื่องตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police Community Relation) เป็นการนำเอาหลักปรัชญาของตำรวจที่ เซอร์ โรเบิร์ต พีล ชาวอังกฤษกล่าวไว้ว่า ตำรวจคือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ เป็นการเน้นให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องมี เป็นพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีกับประชาชนนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ จากวิวัฒนาการของตำรวจในระยะเริ่มแรก บุคคลที่ทำหน้าที่ตำรวจก็คือ ประชาชน ต่อมาภายหลังจึงได้มีการจัดตั้งตำรวจเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมขึ้น โดยเฉพาะ ตำรวจได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนได้ชื่อว่าเป็นหน่วยงานหลักของสังคมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และมุ่งเสริมสร้างองค์การตำรวจในลักษณะปิด พยายามทำหน้าที่

ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตามลำพัง โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือจากประชาชนโดยตรง โดยเน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ซึ่งได้แก่ การตรวจท้องที่ ตู้ยาม การตั้งจุดตรวจและปราบปรามอาชญากรรม สำหรับการติดต่อสื่อสารกับประชาชนนั้นก็จะเน้นในเรื่อง "การประชาสัมพันธ์" เพื่อมุ่งในการเสริมสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ และการสนับสนุนของประชาชนที่มีต่องานตำรวจ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในลักษณะทางเดียว จากการใช้ยุทธวิธีตำรวจดังกล่าวปรากฏว่า ทำให้การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไม่ได้ผลเท่าที่ควร ประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และได้พยายามช่วยเหลือตัวเองในเบื้องต้น ดังจะพอเห็นไปว่าบ้านต้องมีกำแพงสูงๆ มีเหล็กดัดใส่หน้าต่าง ผู้บริหารงานตำรวจจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของประชาชนที่ต้องเข้ามาร่วมในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาร่วมระหว่างตำรวจและประชาชน จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของชาติ คือ การให้เอกราชของชาติบูรณภาพของดินแดนและสวัสดิภาพประชาชนอยู่ในความมั่นคงและปลอดภัย รวมถึงการให้ประเทศดำรงอยู่ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายเพื่อความสงบสุขในชุมชน ดังนั้น งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จึงเป็นหลักการที่สำคัญในการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือกันระหว่างตำรวจและประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคม (กรมตำรวจ 2532)

อย่างไรก็ดี ยังมีความสับสนไม่เข้าใจแนวคิด และหลักการเกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหมู่ตำรวจ บางคนคิดว่าเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชนกลุ่มน้อยเท่านั้น บางทีก็มองว่าเป็นสิ่งเดียวกันกับการประชาสัมพันธ์บ้าง บางทีก็มองว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมตำรวจเพื่อบริการประชาชน แต่ที่ถูกต้องแล้วงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน มีความเข้าในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามหลักการนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างตำรวจและประชาชนจะมีลักษณะสองทางดังที่มีผู้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า "ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารสองทางนั้นอยู่ที่ว่า ตำรวจไม่ควรเป็นผู้พูดหรือให้ข้อมูลแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ควรเป็นผู้ฟังหรือผู้รับข่าวสารข้อมูลอยู่ด้วย เพราะประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจย่อมต้องการให้ตำรวจเข้าใจผู้รับบริการไม่น้อยไปกว่าที่ตำรวจปรารถนาให้ประชาชนเข้าใจผู้บริการ"

สรุปได้ว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชน มีความหมายพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เรียนรู้เกี่ยวกับความปรารถนาและแรงบันดาลใจของประชาชน ความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนให้ตำรวจทราบว่า ประชาชนต้องการอะไรจากการปฏิบัติหน้าที่และการบริการของตำรวจ

2. การให้คำแนะนำแก่ประชาชน มีความมุ่งหมายประการหนึ่งคือการให้คำแนะนำแก่ประชาชนว่าควรจะต้องการอะไรบ้างในการที่จะพัฒนาปรับปรุงชุมชน และคุณภาพของชีวิตของเขา ทั้งนี้เพราะตำรวจในฐานะหน่วยงานของรัฐ ย่อมมีข้อมูลพิเศษที่ตำรวจได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ แต่รับรู้เรื่องความเป็นไปต่างๆ ในชุมชนมากมาย ข้อเสนอแนะและคำแนะนำของตำรวจจะเป็นประโยชน์อย่างมาก

3. ในการสัมผัสติดต่อกับประชาชนอย่างพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ การสัมผัสระหว่างประชาชนกับตำรวจ จะสร้างความประทับใจที่ยาวนานในทางที่แสดงถึงความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลและความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ดังนั้น ตำรวจทุกคนควรมีทีท่าที่ออมชอมร่วมมือต่อประชาชน ด้วยความมุ่งหมายที่จะช่วยแก้ไขปัญหา หรือขจัดความเข้าใจผิดซึ่งกันและกัน

4. การแจ้งข่าวสารแก่ประชาชน คือ การแจ้งให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมของตำรวจว่า ตำรวจกำลังทำอะไรอยู่ และขอตรวจสอบความรู้สึกต่อกิจกรรมนั้นจากประชาชน ตำรวจควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับประชาชน เพื่อที่จะขจัดซึ่งขวากหนามของความลี้ลับ ความสงสัยและความไม่วางใจ ซึ่งมักจะเป็นสิ่งที่กีดกั้นความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนมาโดยตลอด

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากรับบริการ ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

วัลลภา ชายหาด (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาถึงระดับความพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อระบบสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพอใจหรือไม่มีความพอใจในบริการ

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร์ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ของอำเภอเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ, ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร์ และด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ, ด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในระดับปานกลาง

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนตามที่อยู่อาศัยทั้ง 3 เขต พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน ชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชน ที่อาศัยอยู่ใน เขตชุมชนแออัดและชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยรวม และในด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม, ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค, ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา, ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่ล่อแหลม และไม่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลต่างๆ มีความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ประเสริฐ เมฆมณี (2523) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพียงพอ ขึ้นอยู่กับกำลังคนและเครื่องไม้เครื่องมือมิใช้น้อย การติดตามคนร้ายที่กระทำความผิดจำเป็นต้องมียานพาหนะ เช่น รถยนต์ รวมทั้งตัวผู้ปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์อื่นๆ ติดตัวไปด้วย เช่น อาวุธปืน กุญแจมือ วิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสัมพันธ์กันสำหรับการทำงานติดต่อเพื่อแจ้งความเคลื่อนไหว หรือเส้นทางหลบหนีของผู้กระทำผิด ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนในด้านกำลังคนและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะที่พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางตรงกันข้าม หากว่าขาดปัจจัยด้านการบริหารงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประชา พรหมนอก (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบบางประการต่อชุมชนจากโครงการของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบทางด้านสังคมต่อชุมชนจากโครงการ และแผนการปฏิบัติการของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 โดยเฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร และเพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นำท้องถิ่น และประชาชนในพื้นที่โครงการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนหรือหมู่บ้านที่มีโครงการพัฒนาตามแผนในพื้นที่รับผิดชอบดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของประชาชนในทางที่ดีขึ้น ทั้งทางจิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัยและด้านเศรษฐกิจ ส่วนในระดับบุคคลพบว่า ประชาชน ผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่สี่กระทรวงหลัก รวมทั้งพระสงฆ์ มีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาในระดับสูงมาก

ชาตรี รัตตศิริ (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการเกี่ยวกับการพัฒนาชนบทของข้าราชการตำรวจที่มีต่อความมั่นคงของชาติ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ผู้นำท้องถิ่น และข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและวิธีการพัฒนาของข้าราชการตำรวจนั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ได้ปฏิบัติในระดับ “มาก” ในแทบทุกด้าน ส่วนเรื่องที่แต่ละกลุ่มมีความเห็นที่แตกต่างออกไปมีดังนี้คือ ข้าราชการเห็นว่า ข้าราชการตำรวจนักพัฒนาได้ปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้ในระดับ “น้อย” คือ เรื่องการศึกษาปัญหาความต้องการ การศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของหมู่บ้าน การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การวิเคราะห์โครงการ การเลือกโครงการ การปลูกฝังและการพัฒนาความคิดเห็นของประชาชนในด้านต่างๆ ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองและการอบรมกรรมการต่างๆ การพัฒนาโรงเรียนให้เป็นแหล่งผลิตทางเกษตร การ

จัดวิทยากรบรรยาย การตรวจเยี่ยมดำเนินงานของโครงการต่างๆ และการประเมินผลการพัฒนา ผู้นำท้องถิ่นมีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจนักพัฒนาได้ปฏิบัติในสิ่งต่อไปนี้ในระดับ "น้อย" คือ เรื่องการอบรมกรรมการหมู่บ้าน เยี่ยมเยียนประชาชนในหมู่บ้านของข้าราชการตำรวจ การพัฒนาโรงเรียนให้เป็นแหล่งผลิตทางการเกษตร การช่วยเหลือให้ประชาชนมีงานทำ การให้วิทยากรพิเศษบรรยาย การขอความสนับสนุนด้านงบประมาณ ส่วนประชาชนนั้นก็มีความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจได้ปฏิบัติงานในระดับ "มาก" ทุกเรื่องไม่มีเรื่องใดในระดับน้อย

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สาธารณสุข อีกทั้งเห็นว่าการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีการอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ ค่าบริการก็ไม่แพง และประชาชนส่วนใหญ่ก็รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นอย่างดี

บราลี จินตนสนธิ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

จากการทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริการ ได้ตามตารางที่ 2.1

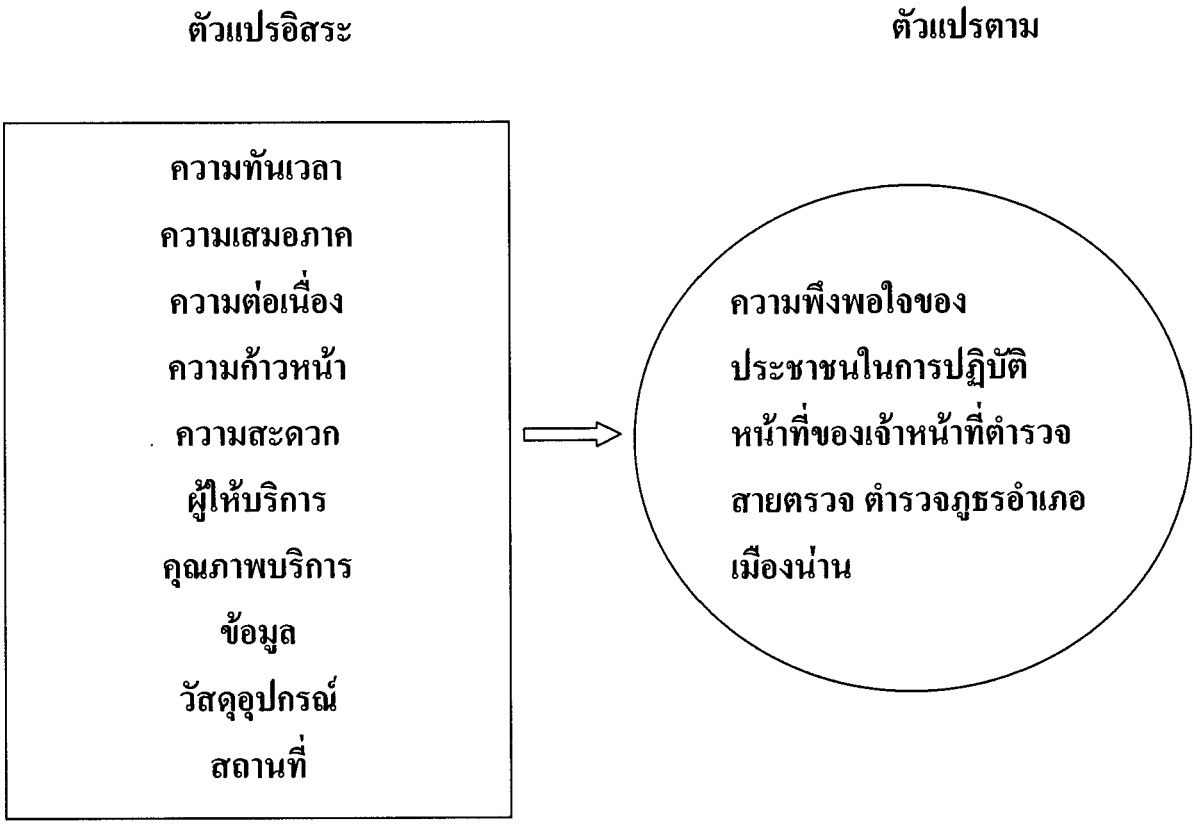
ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการ

นักวิชาการ / ปัจจัย	Millet	มณีวรรณ	อัจฉนา	วิบูลย์	สมเกียรติ	Brown& Couler	สุริยะ	วัลลภา
ความทันเวลา	/	/	/	/	/	/		/
ความเสมอภาค	/			/	/	/		/
ความต่อเนื่อง	/			/		/	/	/
ความก้าวหน้า	/						/	/
ความสะดวก		/						
ผู้ให้บริการ	/	/	/			/		
คุณภาพบริการ		/				/	/	

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ / ปัจจัย	Millet	มณีวรรณ	อัจฉนา	วิบูลย์	สมเกียรติ	Brown& Couler	สุริยะ	วัลลภา
ข้อมูล		/	/	/	/			
วัสดุอุปกรณ์	/		/		/			
สถานที่	/		/		/			

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการ ประกอบด้วยความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งได้นำเสนอเรื่องตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 80,778 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้คือ 0.05

ดังนั้น $$n = \frac{80778}{1 + 80778(0.05)^2} = 398.03$$

ซึ่งผู้วิจัยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เพื่อให้ง่ายต่อการกำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบอิงทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) ดังนี้

1.2.1 อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประกอบด้วย 11 ตำบล คือ ตำบลในเวียง, ตำบลไชยสถาน, ตำบลบ่อ, ตำบลผาสิงห์, ตำบลดู่ใต้, ตำบลสะเนียน, ตำบลกองควาย, ตำบลเรือง, ตำบลถืมตอง, ตำบลสวกและตำบลนาซาว

1.2.2 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวน 400 คน แล้วแบ่งออกเป็น 11 ตำบล ตามสัดส่วนจำนวนประชากรของแต่ละตำบล ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ในเวียง	20,465	103
ไชยสถาน	6,708	33
บ่อ	3,515	18
ผาสิงห์	5,771	27
ดู่ใต้	8,079	42
สะเนียน	12,376	60
กองควาย	6,846	33
เรือง	4,418	21
ถืมตอง	2,286	12
สวก	6,708	33
นาซาว	3,606	18
รวม	80,778	400

1.2.3 การสุ่มหมู่บ้านที่จะทำการเก็บข้อมูล ตำบลละ 3 หมู่บ้าน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างหมู่บ้านแบบเจาะจง จำนวน 1 หมู่บ้านซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีตู้ยามสายตรวจตำบลตั้งอยู่ อีก 2 หมู่บ้าน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับสลาก ซึ่งการสุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลดังนี้คือ

ตารางที่ 3.2 รายชื่อหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มและจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อหมู่บ้าน

รายชื่อตำบล	หมู่บ้านที่มีตู้ยามตั้งอยู่	หมู่บ้านที่ได้จากการจับสลากครั้งที่ 1	หมู่บ้านที่ได้จากการจับสลากครั้งที่ 2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อหมู่บ้าน
ในเวียง	พญาภู	มิ่งเมือง	หัวเวียงใต้	34
ไชยสถาน	เด่นใหม่	ฝาง	ศรีเกิด	11
บ่อ	ห้วยยื่น	ใหม่ผาขวาง	วังหมอ	6
ผาสิงห์	ทุ่งเศรษฐี	ห้วยส้มป่อย	ฟ้าใหม่	9
ดู่ใต้	พญาวัด	ธงน้อย	เชียงราย	14
สะเนียน	ห้วยลี่	น้ำโค้ง	เหนือวัด	20
กองควาย	ดอนน้ำครก	ผาสุกพัฒนา	น้ำครกเกาะสวรรค์	11
เรือง	เรือง	ตาแวน	สันป่าสัก	7
ถือตอง	ใหม่สุขสันต์	ดอนถือตอง	เขื่อนแก้ว	4
สวก	บ่อสวกพัฒนา	ต้าม	ม่วงเจริญราษฎร์	11
นาซาว	สไมย์	ดอนคีรี	ก๊อดใหม่พัฒนา	6

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยการศึกษาเอกสารตำรา ทฤษฎีและแนวคิด ระเบียบปฏิบัติและแนวทางการดำเนินงานในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือและเนื้อหาโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย ดังมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

2.1.2 สร้างกรอบแนวคิดในด้านโครงสร้างและเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.3 สร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน และนำแบบสอบถามไป

ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในด้านความตรง ทั้งทางด้านโครงสร้าง และทางด้านเนื้อหา

2.1.4 นำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจพิจารณาหาค่าตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้อง IOC (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค)

2.1.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลอง มาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .9419

2.1.6 จัดทำแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.2 ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แบบมาตรวัดประมาณของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่

ความทันเวลา	จำนวน 3 ข้อ
ความเสมอภาค	จำนวน 3 ข้อ
ความต่อเนื่อง	จำนวน 3 ข้อ
ความก้าวหน้า	จำนวน 3 ข้อ
ความสะดวก	จำนวน 3 ข้อ
ผู้ให้บริการ	จำนวน 3 ข้อ
คุณภาพบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ข้อมูล	จำนวน 3 ข้อ

วัสดุอุปกรณ์ จำนวน 3 ข้อ

สถานที่ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แบบมาตรวัด 10 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2550 ถึง 13 สิงหาคม 2550 โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความร่วมมือจากนายอำเภอเมืองน่าน ในการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน

3.2 ขอความร่วมมือจากตำรวจสายตรวจประจำตำบลทุกตำบล นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ไปประสานงานกับผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างก่อน หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่าง พร้อมนัดหมายวันขอรับแบบสอบถามคืน ในกรณีที่ไม่สามารถส่งคืนแบบสอบถามได้ตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยได้ติดตามขอรับแบบสอบถามอีกครั้ง แบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 400 ฉบับ ได้รับคืนครั้งที่ 1 จำนวน 360 ฉบับ ตามเก็บครั้งที่ 2 ได้รับคืนจำนวน 40 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้รับคืนคิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แบบสอบถามได้รับคืนจำนวน 400 ฉบับ ตอบคำถามครบทุกข้อ

4.2 นำแบบสอบถามลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล แล้วนำไปประมวลผล เพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การหาค่าร้อยละ และค่าความถี่

5.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ระดับ โดยระดับ 1 และ 2 คิดเป็น 1 คะแนน, ระดับ 3 และ 4 คิดเป็น 2 คะแนน, ระดับ 5 และ 6 คิดเป็น 3 คะแนน, ระดับ 7 และ 8 คิดเป็น 4 คะแนน และระดับ 9 และ 10 คิดเป็น 5 คะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความพึงพอใจไว้ตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการแปลผลระดับความสัมพันธ์ไว้ตามแนวคิดของ ถวิล ทิมมา (2539) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .71 ขึ้นไปถือว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .31 ถึง .70 ถือว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .30 ลงมา ถือว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันน้อย

5.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

5.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอ

เมืองน่าน ใช้การทดสอบค่า t (T-test Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ่

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ

R^2 แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ

X_1 แทน ปัจจัยด้านความทันเวลา

X_2 แทน ปัจจัยด้านความเสมอภาค

X_3 แทน ปัจจัยด้านความต่อเนื่อง

X_4 แทน ปัจจัยด้านความก้าวหน้า

X_5 แทน ปัจจัยด้านความสะดวก

X_6 แทน ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

X_7 แทน ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

X_8 แทน ปัจจัยด้านข้อมูล

X_9 แทน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์

X_{10} แทน ปัจจัยด้านสถานที่

Y แทน ความพึงพอใจ

$\hat{Y}$ แทน ค่าประมาณความพึงพอใจในรูปแบบสมการถดถอย

Z แทน ค่าความพึงพอใจในรูปแบบสมการถดถอย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้าน ความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ สถานที่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจงนับจำนวนและหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ดังปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	224	56.00
	หญิง	176	44.00
	รวม	400	100.00
อายุ	10 – 30 ปี	114	28.50
	31 – 50 ปี	211	52.80
	51 ปี ขึ้นไป	75	18.80
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
ระดับ	ประถมศึกษา	122	30.50
การศึกษา	มัธยมศึกษา	170	42.50
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	108	27.00
	รวม	400	100.00
สถานภาพ	โสด	110	27.50
	สมรส	253	63.30
	หย่าร้าง/หม้าย	37	9.30
	รวม	400	100.00
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	67	16.80
	พนักงานบริษัท/รับจ้าง	104	26.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	110	27.50
	ไม่ได้เรียน/เกษตรกร/ อื่น ๆ	119	29.80
	รวม	400	100.00
รายได้	ไม่เกิน 3,000 บาท	115	28.50
	3,001- 6000 บาท	157	39.30
	6,001 บาท ขึ้นไป	128	32.00
	รวม	400	100.00
การได้	ผู้เสียหาย	106	26.50
รับบริการ	พยาน	50	12.50
จากเจ้า	ผู้กล่าวหา	16	4.00
หน้าที่	ผู้ต้องหา	28	7.00
ตำรวจ	อื่น ๆ ติดต่องานธุรการ	200	50.00
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.80 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.30 ไม่ได้ประกอบอาชีพหรืออาชีพเกษตรกรหรืออาชีพอื่นๆ คิด

เป็นร้อยละ 29.80 มีรายได้อยู่ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.30 เคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านในฐานะผู้เสียหาย คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้าน ความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ในการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการ ได้แก่ ด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 - 4.11

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันเวลาในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งเหตุ	3.82	.91	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบท่านด้วยความรวดเร็วหลังท่านแจ้งเหตุและต้องการให้มาพบ	3.75	.89	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้การแก้ไขปัญหาทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการของท่าน	3.74	.83	พึงพอใจมาก
รวม	3.77	.77	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันเวลาในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.77) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งเหตุ, เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบท่านด้วยความรวดเร็วหลังท่านแจ้งเหตุและต้องการให้มาพบ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้การแก้ไข

ปัญหาทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการของท่าน ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$= 3.82, 3.85 และ 3.74 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับประชาชนคนอื่นๆ	3.85	.80	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.81	.81	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติท่านเมื่อใช้บริการไม่ว่าท่านจะมีฐานะอย่างไร	3.81	.86	พึงพอใจมาก
รวม	3.82	.69	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคในการบริการในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.82) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับประชาชนคนอื่นๆ , เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติท่านเมื่อใช้บริการไม่ว่าท่านจะมีฐานะอย่างไร ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.85, 3.81 และ 3.81 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. การให้บริการทุกขั้นตอนเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	3.81	.80	พึงพอใจมาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่ดี	3.73	.74	พึงพอใจมาก
3. ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความชัดเจนมาโดยตลอด	3.64	.81	พึงพอใจมาก
รวม	3.72	.66	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.72) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยการให้บริการทุกขั้นตอนเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่ดี และระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความชัดเจนมาโดยตลอด ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน($\overline{X}$ = 3.81, 3.73 และ 3.64 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติงานดีขึ้น มีความขยันขันแข็งมากขึ้น	3.77	.86	พึงพอใจมาก
2. ที่พักสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้น	3.74	.82	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแจ้งผลการปฏิบัติงานตามที่ท่านแจ้งเหตุให้ท่านทราบ	3.68	.82	พึงพอใจมาก
รวม	3.72	.67	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.72) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติงานดีขึ้น มีความขยันขันแข็งมากขึ้น, ที่พักสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้น และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแจ้งผลการปฏิบัติงานตามที่ท่านแจ้งเหตุให้ท่านทราบ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.77, 3.74 และ 3.68 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	3.85	.77	พึงพอใจมาก
2. ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลืออื่นๆ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ	3.84	.80	พึงพอใจมาก
3. ท่านได้รับความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ	3.83	.75	พึงพอใจมาก
รวม	3.84	.66	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.84) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ, ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลืออื่นๆ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และท่านได้รับความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.85, 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร	3.91	.76	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่	3.74	.82	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.66	.80	พึงพอใจมาก
รวม	3.77	.67	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.77) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร, เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.91, 3.74 และ 3.66 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. การติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำได้สะดวกและรวดเร็ว	3.79	.82	พึงพอใจมาก
2.ระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพร้อมต่อการให้บริการ	3.76	.77	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจ	3.66	.84	พึงพอใจมาก
รวม	3.73	.67	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.73) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยการติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำได้สะดวกและรวดเร็ว, ระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพร้อมต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.79, 3.76 และ 3.66 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงใจ	3.79	.78	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรู้กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง	3.78	.80	พึงพอใจมาก
3.ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับวิธีการ กฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ	3.76	.77	พึงพอใจมาก
รวม	3.78	.65	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.78) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงใจ, เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรู้กฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง และท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับวิธีการ กฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.79, 3.78 และ 3.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีเครื่องมือสื่อสารทันสมัย สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว	3.96	.74	พึงพอใจมาก
2.ยานพาหนะสายตรวจมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา	3.86	.87	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจใช้เครื่องมือ, เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบันทึกและค้นหาข้อมูลต่างๆ	3.67	.83	พึงพอใจมาก
รวม	3.83	.68	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.83) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีเครื่องมือสื่อสารทันสมัย สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว, ยานพาหนะสายตรวจมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจใช้เครื่องมือ, เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบันทึกและค้นหาข้อมูลต่างๆ ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.79, 3.78 และ 3.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
1. การจัดสถานที่ภายในตู้ยามสายตรวจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ	3.81	.81	พึงพอใจมาก
2.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย	3.78	.81	พึงพอใจมาก
3. ตู้ยามสายตรวจมีความสะอาดและสวยงาม	3.73	.83	พึงพอใจมาก
รวม	3.77	.70	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ในการบริการในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.77) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยการจัดสถานที่ภายในตู้ยามสายตรวจ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ, สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย และตู้ยามสายตรวจมีความสะอาดและสวยงาม ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.81, 3.78 และ 3.73 ตามลำดับ)

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัจจัยด้านด้านความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และ สถานที่ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ดังปรากฏตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปัจจัยแต่ละด้านในการบริการ

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
ความสะดวก	3.84	.66	พึงพอใจมาก
วัสดุอุปกรณ์	3.83	.68	พึงพอใจมาก
ความเสมอภาค	3.82	.69	พึงพอใจมาก
ข้อมูล	3.78	.65	พึงพอใจมาก
ความทันเวลา	3.77	.77	พึงพอใจมาก
สถานที่	3.77	.70	พึงพอใจมาก
ผู้ให้บริการ	3.77	.67	พึงพอใจมาก
คุณภาพบริการ	3.73	.67	พึงพอใจมาก
ความก้าวหน้า	3.72	.67	พึงพอใจมาก
ความต่อเนื่อง	3.72	.66	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	.68	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และ สถานที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84 - 3.72 โดยค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความสะดวกมีมากที่สุด คือ 3.84 รองลงมาได้แก่ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านความเสมอภาค คือ 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ดังปรากฏตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

N =400

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\overline{X}$	SD	
ความพึงพอใจของประชาชน	3.69	.81	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ที่ 3.69

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนรวมจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระด้วยกันเอง และค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระกับปัจจัยตามคือความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน

ปัจจัย	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_{10}	Y
X_1	1.00										
X_2	.631*	1.00									
X_3	.664*	.681*	1.00								
X_4	.644*	.620*	.679*	1.00							
X_5	.671*	.617*	.686*	.735*	1.00						
X_6	.605*	.675*	.692*	.690*	.747*	1.00					
X_7	.623*	.623*	.687*	.743*	.765*	.741*	1.00				
X_8	.566*	.656*	.701*	.667*	.677*	.664*	.721*	1.00			
X_9	.534*	.457*	.556*	.606*	.557*	.526*	.589*	.620*	1.00		
X_{10}	.533*	.496*	.549*	.598*	.514*	.484*	.531*	.558*	.688*	1.00	
Y	.449*	.481*	.487*	.478*	.506*	.504*	.530*	.504*	.442*	.391*	1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

X_1 แทน ปัจจัยด้านความทันเวลา

X_2 แทน ปัจจัยด้านความเสมอภาค

X_3 แทน ปัจจัยด้านความต่อเนื่อง

X_4 แทน ปัจจัยด้านความก้าวหน้า

X_5 แทน ปัจจัยด้านความสะดวก

X_6 แทน ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

X_7 แทน ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

X_8 แทน ปัจจัยด้านข้อมูล

X_9 แทน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์

X_{10} แทน ปัจจัยด้านสถานที่

Y แทน ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า ปัจจัยอิสระทั้ง 10 ด้าน ซึ่งได้แก่ ความทันเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความสะดวก ผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ ข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และ สถานที่ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .530 รองลงมาคือปัจจัยด้านความสะดวกที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .506 และรองลงมาอีกคือปัจจัยด้านผู้ให้บริการและด้านข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .504

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยด้านความสะดวกกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .765 รองลงมาคือปัจจัยด้านความสะดวกกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .747 และรองลงมาอีกคือปัจจัยด้านความก้าวหน้ากับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่มีความสัมพันธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .743

4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เป็นเกณฑ์ และใช้ปัจจัยด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ

ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่ เป็นตัวพยากรณ์ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
Regression	92.548	10	9.255	21.005*	.000
Residual	171.390	389	.441		
รวม	263.938	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับปัจจัยที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานรวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณได้ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ปัจจัย	B	SE_b	β	t	Sig.
X_1	.014	.022	.041	.648	.517
X_2	.047	.025	.121	1.863	.063
X_3	.016	.029	.039	.561	.575
X_4	-.004	.029	-.010	-.139	.890
X_5	.033	.031	.081	1.062	.289
X_6	.034	.029	.086	1.187	.236
X_7	.061	.031	.152	1.976	.049
X_8	.036	.029	.088	1.251	.212

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	B	SE_b	β	t	Sig.
X_9	.044	.025	.112	1.780	.076
X_{10}	.001	.023	.003	.048	.962
	R =	.592			
	R^2 =	.351			
	SE_{est} =	.664			
	a =	.466			

จากตาราง 4.16 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีเพียง 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .061 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .152 โดยปัจจัยคุณภาพบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .466 + .061(x_7)$$

หมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในรูปของสมการถดถอยจะเท่ากับ 1.035 บวกด้วยคะแนนด้านคุณภาพบริการ

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .152(x_7)$$

หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน สามารถทำนายได้จากปัจจัยคุณภาพบริการ โดยอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ได้ร้อยละ 35.1

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ดังปรากฏตามตารางที่ 4.17 - 4.23

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\overline{X}$	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	p
ชาย	224	3.76	.78	.16	1.989	.047
หญิง	176	3.60	.83			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เท่ากับ 3.76 มากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน เท่ากับ 3.60 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.16

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
10-30 ปี(1)	114	3.46	.82	ระหว่างกลุ่ม	14.97	2	7.48	11.93*
31-50 ปี(2)	211	3.68	.78	ภายในกลุ่ม	248.96	397	.62	
51 ปีขึ้นไป(3)	75	4.04	.76	รวม	263.93	399		
รวม	400	3.69	.81	คู่ต่าง คือ (1) กับ (3) และ (2) กับ (3)				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-50 ปี และ 10-30 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.68 และ 3.46 ตามลำดับ และจากผลการทดสอบรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ โดยคู่ที่หนึ่งคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 10 - 30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และคู่ที่สองคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 50 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 10 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
ประถมศึกษา	122	3.81	.75	ระหว่างกลุ่ม	3.76	2	1.88	2.86
มัธยมศึกษา	170	3.68	.81	ภายในกลุ่ม	260.17	397	.65	
อนุปริญญาขึ้นไป	108	3.56	.86	รวม	263.93	399		
รวม	400	3.69	.81	ไม่มีคู่ที่แตกต่าง				

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญาขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือเท่ากับ 3.81 3.68 และ 3.56 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแนวโน้มว่าจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอนุปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
โสด (1)	110	3.37	.78	ระหว่างกลุ่ม	15.28	2	7.64	12.20*
สมรส (2)	253	3.82	.79	ภายในกลุ่ม	248.65	397	.62	
หย่า/หม้าย	37	3.73	.80	รวม	263.93	399		
รวม	400	3.69	.81	คู่ที่ต่าง คือ (1) กับ (2)				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย และ โสด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.73 และ 3.37 ตามลำดับ และจากผลการทดสอบรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบของ Scheffe พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1 คู่ คือกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพสมรส ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
ราชการ	67	3.76	.81	ระหว่างกลุ่ม	.65	3	.21	.32
บริษัท	104	3.69	.88	ภายในกลุ่ม	263.28	396	.66	
ค้าขาย	110	3.69	.82	รวม	263.93	399		
อื่น ๆ	119	3.64	.74					
รวม	400	3.69	.81	ไม่มีคู่ที่แตกต่าง				

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือเท่ากับ 3.76 3.69 3.69 และ 3.64 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีแนวโน้มว่าจะมีความ

พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามรายได้

รายได้	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
ไม่เกิน3,000 บาท	115	3.66	.78	ระหว่างกลุ่ม	1.64	2	.82	1.24
3,001- 6,000 บาท	157	3.76	.83	ภายในกลุ่ม	262.29	397	.66	
6,001 บาทขึ้นไป	128	3.62	.81	รวม	263.93	399		
รวม	400	3.69	.81	ไม่มีคู่ที่แตกต่าง				

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 3,001 - 6,000 บาท รายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และรายได้ 6,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือเท่ากับ 3.76 3.66 และ 3.62 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 3,001 - 6,000 บาท มีแนวโน้มว่าจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และรายได้ 6,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	N	$\overline{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ผู้เสียหาย(1)	106	3.72	.70	ระหว่างกลุ่ม	11.69	4	2.92	4.57*
พยาน (2)	50	3.76	.82	ภายในกลุ่ม	252.24	395	.63	
ผู้กล่าวหา(3)	16	3.44	.72	รวม	263.93	399		
ผู้ต้องหา(4)	28	3.11	.83					
อื่น ๆ(5)	200	3.76	.84					
รวม	400	3.69	.81	คู่ที่ต่าง คือ (1)กับ(4), (2)กับ(4) และ (4)กับ(5)				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะพยานและด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะผู้เสียหาย ผู้กล่าวหา และผู้ต้องหา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.72 3.44 และ 3.11 ตามลำดับ และจากผลการทดสอบรายคู่โดยใช้สถิติทดสอบของ Scheffe พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ 3 คู่ โดยคู่ที่หนึ่งได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะผู้เสียหายกับผู้ต้องหา คู่ที่สองได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะพยานกับผู้ต้องหา และคู่ที่สามได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะผู้ต้องหากับด้านอื่น ๆ ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะพยานและด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในฐานะผู้ต้องหามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน น้อยที่สุด

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

ผลการวิจัยได้มีการสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีดังนี้

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธร อำเภอเมืองน่าน

N = 400

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
- เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ดีแล้ว	103	25.75
- ขอให้เพิ่มความรวดเร็วในการไปที่เกิดเหตุ	99	24.75
- แจ้งจุดที่ควรไปตรวจบ่อยๆ	45	11.25
- ไม่มีข้อเสนอแนะ	153	38.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.75 ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มความรวดเร็วในการไปที่เกิดเหตุ คิดเป็นร้อยละ 24.75 แจ้งจุดที่ควรไปตรวจบ่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 11.25 และไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 38.25

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และลักษณะการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .9419

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2550 ถึง วันที่ 13 สิงหาคม 2550 แบบสอบถามที่ส่งไป 400 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 400 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้รับคืน คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน วิเคราะห์โดยใช้การถดถอยพหุคูณ

5) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่า t และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ่

1.3 ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = 3.69) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยทุกด้านทั้งในด้านความทันเวลา ($\overline{X}$= 3.77) ในด้านความเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.82) ในด้านความต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.72) ในด้านความก้าวหน้า ($\overline{X}$= 3.72) ในด้านความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.84) ในด้านผู้ให้บริการ ($\overline{X}$= 3.77) ในด้านคุณภาพบริการ ($\overline{X}$ = 3.73) ในด้านข้อมูล ($\overline{X}$ =3.78) ในด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ = 3.83) และในด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.77)

1.3.2 ปัจจัยด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบโดยสมการทำนาย พบว่ามีเพียงปัจจัยคุณภาพบริการปัจจัยเดียว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่า ประชาชนที่เป็นเพศหญิง, ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 51 ปี, ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด หย่าและหม้าย และประชาชนที่เคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะพยานและสถานะอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนที่เคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะผู้เสียหาย ผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประชา พรหมนอก (2529) ที่ว่า ประชาชน ผู้นำท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่สี่กระทรวงหลัก รวมทั้งพระสงฆ์ มีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูงมาก ซึ่งการที่ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมาก ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ไม่ว่าจะเป็นการรุดไปที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งเหตุต่างๆ หรือมีผู้ต้องการให้ไปพบเพื่อแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือ, การแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรือทันต่อความต้องการของประชาชน, การให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใด และให้เกียรติประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะทางเศรษฐกิจระดับบน หรือระดับล่าง หรืออยู่ในฐานะผู้กล่าวหา ผู้ต้องหา หรือพยาน ก็ตาม, การปฏิบัติงานมีระบบ และขั้นตอนการทำงานที่มีความชัดเจน โปร่งใสและเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย, การปฏิบัติหน้าที่มีความขยันขันแข็ง และแจ้งให้ประชาชนทราบถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่, ที่พักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้นตามลำดับ, การเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในการขอความช่วยเหลือ หรือในการแจ้งเหตุต่างๆ,กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน,

มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่, มีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร, ให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน, ระบบการทำงานมีความพร้อมในการให้บริการ, การให้ความช่วยเหลือประชาชนทำได้อย่างรวดเร็ว, รู้กฎหมายและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง, ให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ, มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา, ตู้ยามสายตรวจที่ให้บริการประชาชนมีความสะอาดและสวยงาม สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้ตลอดเวลา และมีสถานที่จอดรถที่มีความสะดวกและปลอดภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ที่เข้าไปสัมผัสและเข้าถึงประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความเป็นกันเองกับประชาชน

2.2 จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่านได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ปัจจัยคุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ได้นั้น น่าจะเป็นเพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันกันในด้านการให้บริการ เช่นให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือระบบงานมีความพร้อมให้บริการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ดังนั้น ประชาชนจึงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัชรินทร์ นวลแก้ว (2546) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยากร มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในสถาบันการศึกษา ที่มาเที่ยวชม โดยมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก และ นงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการทั่วไป ในระดับดี ซึ่งสูงกว่าความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม แสดงให้เห็นว่าประชาชนสนใจในคุณภาพการบริการมากกว่าปัจจัยอื่น

2.3 จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่า ประชาชนที่เป็นเพศหญิง, ประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 51 ปี, ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด หย่าและหม้าย และประชาชนที่เคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะพยานและสถานะอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มากกว่าประชาชนที่เคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะผู้เสียหาย ผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกัน

การที่ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส และเคยใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในสถานะพยานและสถานะอื่นๆ (ติดต่องานธุรการหรือมาส่งญาติ) มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในระดับสูง น่าจะมีสาเหตุมาจากประชาชนเพศชาย ย่อมมีความเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าประชาชนเพศหญิง ซึ่งอาจจะไม่เข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย นั่นก็คือ เพศเดียวกันจะเข้าใจกันมากกว่า ส่วนประชาชนกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มคนที่มีอายุ มีความเป็นผู้ใหญ่ ย่อมมีเหตุผลในการความคิดของตนเอง จึงสามารถตัดอคติในเรื่องต่างๆ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มากกว่าประชาชนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า ที่อาจจะนำอคติ หรืออารมณ์ มาใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ส่วนประชาชนกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นกลุ่มคนที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงมากระดับหนึ่ง ย่อมเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มากกว่าประชาชนที่เป็น โสด, หย่าหรือหม้าย และประชาชนกลุ่มที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในสถานะพยานและในสถานะอื่นๆ (ติดต่อด้านธุรการหรือมาส่งญาติ) ย่อมไม่มีความกังวลในการติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ต่างจากกลุ่มผู้กล่าวหา ที่ต้องมีความกังวลในเรื่องคดีความ หรือกลุ่มผู้ต้องหาที่ต้องไม่ชอบเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ดำเนินคดีหรือจับกุมตนเอง อย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบราลี จินตสนธิ (2538) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปร เพศ อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุ

น้อยกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการค้นพบจากงานวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งหนึ่งในนั้นมีด้านการให้บริการที่ดี มีองค์ประกอบคือความซื่อตรง ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความเป็นมืออาชีพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรออกคำสั่งที่ชัดเจนมารองรับกับองค์ประกอบต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ให้มีผลการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

3.1.1 มีการออกตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยจัดชุดจเรตำรวจออกตรวจ ในทุกสถานีตำรวจ

3.1.2 ติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1.3 อบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นระยะๆ

3.1.4 จัดทำโครงการพัฒนางาน ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ดี โดยสั่งการให้ทุกที่ทำการตำรวจ ต้องดำเนินการตามคำสั่งนี้

3.1.5 ออกสุ่มตรวจการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นตู้บริการประชาชน หรือจุดตรวจ จุดสกัด ต่างๆ

3.1.6 ฝึกอบรมพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการประชาชน

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสาย

ตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ควรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เนื่องจากทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กันเองมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .765 ดังนั้นในการปฏิบัติงานควรเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกและคุณภาพบริการที่ดี เช่น โครงการรับแจ้งความนอกสถานที่ ที่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งฝ่ายพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ประจำวันรับแจ้งเอกสารหาย นำเอกสารที่เกี่ยวข้อง ไปตั้งจุดบริการประชาชนในเรื่องการแจ้งความและแจ้งเอกสารหาย ตามสถานที่ชุมนุมชนต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านความสะดวกที่ประชาชนไม่ต้องไปแจ้งความถึงที่สถานีตำรวจ และเป็นการบริการประชาชนอีกส่วนหนึ่งด้วย

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องการเก็บข้อมูล ซึ่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตำบล เป็นผู้เก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างอาจมีความเกรงใจ จึงทำให้การตอบแบบสอบถามมีลักษณะโน้มเอียงไปในทางที่เห็นด้วยกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการวิจัย ทำการเก็บข้อมูล เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีลักษณะตรงตามความคิดเห็นของประชาชนอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมตำรวจ (2525) *ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและเป้าหมายการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ* โรงพิมพ์มิตรสยาม กรุงเทพมหานคร

_____.(2541) *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

_____.(2525)*ระเบียบกรมตำรวจ* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

_____.(2532)*รายงานการวิจัยเรื่องผลการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

_____.(2527)*บทบาทและหน้าที่ตำรวจไทย* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

_____. (2505)*ประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ (2518) *กรมตำรวจ* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน*เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชวนการพิมพ์ กรุงเทพมหานคร

ชาตรี รัตตศิริ (2531) "ความคิดเห็นของประชาชน ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการเกี่ยวกับการพัฒนาของข้าราชการตำรวจที่มีผลต่อความมั่นคงของชาติ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น

ชาย เสวิกุล (2511) *อาชญาวิทยาและทัณฑวิทยา* โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

ถวิล ทิมมา (2539) *"บทบาทของผู้บริหารในการนิเทศภายในด้านวิชาการกับขวัญของครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี"* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต ทางการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2548) "ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บุญเลิศ ใจประดิษฐ์ (2532) "การปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น

บราลี จินตนสนธิ (2538) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน" รวมเล่มงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประชา พรหมนอก (2529) *ตำรวจกับการพัฒนา การพัฒนานำการปราบปราม* นติกุลการพิมพ์ กรุงเทพมหานคร

_____. (2529) "รายงานการวิจัยเรื่องผลกระทบบางประการต่อชุมชนจากโครงการพัฒนาของกองบังคับการตำรวจภูธร 6" วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) "ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวริเอทและระดับมัลติแวริเอท" สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

_____. (2531) *ทฤษฎีความพึงพอใจในงานตำรวจ : ผลทดสอบด้วยข้อมูลประจักษ์ในประเทศไทย* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

_____.และคณะ(2531) *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม : ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการควบคุม* กรุงเทพมหานคร

ประเสริฐ เมฆมณี (2523) *ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม* บพิธการพิมพ์ กรุงเทพมหานคร

ประเสริฐ รุจิรวงศ์ (2506) *กรมตำรวจกับนโยบายความมั่นคงภายในประเทศ* โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

แผ้ว โสตติพันธ์ (2508) *การบริหารงานตำรวจ* โรงพิมพ์โรงเรียนนายร้อยตำรวจ นครปฐม

พิน คงพูล (2529) *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้* ม.ป.ท. สงขลา

เพ็ญสิริ จันทนะโสตถิ์ (2548) "ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

ไพฑูรย์ เชิดมณี (2537) " การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533) "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ" วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518) *เราจะลดอาชญากรรมได้อย่างไร* เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ 11(122) โรงพิมพ์กรมตำรวจ กรุงเทพมหานคร

วิลาวรรณ สิริฤทธิภักดี (2548) "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัชรินทร์ นวลแก้ว (2546) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้" วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัลลภา ชายหาด (2532) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

วิเชียร เกตุสิงห์ (2538) "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้" *ข่าวสารวิจัยการศึกษา* (กุมภาพันธ์ – มีนาคม)

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535) "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ" ปริญญานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

สุชาติ นิลจินดา (2544) "การศึกษาระดับความพึงพอใจขอจประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร" ปริญญานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏสกลนคร สกลนคร

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร" ปริญญานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด" ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

สุริยะ วิริยสวัสดิ์ (2530) "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต" รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

อัจฉนา โทบุญ (2534) "ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม" ปริญญานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524) *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร* ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อัณณพ ชูบำรุง (2532) *อาชญาวิทยาและอาชญากรรม* ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

อัษฎางค์ ปาณิกบุตร (2524) *หน้าที่หรือบทบาทของตำรวจที่มีต่อสังคม* รามคำแหง กรุงเทพมหานคร

อาชวัน วายวานนท์ (2514) "ตำรวจ : ตัวเร่งในการพัฒนาประเทศ" *วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์* (10 กันยายน)

Bayley, David H. (1975) *A Comparative Analysis of Police Practices*. Resource Material Series No.10 Fuchu : UNA FEI.

Brown, Karin and Couler, Philip. (1983) *Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery.* Public Administration Review. Vol 43 No 1 (January/February) : 50 - 58

Dessler, G. (1973) *Human Behavior Improving Performance of Work.* Verginia: Reston Publishing.

D' Elia Patrick M. (1972) *The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians.* Libraly Quarterly. 49(4) : 283-302 ; July.

Eastman, G.D. and Eastman, E.M. 1969 () *Municipal Police Administration*. Kingsport Tennessee: Kingsport Press.

Good, Carter V. (1973)*Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : Mcgraw-Hill Book.

Hall, C (2003). "Job Satisfaction of Sport Management Faculty in the U.S.A." Doctoral Dissertation, College of Education. The Florida State University. Retrieved August 5, 2005

Kuykendall, J.L. and Unsinger, P.C. (1975.) *Community Police Administration*. Chicago: Nelson Hall Law Enforcement Series,

Levine, James P., Musheno, Michael C. and Palumbo, Denniss J. (1980) *Crimital Justice*. New York: Harcourt Brance Javanovich Inch.

Miltion L. Blum and James C. Nayler. (1968) *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers.

Morse, Nancy C. (1958) *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan,.

Morton, Pentsch. (1975) "Equity, Equality and Need : What Determines Which Value Will Be Used as the Destributive Justice?". *Journal of Social Issues*, Vol.31 No.3. p 137-138.

Newcumer, Mabel. (1955) *The Big Business Executive*. New York : Columbia University.

Weston, Paul B. and Wells, Kenneth M. (1972) *Law Enforcement and Criminal Justice*. Pacific Palisades, California: Goodyear Publishing.

Wilson, O.W. and Mclaten, R.C. (1973) *Police Administration*. New York: Mcgraw-Hill.

Wolman, Thomas E. (1973) *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0522.17/ว293

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

8 มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนุชา จันทรบูรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจเอกวีรภัทร์ สุขไชย นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานบุคคล ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
โทร. 0-2504-8182, 8184
โทรสาร. 0-2503-3612

ที่ ศธ 0522.17/ว294

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

8 มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณเพ็ญจรัส ไชยวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจเอกวีรภัทร์ สุขไชย นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานบุคคล ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
โทร. 0-2504-8182, 8184
โทรสาร. 0-2503-3612

ที่ ศธ 0522.17/ว295

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

8 มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จงเจตน์ พานิชกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจเอกวีรภัทร์ สุขไชย นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานบุคคล ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
โทร. 0-2504-8182, 8184
โทรสาร. 0-2503-3612

ที่ ศธ 0522/ว42

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

11 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอเมืองน่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย ร้อยตำรวจเอกวีรภัทร์ สุขไชย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่าน และประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองน่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสอบถาม ของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
โทร. 0-2504-8182, 8184
โทรสาร. 0-2503-3612

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาเครื่องมือ

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนุชา จันทรบูรณ์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ 13 ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน 55000
วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(วิทยาศาสตร์การเกษตร) มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก และกำลังศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(วิจัยและพัฒนาการเกษตร) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
ประสบการณ์หรือความชำนาญ มีดังนี้ คือ
1. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบเครื่องมือวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. ชื่อ นางสาวเพ็ญจรัส ไชยวรรณ
สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ถนนบุญวาทย์ ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000
วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์หรือความชำนาญ มีดังนี้ คือ
1. มีความชำนาญและรับผิดชอบในงานด้านการถ่ายโอนบุคลากรทางการศึกษา มาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
2. เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

3. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จงเจตน์ พานิชกุล
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ 13 ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน 55000
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(นโยบายสาธารณะและการบริหารโครงการ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประสบการณ์หรือความชำนาญ มีดังนี้ คือ
1. สำเร็จการศึกษาอบรมหลักสูตรธรรมาภิบาลของผู้บริหารการศึกษา รุ่นที่ 2 ประจำปี พ.ศ.2548

ภาคผนวก ค

ค่าคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความ	รายข้อ
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว หลังจากได้รับแจ้งเหตุ	.5960
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้การแก้ไขปัญหาทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการของท่าน	.7184
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบท่านด้วยความรวดเร็วหลังท่านแจ้งเหตุและต้องการให้มาพบ	.6397
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับประชาชนคนอื่นๆ	.5350
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.5208
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติท่านเมื่อใช้บริการไม่ว่าท่านจะมีฐานะอย่างไร	.6288
7	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่ดี	.7761
8	ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความชัดเจนมาโดยตลอด	.7649
9	การให้บริการทุกขั้นตอนเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย	.6618
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแจ้งผลการปฏิบัติงานตามที่ท่านแจ้งเหตุให้ท่านทราบ	.6261
11	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติงานดีขึ้น มีความขยันขันแข็งมากขึ้น	.4901
12	ที่พักสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้น	.5833
13	ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลืออื่นๆ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ	.6789
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	.7878
15	ท่านได้รับความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ	.6074
16	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.6989
17	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่	.6397
18	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร	.4661
19	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งทำให้เกิดความประทับใจ	.6397

ข้อที่	ข้อความ	รายข้อ
20	การติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำได้สะดวกและรวดเร็ว	.6288
21	ระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพร้อมต่อการให้บริการ	.6477
22	ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับวิธีการ กฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ	.6397
23	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรู้กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง	.6644
24	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ อย่างจริงใจ	.5040
25	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจใช้เครื่องมือ, เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบันทึกและค้นหาข้อมูลต่างๆ	.7397
26	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีเครื่องมือสื่อสารทันสมัย สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว	.6615
27	ยานพาหนะสายตรวจมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา	.8449
28	ตู้ยามสายตรวจมีความสะอาดและสวยงาม	.7997
29	การจัดสถานที่ภายในตู้ยามสายตรวจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ	.8339
30	สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย	.9371
	รวม	.9419

ผลการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหา

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความทันเวลา					
ข้อที่ 1	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00
ความเสมอภาค					
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 6	+1	+1	+1	+3	1.00
ความต่อเนื่อง					
ข้อที่ 7	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 8	+1	0	+1	+2	0.67
ข้อที่ 9	0	+1	+1	+2	0.67
ความก้าวหน้า					
ข้อที่ 10	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 11	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 12	0	+1	+1	+2	0.67
ความสะดวก					
ข้อที่ 13	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 14	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 15	+1	+1	+1	+3	1.00
ผู้ให้บริการ					
ข้อที่ 16	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 17	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 18	+1	+1	+1	+3	1.00

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
คุณภาพบริการ					
ข้อที่ 19	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 20	+1	0	+1	+2	0.67
ข้อที่ 21	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อมูล					
ข้อที่ 22	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 23	+1	0	+1	+2	0.67
ข้อที่ 25	+1	+1	+1	+3	1.00
วัสดุอุปกรณ์					
ข้อที่ 25	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 26	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 27	+1	+1	+1	+3	1.00
สถานที่					
ข้อที่ 28	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 29	+1	+1	+1	+3	1.00
ข้อที่ 30	+1	+1	+1	+3	1.00

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับคำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบผลในทางสถิติเท่านั้น โดยท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อผลที่ถูกต้องในการวิเคราะห์ ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อก่อนส่งกลับ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจเอก วีรภัทร์ สุขไชย
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับตัวของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ประถมศึกษา ☐ ปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่
☐ สมรส ☐ คู่สมรสถึงแก่กรรม

5. อาชีพ

☐ รับราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ นักเรียน, นักศึกษา
☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ลูกจ้าง
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ท่านมีรายได้เดือนละ.....บาท

7. ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในฐานะใด

☐ ผู้เสียหาย ☐ ผู้กล่าวหา
☐ พยาน ☐ ผู้ต้องหา
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของท่าน โดยเลือกตอบเพียงช่องเดียว

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว หลังจากได้รับแจ้งเหตุ					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้การแก้ไขปัญหาทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการของท่าน					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมาพบท่านด้วยความรวดเร็วหลังท่านแจ้งเหตุและต้องการให้มาพบ					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับประชาชนคนอื่นๆ					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติท่านเมื่อใช้บริการไม่ว่าท่านจะมีฐานะอย่างไร					
7. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระบบและขั้นตอนที่ดี					
8. ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความชัดเจนมาโดยตลอด					
9. การให้บริการทุกขั้นตอนเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแจ้งผลการปฏิบัติงานตามที่ท่านแจ้งเหตุให้ท่านทราบ					
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจปฏิบัติงานดีขึ้น มีความขยันขันแข็งมากขึ้น					
12. ที่พักสายตรวจได้รับการพัฒนาดีขึ้น					

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13. ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลืออื่นๆ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ					
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ					
15. ท่านได้รับความสะดวกในการแจ้งเหตุต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ					
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่					
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีน้ำใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเป็นมิตร					
19. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งทำให้ท่านเกิดความประทับใจ					
20. การติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทำได้สะดวกและรวดเร็ว					
21. ระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพร้อมต่อการให้บริการ					
22. ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับวิธีการ กฎ ระเบียบและขั้นตอนต่างๆ					
23. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรู้กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง					
24. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้คำชี้แจงและคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงใจ					

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
25. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจใช้เครื่องมือ, เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบันทึกและค้นหาข้อมูลต่างๆ					
26. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีเครื่องมือสื่อสารทันสมัย สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว					
27. ยานพาหนะสายตรวจมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา					
28. ตู้ยามสายตรวจมีความสะอาดและสวยงาม					
29. การจัดสถานที่ภายในตู้ยามสายตรวจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ					
30. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและปลอดภัย					

<u>ส่วนที่ 3</u> ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในระดับใด 1=น้อย 10=มาก โปรดกาเครื่องหมายลงในช่องคะแนนที่ท่านมีความเห็น

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

โดยสรุปแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน โดยมีความ ☐ พอใจ ☐ ไม่พอใจ

เพราะ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 4</u> ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ในการที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

รายชื่อตำบลของอำเภอเมืองน่าน และจำนวนประชากรจำแนกตามตำบล

รายชื่อตำบลของอำเภอเมืองน่าน และจำนวนประชากรจำแนกตามตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร
ในเวียง	20,465
ไชยสถาน	6,708
บ่อ	3,515
ผาสิงห์	5,771
ดู่ใต้	8,079
สะเนียน	12,376
กองควาย	6,846
เรือง	4,418
ถืมตอง	2,286
สวก	6,708
นาซาว	3,606
รวม	80,778

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พันตำรวจตรี วีรภัทร์ สุขไชย
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
ประวัติการศึกษา	รป.บ.(ตร.) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ.2537
สถานที่ทำงาน	สถานีตำรวจภูธรบ้านเสด็จ จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	สารวัตรสืบสวนปราบปราม