

บทความการวิจัย

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

มงคล คุปติศิริรัตน์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้ และเปรียบเทียบของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 6 ด้าน และเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอาชีพเกษตรกร

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม สำหรับส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง มีดัชนีความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกทางอาญา และการบริการทั่วไป ตามลำดับ

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ในทุกด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน จำแนกการศึกษา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น คือ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกอาชีพ โดยภาพรวม และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือไม่มีความแตกต่างกัน ดังนี้ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์

ภูมิหลัง

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทยและมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นชุมชนเมือง ที่เป็นศูนย์การความเจริญเติบโตทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมต่าง ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิต ในการหางานทำ การศึกษา การหารายได้เพิ่ม ในขณะที่เดียวกันก็พบปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหาการจราจร ปัญหามลพิษ ความคิดขัดแย้งและความรุนแรงในสังคม อันนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม ที่เป็นอันตรายต่อความสงบสุขของสังคม ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความรุนแรงด้านสังคมมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอันนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม คดีอาญาต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งส่วนบุคคลและประเทศ สูญเสียเงินทอง และทรัพย์สิน เช่น การเสียชีวิตของผู้นำครอบครัวด้านสังคมพบว่า ในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญมีการฆ่าผู้อื่นทั้งเจตนาและประมาทสะท้อนให้เห็นสภาพของสังคมที่เต็มไปด้วยความรุนแรง การใช้ความรุนแรงเป็นเครื่องมือในการตัดสินปัญหา ไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทุกข์สุขของคนในสังคม ในฐานะเป็นพลเมืองเหมือนกัน เพราะเห็นว่าปัญหาสังคมไม่ใช่ปัญหาของตนเอง สุพัตรา สุภาพ (2541: 3) กล่าวถึง วัฒนธรรม สะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มคนขนาดใหญ่ แต่ขาดความสนใจกับปัญหาของบ้านเมือง การใช้อำนาจอิทธิพลในการบิดเบือนข้อเท็จจริงของคดีความต่าง ๆ ก่อให้เกิดการลักทรัพย์ ฉ้อโกง ยักยอก การโจรกรรมทรัพย์สิน การวิ่งราวทรัพย์ การชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์ถือได้ว่าเป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์เพื่อการแสวงหา และตอบสนองความต้องการส่วนตนเป็นพื้นฐานโดยมองข้ามความเดือดร้อนของผู้อื่น การกระทำระหว่างกันทางสังคมมนุษย์มีอิทธิพลไม่น้อยต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม

ปัญหาดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะต้องหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ จึงได้พยายามทุ่มเทและระดมสรรพกำลังทั้งปวง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนโดยกำหนดแนวทางต่าง ๆ ให้สถานีตำรวจดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติการการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนประชาชนจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของตำรวจถ้าประชาชนได้รับผลจากการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ดีประชาชนก็จะเชื่อถือ และศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้นส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติวิสุทธิ

กิตติ งามเสงี่ยม (2553:25) กล่าวว่า ตำรวจ คือ ประชาชน และประชาชนคือตำรวจเป็นการเน้นให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ แนวทางการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสมัยใหม่จึงมุ่งเน้นไปสู่การดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมและกระจายกำลังตำรวจส่วนปฏิบัติการไปยังพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความศรัทธา (วิรุฬห์ พันแสง. 2540 : 10) แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของตำรวจยังมีปัญหาหลายประการ ดังงานของ ทินกร เงินอ่อน (2550: 79) พบว่า ตำรวจมีปัญหาการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ และบุคลากรไม่เพียงพอ และงานวิจัยของ จิรศักดิ์ เสวตวิหารี (2545: 49) ที่พบว่า ปัญหาการ

ปฏิบัติงานของตำรวจ ขาดการสนับสนุน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อย เงินเดือน และผลประโยชน์ต่ำ ทำให้การดำเนินการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนยังไม่ได้เท่าที่ควร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) โดยยึดหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีการปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ. 2539 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ มาผสมผสานเป็นเป็นแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ โดยดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 23) เพื่อเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจ ทั้งในด้านการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้น ตลอดจนการบริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ประชาชนพอใจ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแนวนโยบายที่เกิดจากส่วนกลางกระจายไปสู่สถานีตำรวจระดับท้องถิ่น โดยให้ตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้าน การอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชาสถานีตำรวจภูธรอำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชนมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน จากการทำโครงการดังกล่าวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองอำเภอ นครหลวงได้รับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจ การรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะการรับรู้ก็จะมีส่วนที่จะทำให้ประชาชนได้เข้าใจการปฏิบัติงานของตำรวจ การรับรู้ของประชาชนย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ดังงานวิจัยของ กิตติ งามเสงี่ยม (2553) และกิตติ ยิ้มสงวน (2555) ต่างพบว่า การรับรู้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นความสำคัญที่จะศึกษาถึง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของตำรวจต่อไป

สภาพการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าสถิติต่างๆ ที่เป็นสิ่งบอกคุณภาพชีวิตและสังคม รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น เป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสำคัญและศึกษาวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายของ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2541:23) เพื่อเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจ ทั้งในด้านการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สูงขึ้น ตลอดจนการบริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ประชาชนพอใจ และมีมาตรฐานเทียบระดับสากล รวมทั้งส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วม เป็น

แนวนโยบายที่เกิดจากส่วนกลางที่กระจายไปสู่สถานีตำรวจในระดับท้องถิ่น ผลการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว เห็นว่าประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการจะต้องมีการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวจะได้นำเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ กระบวนการทำงานและมีการติดตามประเมินอย่างเป็นขั้นตอนระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อจะได้พัฒนาโรงพักให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และร่วมมือกันในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ไม่เช่นนั้นจะทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเกิดช่องว่าง ไม่มีความเข้าใจ ไม่มีความพึงพอใจ และเห็นสถานีตำรวจเป็นสถานีต้องห้าม หรือเป็นสถานีที่จะต้องหลีกเลี่ยงให้ได้มากที่สุดที่จะไม่ต้องไปใช้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ใน 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม เพื่อพัฒนาให้สถานีตำรวจเป็นสถานที่ให้บริการที่มีความพร้อมแก่ประชาชนด้วยการมีนโยบายสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อคนทุกคน โดยการปรับปรุงสภาพการทำงานและคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาของความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน เพื่อจะได้หันมาให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานีตำรวจร่วมกันอย่างแท้จริง การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อทราบถึงการรับรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจตามโครงการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และเป็นการแสวงหาความร่วมมือในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมไทย อย่างผู้รู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6,826 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ (Krejcie and Morgan (กาสิ๊ก เตชะชั้นหมาก 2553: 98) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 360 คน

จากสูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
โดย	n	=	จำนวนของขนาดตัวอย่าง
	N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ
แทนค่า	n	=	$\frac{6,826}{1 + (6,826 * 0.05^2)}$
	n	=	360 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ถึงสถานีตำรวจภูธรตำบลมะรุ่ย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลประชากร
2. ผู้วิจัยจัดประชุมผู้ช่วยวิจัยเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ เพื่อให้เข้าใจตรงกันก่อนไปเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลดำเนินการวิเคราะห์ด้วยค่า (Percentage)
2. ข้อมูลการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะรุ่ย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วทำการแปลผลของข้อมูลคะแนนกลุ่มตัวอย่างระดับการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะรุ่ย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี 2549)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5}{5 - 1} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กับปัจจัยส่วนบุคคลดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติทดสอบ (t-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ การทดสอบค่า (F- test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ โดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage distribution) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59 มีสถานภาพสมรส จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) ดังนี้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{x} = 3.87$) และ การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{x} = 3.48$) สำหรับส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง มีดังนี้ ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.36$) การอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{x} = 3.19$) และการบริการทั่วไป ($\bar{x} = 3.14$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนก การบริการทั่วไป พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) ดังนี้ การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการให้สั้นกะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมา คือ มีการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ($\bar{x} = 3.20$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจเช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง ($\bar{x} = 3.13$) การเพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.11$) มีการรวมงานที่ต้องบริการประชาชนไว้จุดเดียวกัน ($\bar{x} = 3.10$) และการกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ ($\bar{x} = 3.01$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนก การอำนวยความสะดวกทางอาญา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) ดังนี้ จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.24$) รองลงมา คือ จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอกับปริมาณงาน ($\bar{x} = 3.22$) กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน ($\bar{x} = 3.19$) นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน ($\bar{x} = 3.17$) พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมพนักงานสอบสวน ($\bar{x} = 3.15$) และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สืบสวนสอบสวน ($\bar{x} = 3.14$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ดังนี้ อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมา คือ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.96$) ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ($\bar{x} = 3.90$) ปรับปรุงระบบตุ๋ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่สกัดจับกุมคนร้าย ($\bar{x} = 3.85$) ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว ($\bar{x} = 3.82$) และปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.72$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนก การควบคุมและจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) ดังนี้ จัดให้มีการประสานงานระหว่างภาคีรัฐ เอกชนที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ จัดให้มีการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจร ($\bar{x} = 3.94$) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร ($\bar{x} = 3.85$) และจัดตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหา ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ สำหรับ อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร ($\bar{x} = 3.15$) และ ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องกับงานอื่น ($\bar{x} = 3.11$) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนก ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) ดังนี้ มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.19$) รองลงมา คือ ธารรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.13$) อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย ($\bar{x} = 3.01$) และประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ยกเว้น มีการกำหนดหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.89$) และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการบนสถานีตำรวจ ($\bar{x} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) คือ จัดสถานที่เก็บของกลางให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบดูแลรักษาอย่างรัดกุม ($\bar{X} = 3.91$) และ จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.89$) ยกเว้น จัดทำแผนแม่บทการใช้พื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่างๆ ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ จัดทำแผนผังการบังคับบัญชา จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.32$) จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งสถานีตำรวจอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.24$) และดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบ การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกสถานภาพสมรส โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกการศึกษา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น คือ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกอาชีพ โดยภาพรวมและการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร และความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุรชาติ จึงดำรงกิจ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของตำรวจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูรัตน์ ปานเหง้า (2537) ได้ ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมือนคดีในสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ตลอดจนงานวิจัย ของ เชิดชาย ภูทอง (2537) ก็พบว่า การปฏิบัติงานของกองร้อยในโรงเรียนตำรวจภูธรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ใกล้ชิดกับงานของ ตำรวจ และไม่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานกับตำรวจ หรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ จึงไม่ ต้องได้รู้การปฏิบัติงานของตำรวจ ไม่ได้ใส่ใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ นอกจากนี้ประชาชนมี ปัญหาที่ต้องไปติดต่อกับตำรวจจึงรู้การปฏิบัติงานเท่านั้น

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลมะเริง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่มีความแตกต่างกัน ในทุกด้าน คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตชัย สนั่นเสียง (2520) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำของครูในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของครู และสมนึก ทองเอี่ยม (2528) ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครูในวิทยาลัย เกษตรกรรมชลบุรี พบว่า การรับรู้การปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการศึกษา ตลอดจน ศรีผ่อง จิตกรณกิจศิลป์ (2526) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตของผู้อาศัยอยู่ในอาคารสงเคราะห์ ของการเคหแห่งชาติ เขตห้วยขวาง พบว่า อาชีพ ระดับการศึกษามีการรับรู้คุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะ ใกล้เคียงกัน ไม่ค่อยแตกต่างกัน มาก จึงมีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อ ประชาชนใกล้เคียงกัน ตลอดจนประชาชน มีการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับกิจการของตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การบริการทั่วไป ควรปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำไว้บริการ เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความสับสนในการใช้บริการ และควรมีนางานมารวมกันที่ต้องบริการประชาชน

ไว้จุดเดียวกัน ด้วยการเพิ่มโต๊ะให้ประชาชนรอกคำร้องด้วยตนเอง พร้อมมีตัวอย่างแบบคำร้องแสดงไว้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชนที่มาใช้บริการ

การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ควรมีการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็ว ความสนับสนุนให้ตำรวจได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณธรรมของพนักงานสอบสวนต่อให้บริการประชาชน และมีการนำวิทยาการตำรวจ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ มีการควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มการกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

การควบคุมและจัดการจราจร ควรมีการปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องกับงานอื่น และอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้า ให้รวดเร็วเพื่อลดความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ทันภาวะการณ์ต่างๆ

ความร่วมมือและการประชาสัมพันธ์ ควรมีการสำรวจวิจัยรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนถึงความต้องการต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน มีป้ายประกาศข้อมูลข่าวสารภารกิจของตำรวจ สนับสนุนการรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอสร้างความร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรมีการดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ สร้างภูมิทัศน์ที่ดี จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งสถานีตำรวจอย่างชัดเจน มีจุดเด่น จุดใกล้เคียง เข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดทำแผนผังการบังคับบัญชา จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา ง่ายต่อการเข้าพบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน จำแนกตามเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การปฏิบัติของตำรวจตามโครงการโรงพัก เพื่อประชาชน นอกจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ทักษะคติของประชาชนต่อตำรวจ การรับรู้ข่าวสาร การติดต่อกับตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน
3. ควรมีการติดตามและประเมินผลของสถานีตำรวจภูธรมะเรียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา