

ISSN 2228-8244  
(1)



มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ISSN 2228-8244

# วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2560

31,3.2  
9



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด

เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk)

กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

The Satisfaction of People as Service Users upon

Stop, Walk and Talk Service :

a Case Study of Provincial Police Region 6 in Phitsanulok.

พัฒนพันธ์ เขตต์กัน และยุวดี พ่วงรอด

สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก

\*Email: khetkan@yahoo.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taró Yamané" ที่จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ด้านการแต่งกาย ด้านการให้

ความรู้ ทำเนาะนำ ด้านกิริยาวาจา และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยมีขั้นตอนวิธีการตามขั้นตอน ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน

ส่วนเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เขต ก.จ.ว. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ส่วนสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk)

ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลงพื้นที่ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกระยะตระหนักและใส่ใจถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพูดคุยถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ ทยอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้บริการประชาชนตำรวจสังเกตกลุ่มคนมาในแบบใด หากเกิดสิ่งผิด ผิดปกติก็ให้ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง เนื่องด้วยในเขตพื้นที่ 9 จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง ยังต้องมีการสอดส่องดูแลในเรื่องของปัญหาบาเสพติด อาชญากรรม การพนัน ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็นแนวทางที่ดี และประชาชนต่างให้ความสำคัญโดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างตำรวจและประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตำรวจชุมชน

# Abstract

The purposes of this research were to study the satisfaction levels of people as service users upon Stop, Walk and Talk service, to compare the factors influencing the satisfactions of people as service users upon Stop,

Walk and Talk service, and to study the problems, the suggestions, and the ways to promote the satisfaction of people as service users upon Stop, Walk and Talk service. The case study of Provincial Police Region in Pilsanuk was a survey research. The samples were 400 people sample group by using a questionnaire and it was analyzed for finding statistic value such as mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The findings were as follows :

The general level of the satisfaction of the people as service users upon Stop, Walk and Talk service in 7 aspects was high. When each aspect was considered, it was found that the average of satisfaction towards the police officers who met and conversed was the highest and followed by the aspects on the police officers met and conversed and asked people directly about their problems, the police' friendliness and informality, the police dressing, the police' giving knowledge and suggestions, the police' verbal conduct, the police's patrol by driving a car, riding a motorcycle and passing by in the areas without stopping to meet and talk with people, respectively.

The factors influencing the satisfactions of people as service users upon Stop, Walk and Talk service were compared and the people were divided by personal characteristics. It was found that gender, age, level of education, and Provincial Police Region didn't influence the satisfactions of people as service users upon Stop, Walk and Talk service in all 7 aspects. However, marriage status, career, and monthly average salary influenced the satisfactions of people as service users upon Stop, Walk and Talk service.

The study on the problems, suggestions, and the ways to promote the satisfaction of people as service users upon Stop, Walk and Talk service was found that people thought that the service provided by the police at present was very important because when the police regularly kept watching over areas to maintain order, were aware and paid more attention to people's safety on both their lives and properties, people felt relieved when the police met them and asked about how they were living, gave some suggestions and

knowledge so that they would keep watching and noticing other people coming into their communities about how they come and if they found something wrong, they could notify to the police directly because the nine provinces of the lower north area still needed inspecting on drug, crime, gamble, and so on. Therefore, the Stop, Walk and Talk service is considered that it is good and people realize its essentials and they require that the Stop, Walk and Talk service be constant in order to accomplish the goal of making a good relationship between the police and people together.

**Keywords :** The Satisfaction of People as Service Users; Police Community

#### บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ แนวโน้มการเปิดเสรีในด้านต่างๆ เศรษฐกิจที่ไร้พรมแดน การกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC : ASEAN Economic Community) การแข่งขันในเวทีโลกที่กำลังทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งภาคเศรษฐกิจ ภาคสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ และที่สำคัญคือ กระแสของการเรียกร้องประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยเฉพาะในลักษณะการบริหารงานยุคใหม่ (NPM : New Public Management) ซึ่งเป็นยุคศตวรรษที่ 21 ที่จะต้องมีการระดมทุนและใส่ใจในการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ให้เกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องด้วยเป็นสหราชอาณาจักร สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในทุกมิติ สิ่งเหล่านี้จึงนับว่าเป็นความท้าทายสำหรับทุกๆ องค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรการเอกชน หรือรวมถึงองค์กรตำรวจ ที่จะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาศักยภาพ และทักษะในด้านต่างๆ โดยเฉพาะความสามารถในการใช้เครื่องมือและนวัตกรรมสมัยใหม่ที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2554)

ตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งรับผิดชอบพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ครอบคลุมพื้นที่ 9

จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ก.จ. กำแพงเพชร ก.จ. ตาก ก.จ. นครสวรรค์ ก.จ. พิจิตร ก.จ. พิษณุโลก ก.จ. เพชรบูรณ์ ก.จ. สุโขทัย ก.จ. อุตรดิตถ์ และ ก.จ. อุทัยธานี โดยมีปัจจุบันจากสถานการณ์และกระแสสังคมข่าวสารต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลมาจากโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมือง ที่มีเริ่มต้นมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือการเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาเกษตรกรรมมาเป็นการผลิตแบบอุตสาหกรรม สิ่งเหล่านี้ได้นำมาซึ่งปัญหาทางสังคมหลายประการ อาทิ การเกิดชุมชนแออัด อาชญากรรม และปัญหาอาชญากรรม การลักขโมย รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่มากับแรงงานต่างถิ่น ที่สำคัญปัญหาทางสังคมอีกประการหนึ่งที่เกิดขึ้นก็คือ สมาชิกใหม่กับสมาชิกเดิมของชุมชนต่างๆ ยังขาดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และยังขาดความตระหนักในความรับผิดชอบร่วมกัน ขณะเดียวกันการดำรงชีพที่เร่งรัดมากขึ้นก็ทำให้ความสัมพันธ์นั้นเลวร้ายติดลบอย่างมากเช่นกัน ส่งผลให้สถาบันหรือองค์กรชุมชนที่เคยเข้มแข็ง กลายเป็นองค์กรที่อ่อนแอ จนขาดพลังร่วมกันในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับองค์กรตำรวจก็เช่นกัน การที่ตำรวจต้องมีความสัมพันธ์กับสังคมอย่างใกล้ชิด เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อด้วย ปัญหาที่ตามมาในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคง ได้ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีตำรวจ เพราะตามทัศนะของประชาชนตำรวจก็คือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของประชาชน สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานของตำรวจภายในจังหวัดที่ควบคุมกำกับดูแลการใช้กฎหมายว่าเป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมหรือไม่

เพราะตามภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการควบคุมและให้บริการประชาชนนั้น ถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ บ้านเมือง และความมีเสถียรภาพของรัฐบาล ดังนั้น งานตำรวจถือว่ามีผลสำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่สามารถให้ความยุติธรรม และการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญยิ่งต่อสังคมยังต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกชนชั้นทุกอาชีพ ตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน เพราะเจ้าหน้าที่หน้าที่ต้องปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวข้องกับบ้านทุกที่บ้างสุ่มบ้างแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง การปฏิบัติงานของตำรวจจะเกิดผลกระทบโดยตรงต่อความสงบเรียบร้อย ในการดำรงชีพของประชาชนในสังคม ตำรวจปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างดีมี

ประสิทธิภาพแล้วนั้น ประชาชนก็จะมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550)

สำหรับการบริหารงานของตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลกในยุคปัจจุบันนี้ ก็ได้มีการบริหารงานเชิงรุกมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ของผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้มีการวางแผนงานนำไปสู่การปฏิบัติงานเป็นรูปธรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งหมด 9 จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง นั่นก็คือ การนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโดยนำแนวทาง การหยุด เต็ม พุดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ที่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผ่าน Social Line รูปแบบการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนมีทัศนะ มุมมอง หรือความพึงพอใจอย่างมากน้อยเพียงใด ซึ่งสำหรับผลการตอบรับกลับมายังประชาชนถือว่าแนวทาง การหยุด เต็ม พุดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) นี้ เป็นแนวทางที่ประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะจะเห็นได้จากเมื่อมีความมอบหมายภารกิจต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจทุกคนที่อยู่ในความรับผิดชอบออกพื้นที่พบปะกับประชาชน และได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร การสัมผัสถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชน ส่งผลให้เราได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของประชาชนที่แท้จริงมากขึ้นว่า สิ่งใดบ้างคือการกระทำที่และความรับผิดชอบที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนให้กับประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นหูเป็นตาและมีการประสานการทำงานร่วมกับตำรวจเพื่อจะนำไปสู่ชุมชนที่เข้มแข็งในอนาคต และที่สำคัญคือความสามารถในการผลักดันให้แนวทาง การหยุด เต็ม พุดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ที่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผ่าน Social Line สามารถปรับเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องในระยะยาวได้ ดังที่เซอร์โรเบิร์ตพีล (Sir Robert Peel, 1990) ได้แสดงให้เห็นเกี่ยวกับประชาชนและตำรวจไว้อย่างน่าสนใจว่า "ตำรวจคือประชาชน และประชาชนคือตำรวจ" เพราะทั้งสองฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ในการรักษาความสงบสุขของสังคม โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยุติธรรม รวมถึงความถูกต้องกี่ยวกับอาชญากรรม ตลอดจนสภาพของความรู้ระเบียบและความเชื่อมโยงโครงข่ายสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้ แต่ทั้งนี้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์กล่าวได้นั้นตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ โดย

เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาสภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน ซึ่งเท่าเทียมกับการเปลี่ยนปรัชญาการทำงานจากเดิมที่เข้มงวดการจับตัวการไปถึงที่เกินเหตุ อย่างรวดเร็วมาใช้มาตรการทางเชิงรุกที่เน้นแก้ปัญหาในชุมชนโดยสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรมทางกฎหมายซึ่งตำรวจถือเป็นองค์กรหนึ่งในการบังคับใช้กฎหมายขั้นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีทางกฎหมาย กล่าวคือ ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ของโรเบิร์ต โทราจโนวิช ที่สะท้อนให้เห็นแนวทางสำคัญต่อการหยุด เต็ม พุดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ให้เกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (โรเบิร์ต โทราจโนวิช, 1990)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในทศวรรษนี้ เพราะสถานการณ์และเสถียรภาพได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบการมุ่งปรับเปลี่ยนในการแก้ไขปัญา และพัฒนาขีดความสามารถเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่พร้อมจะเผชิญกับความเสี่ยงปัญหา และพัฒนาชุมชน โดยผ่านก้าวพุดคุย แลกเปลี่ยนรู้ถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการผลักดันรูปแบบการปฏิบัติงานตามแนวทางการหยุด เต็ม พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) และบุคลากรในพื้นที่รับผิดชอบข้าราชการตำรวจ ต่อการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดผลเป็นที่ประจักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงมีการพัฒนาศักยภาพตำรวจทุกคนให้มีทักษะในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันตัวที่ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร เทคโนโลยี การให้บริการ ความเชี่ยวชาญในทักษะวิชาชีพ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับบทบาทอันเป็นกระบวนการทันสมัยที่จะเกิดขึ้น ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งให้ทราบข้อเสนอแนะและแนวทาง อันเป็นประโยชน์สำหรับการเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ วางแผนกำหนดนโยบายในการพัฒนา สร้างศักยภาพและพัฒนาองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้ทักษะวิชาชีพแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ให้มีความสุข ความปลอดภัย มั่นคง และยั่งยืนสืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมดรวม 9 หน่วยงาน จำนวน 6,137,208 คน (หน่วยงานตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ปี พ.ศ. 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane มาใช้ในการคำนวณแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ชาโนทร์ ศิลปจารุ, 2554)

#### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการศึกษา ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จว. ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออก

ตรวจ โดยชัยภรณ์ รตจักรยานยนต์ ผ่านไปในพื้นที่ โดยไม่มีทหารหยุดปะพุดคูย กับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีวิธีการตรวจ โดยทหารหยุดปะพุดคูย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด ๖ ด้านการแต่งกาย ด้านกิริยาจาจา ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

3. ทำให้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารววิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คูย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด รวม 9 หน่วยงาน จำนวน 6,137,208 คน (หน่วยงานตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ปี พ.ศ. 2558) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ข้อมูลทั้งเชิงประจักษ์ โดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด รวม 9 หน่วยงาน จำนวน 6,137,208 คน (หน่วยงานตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ปี พ.ศ. 2558) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการดำเนินการสอบถามสอบถามจากนักศึกษาหลักสูตรการแพทย์ พยาบาล จากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จ. เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกรับตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้จากการออกแบบแบบสอบถามครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1970) ซึ่งมีเกณฑ์การวัดดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ความดีเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ความดีเห็นอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ความดีเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ความดีเห็นอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ความดีเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ส่งพื้นที่จากตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ทำการจัดส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 400 ชุด พร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนัยแบบสอบถามตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล หากสถิติ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จ. โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ส่วนปลาย และอันดับ 5) (สายนศ, 2538)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน โดยใช้สถิติอนุมานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปร

ต้นที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จ. สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพสมรส คือ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.3 ระดับการศึกษา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.3 อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.8 รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนเขต ก.จ. ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ก.จ. นครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 13.5
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) การศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชน

| ข้อความ                                                                                                           | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจโดยขยับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน | 3.92      | .53  | มาก       |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง                      | 4.60      | .54  | มากที่สุด |

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชน (ต่อ)

| ข้อความ                                        | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ | 4.74      | .50  | มากที่สุด |
| 4. ด้านการแต่งกาย                              | 4.58      | .53  | มากที่สุด |
| 5. ด้านกริยาจาจา                               | 4.25      | .53  | มาก       |
| 6. ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง               | 4.59      | .53  | มากที่สุด |
| 7. ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ                   | 4.37      | .51  | มาก       |
| รวม                                            | 4.43      | .28  | มาก       |

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.43, S.D. = .28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.74, S.D. = .50) อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.60, S.D. = .54) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.59, S.D. = .53) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการแต่งกาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.58, S.D. = .53) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.37, S.D. = .51) อยู่ในระดับมาก ด้านกริยาจาจา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.25, S.D. = .53) อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขยับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.92, S.D. = .53) อยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า

3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส และสถานภาพสมรส กับสถานภาพโสด โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 รายได้เฉลี่ย/เดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 เขต ก.จว. ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค ๖ จังหวัดพิษณุโลก

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคนี้อยู่บนนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีกิจกรรมที่ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกระยะ มีการตระหนักและใส่ใจถึงความปลอดภัยทางชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพูดคุยถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความปลอดภัย อยู่คอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมสังเกตและตรวจตราในชุมชนว่า มาในรูปแบบใด หากผิดสังเกต ผิดปกติให้ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง เนื่องจากตัวประชาชนพื้นที่ ๑ จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ก.จว. กำแพงเพชร ก.จว. ตาก ก.จว. นครสวรรค์ ก.จว. พิจิตร ก.จว. พิษณุโลก ก.จว. เพชรบูรณ์ ก.จว. สุโขทัย ก.จว. อุตรดิตถ์ และ ก.จว. อุทัยธานี ยังต้องมีการสอดส่องดูแลในเรื่องของปัญหายาเสพติด อาชญากรรม การพนัน การพนัน ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็นแนวทางที่ดี และประชาชนต่างให้ความสำคัญโดยมีความต้องการที่จะให้แนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างตำรวจและประชาชน เพราะจากตัวอย่างแนวคิดแบบเดิมของตำรวจที่ว่าตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปรายปราย ต้องจับโจรเก่ง แต่สำหรับแนวคิดแบบใหม่นั้นตำรวจที่ดีไม่เพียงแต่เก่งงานปรายปรายจับกุมคนร้ายได้เท่านั้น แต่ต้องเก่งงานป้องกันและงานบริการด้วย กล่าวคือจะต้องทำงานป้องกันเหตุที่จะเกิดและให้ความสำคัญกับการบริการ ช่วยเหลือประชาชน โดยเฉพาะมุมมองต่อการบริการนั้นตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่สำคัญ จะทำงานบริการต่อเมื่อไม่มีงานหลัก แต่ตำรวจแบบใหม่ หรือตำรวจตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) จะต้องมองว่าการบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็นโอกาสที่ดีของตำรวจที่จะสร้างความคุ้นเคย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน นอกจากนั้นเรื่องของขอรับการบริการ ขอความช่วยเหลือ หรือหากไม่ต้องการขอ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นได้ว่าประชาชน สังคมกำลังเดือดร้อน เช่น กัญชาผิดต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นกับประชาชน ก็นับว่าเป็นโอกาสที่มากของตำรวจที่จะให้บริการ พบปะพูดคุย ถามไถ่

โดยเฉพาะการแสดงความจริงใจผูกมิตรกับประชาชน สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนให้ประชาชนได้มองเห็นว่าตำรวจคือผู้ที่รักประชาชน ไม่มีความปลอดภัยและความมั่นคงในทุกๆ ด้านแก่ประชาชน ได้อย่างแท้จริง

#### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ด้านการแต่งกาย ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ ด้านการริ่ร่า และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขยับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที โดยไม่มีการหยุดพบปะพูดคุย กับประชาชน

จากผลของการวิจัยข้างต้นนี้ สะท้อนให้เราเห็นชัดเจนถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ ซึ่งนับว่าเป็นอันดับต้นๆ ที่ประชาชนในภาพรวมสำคัญและมีความพึงพอใจสูงสุด เนื่องด้วยการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มาพบปะกับประชาชนถือเป็นแนวทางที่ดี เป็นการสร้างความมั่นใจถึงความปลอดภัยให้กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชนของ เซอร์โรเบิร์ต พิล ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่า ตำรวจที่ดีจะต้องตระหนักและใส่ใจถึงหลักการและอำนาจหน้าที่ 9 ประการ ดังนี้ คือ

1. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าการป้องกันอาชญากรรมถือเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจควบคู่กับการปราบปรามอาชญากรรมและการจับกุมคนร้ายมาลงโทษตามกฎหมาย

2. จะต้องตระหนักและใส่ใจถึงขีดความสามารถของตำรวจที่ขึ้นอยู่กับ การได้รับการยอมรับจากประชาชนต่อตำรวจจากการปฏิบัติงาน พฤติกรรมเจ้าหน้าที่และการสร้างความเคารพจากประชาชน

3. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจต้องรักษาไว้ซึ่งความร่วมมือจากประชาชนในการรักษาความสงบสุขของสังคม

4. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าความร่วมมือจากสาธารณชนจะลดน้อยลงเป็นสัดส่วน หากตำรวจปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่ขู่เพื่อให้บริการไปหามาย

5. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจจะต้องสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อตำรวจซึ่งไม่เกิดขึ้นจากการขู่ขู่ แต่เกิดจากการให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

6. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจซึ่งกำลังในการเผชิญหน้ากับสวีย ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และเมื่อวิชั่น เช่น การโจมตี การจี้เตือน ไม่เป็นผล การใช้กำลังต้องเป็นไปเท่าที่จำเป็นและน้อยที่สุดเท่าที่ทำได้

7. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจและประชาชนต้องสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตั้งแต่เกิดขึ้นในอดีต หรือที่กล่าวไว้ว่า ตำรวจคือประชาชน และประชาชนคือตำรวจ ตำรวจก็ถือเป็นประชาชนที่เป็นสมาชิกในสังคมที่ได้รับคำสั่งให้ทำหน้าที่รักษาความสงบสุขของสังคม

8. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจจะต้องปฏิบัติตามกฏด้วยความเคร่งครัด ไม่ก้าวล่วงนอกกรอบหน้าที่ ไม่รังแกผู้อื่น ไม่ตัดสินความผิดหรือลงโทษคนร้ายเอง

9. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าสังคมที่ปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง นับว่าบททดสอบตำรวจ มิใช่วัดจากการใช้กำลังของตำรวจ

ดังนั้น ตำรวจที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่ตระหนักและใส่ใจถึงการรับผิดชอบต่อ มุ่งเจ้าหน้าที่ประชาชน และต้องทำงานร่วมกันเพื่อรักษาความสงบสุขของสังคมเป็นสำคัญ โดยขยับกลืนตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรตำรวจที่สามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานอย่างจริงจัง เนื่องด้วยหลักการของตำรวจตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ถือเป็นการเสนอแนวทางการทำงานใหม่ ซึ่งเน้นการทำงานภายใต้รูปแบบของการกระจายบริการลงสู่ระดับชุมชน และถึงประชาชนเป็น

ราบบุคคล เน้นการทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติร่วมกันอย่างแท้จริง

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่สอดคล้องกับพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า

เพศ อายุ ระดับการศึกษา เขต ก.จว. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ส่วนสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากผลของการวิจัยทำให้เราได้เห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พุดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรงนั้น เป็นด้านที่ประชาชนให้ความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นแนวทางในการทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการทำงานของผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการวิจัยทางสถิติในการทำงานใหม่โดยมีการนำแนวคิดตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ไปสู่การปฏิบัติอย่างบูรณาการ การกำหนดหน้าที่ของสายตรวจโดยไม่ต้องทำงานภายในรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ สายตรวจที่รองรับกำลังทางวิทยุให้ไปประจำเหตุเพียงอย่างเดียว แต่ในทางตรงกันข้ามจะเป็นการทำงานที่ให้สายตรวจมีเวลาทำงานมากขึ้น สามารถสัมผัสกับประชาชนภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนได้โดยตรงและใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอทุกวัน โดยมีการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ตามไปถึงความเป็นอยู่ ปัญหา เหตุการณ์ในแต่ละวันในชุมชน เพื่อเป็นการลดข้อสงสัยและความสงบเรียบร้อยในทุกๆ ด้าน ซึ่งการปฏิบัติงานนี้ตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) นั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถเข้าถึง รู้จัก และสัมผัสโดยตรงอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอกับประชาชนในชุมชน อันจะนำไปสู่ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และที่สำคัญคือ นำไปสู่การเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือของประชาชนในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆ ด้านมากยิ่งขึ้น

3. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลงพื้นที่ตรวจสอบและเตรียมวิทยุทุกระยะ ตรहनักและไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพุดคุยถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความปลอดภัย คอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมสังเกตบุคคลที่เข้ามาในชุมชนว่า มาในรูปแบบใด หากเกิดสิ่งผิดปกติก็ให้ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง นอกจากนี้ในเรื่องของการขอรับการบริการ ขอความช่วยเหลือ หรือหากไม่ได้ขอขอ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ไปตรวจประชาชน สังคมกำลังดีขึ้น เช่น กัญชามีดีต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นกับประชาชน ก็นับว่าเป็นโอกาสที่ดีมากของตำรวจที่จะให้บริการ พบปะพุดคุย ถามไถ่ โดยเฉพาะการแสดงความจริงใจผูกมิตรกับประชาชน สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นว่าตำรวจคือผู้พิทักษ์รักษา ให้ความปลอดภัยและคำนึงถึงในทุกๆ ด้านกับประชาชน ได้อย่างแท้จริงดังด้วยบัญญัติ 10 ประการ ของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ดังนี้

1. การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) ที่ตำรวจทุกคนในองค์กรจะต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงาน ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุกแผนก เพราะเป็นหลักการที่งานสำคัญที่ต้องทำตลอดไปจึงจะเป็น "ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน"

2. การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) ตำรวจสายตรวจ หรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบล หรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ จะต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรืออำนาจนำเสนอในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกับชุมชนให้เต็มที่ที่สุด

3. การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic and Accountability) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจทุกคน ไม่ว่าสายตรวจระยะตำบลหรือวงจรจราจรทางบก สายตรวจตำบล หรือตำรวจประจำตำบล ฝ่ายอำนวยความสะดวก หรือผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ จะได้รับมอบการ

กระจายอำนาจให้มุ่งรับผิดชอบพื้นที่ เป็นระยะเวลาสั้นๆ เช่น จะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคย หรือตำรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคย หรือชาวบ้านไม่ “เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยการจัดตำรวจแบบชาวบ้านไม่ “เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยการจัดตำรวจแบบ “กะดัดพื้นที่” การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจยึดถือชุมชนเป็นหลักมากกว่าสถิติ

4. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชน เป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่มีต้นทุนทางสังคม หรือมีจิตตั้ง หรือมีความสนใจที่จะช่วยเหลือประชาชนให้มีความรู้และสร้างความร่วมมือ กำหนดวิธีการจัดตั้ง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสร่วมกันทำงานป้องกันอาชญากรรม และแก้ไขความไม่เป็นระเบียบของชุมชนตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ตำรวจมีเวลาไปทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอื่นได้มากขึ้น

5. ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ ไม่เฉพาะงานหลักคือการป้องกันอาชญากรรม หรือการเป็นอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น แต่ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน หน่วยตำรวจต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่นๆ เช่น การจัดอาสาสมัครช่วยเหลือผู้บาดเจ็บไปส่งโรงพยาบาล การให้ประชาชนเป็นอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือบิดาผู้มาแจ้งความที่สถานีตำรวจการจัดอาสาสมัครช่วยรับโทรศัพท์ที่ศูนย์วิทยุ การจัดอาสาสมัครลงชุมชนสถิติคดี การจัดคณะกรรมการหาทุนช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม และการรับการศึกษาสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจในด้านต่างๆ

6. การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน (Law Enforcement) ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนยังถือว่า การสืบสวน จับกุมคนร้าย เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน โดยมุ่งเน้นการจับกุมเพื่อแก้ปัญหาที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุด และตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือการควบคุม กับความร่วมมือของชุมชนในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน

7. เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นการป้องกันเพื่อไม่ให้อาชญากรรมเกิด มากกว่าการรอให้อาชญากรรมเกิดขึ้นแล้ว จึงคิดติดตามจับกุมคนร้ายเพื่อฟ้องศาลกิจกรรมส่วนในของตำรวจที่ทำงานกับชุมชน คือ สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเองโดยใช้เทคนิคแก้ต้นตุนโยบาย การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม การจัดระบบเพื่อนบ้านเตือนภัยหรือจัดสายตรวจประชาชน เป็นต้น เพื่อมุ่งเป้าประสงค์ในการลดอาชญากรรมและความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

8. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ตำรวจสมาชิกชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (Scamking) แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Analysis) แสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหา (Response) ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงมือประเมินผล (Assessment) เทคนิคในการแก้ปัญหาเน้นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน ที่สำคัญเป็นการคิดแก้ปัญหาเน้นการระดม

9. ให้ความสัมพันธ์ของความเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน (Partnerships) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชนประชาชนในชุมชนคือหุ้นส่วนของตำรวจ ในการร่วมรับผิดชอบป้องกันอาชญากรรม หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (ไม่ใช่เป็นปัญหาของตำรวจฝ่ายเดียว) ตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหา เพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าว และตำรวจต้องสร้างความร่วมมือหรือเป็นแกนนำในการระดมทรัพยากร ความร่วมมือหรือให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันอาชญากรรมได้ด้วยตัวชุมชนเอง

10. ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหามีความเกี่ยวข้องกับการป้องกันหลายอย่าง โดยเฉพาะการแก้ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแต่การจับคนร้าย) ตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่นติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์มีหน้าที่ตาม

กฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟฟ้าส่งสว่างบริเวณที่เกิดเหตุซึ่ง  
ทรัพย์สินหรือชุมชนเสมอ เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานสอบสวนที่จะดำเนินการ  
ใบอนุญาตให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขโดยชอบ มีและใช้อำนาจเป็น เป็นอำนาจของ  
นายทะเบียนอาชญากรรม คือ นายอำเภอท้องที่ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้เก็บรักษา  
ตามงานเทศกาลหรืองานรื่นเริงต่างๆ ที่เป็นต้นเหตุให้ยั่วรู้ข้อสุราได้ทุกเวลา นี้เป็นผู้  
เหตุทำร้ายร่างกาย เป็นอำนาจของสรรพสามิต รอให้หลายส่วนมากเป็นภารกิจภายนอก  
ใหม่ที่ยังไม่ได้บัญญัติระเบียบจากหน่วยงานขนส่งทางบก และสถานที่ที่จำหน่ายมากที่สุด  
คือตลาดนัด ที่จำหน่ายสินค้าหรือวัตถุดิบจำนวนมากเช่นขนมปังได้ให้ตลาดนัดได้  
จึงนี้เป็นต้น

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของแนวทางกรณผู้เดิน พู่ ตูย กับ ประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็นอีกหนึ่งแนวทาง ที่เป็นหลักสำคัญในการยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่จะสามารถเปลี่ยนวิธีคิดและ วิธีการทำงานของตำรวจทุกนาย รวมถึงประชาชนในชุมชน ที่จะกลายมาเป็นหนึ่ง เดียวและเป็นคนออกอาพในการเป็นหู เป็นตา สอดส่องดูแล ป้องกัน แก้ไขปัญหา และ พัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืนสืบไป

ಶಿವಶಂಕರ

## 1. ข้อเสนอมติและเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) การศึกษาทางจักษุวิทยา 6 จังหวัดพิษณุโลก

จากผลการศึกษาที่พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกรถรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง เป็นสิ่งที่ทำให้เราเห็นถึงความสำคัญว่า แนวทางการหยุด เดิน พูด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ถือเป็นแนวทางที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และมีความต้องการที่จะให้นำแนวทางนี้มาปรับใช้กับตำรวจใช้วิธีการอย่างต่อเนื่อง เพราะการใช้หลักการงานตำรวจสำหรับผู้รับใช้ชุมชน หรือการปฏิบัตินี้จะใช้วิธีการเบต เดิน พูด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) จะเน้น

ความตื่นเคยกับประชาชนเป็นหลัก คำว่าจะปรากฏตัวให้ประชาชนเห็นในสถานที่  
เดิมและอาจเดิมเป็นประจำ เพื่อให้ประชาชนได้สัมผัสกับพระราชาในหลวง

ดังนั้น แนวทางการหยุด เดิน หยุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) จึงเป็นวิธีการดีและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยนัดเอาความเดือดร้อน ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก หัวข้อสำคัญคือ ดำรงและประชาชนต้องปฏิบัติตามร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนต้องการ หรือ เห็นความสำคัญว่า ถ้าแก้ปัญหานั้นจะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนส่วนร่วม (การแก้ปัญหาก็อาจเป็นทั้งจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สมกับสภาพของชุมชนและประชาชนส่วนร่วมเป็นสำคัญ)

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัยคืออะไร

1. การมีกำลังเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการตามแนวทางการหยุดเดิน หยุด อยู่ กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) การนี้ศึกษาตัวทางภูมิภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ตำบล ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยชมรมถนนดี รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบบะ หยุดอยู่ กับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยมีการหยุดพบบะ หยุดอยู่ และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความพึงพอใจต่อการหยุดพบบะ หยุดอยู่ และสอบถามร่างกาย ด้านการศึกษาจาก ด้านความเป็นมิตรต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบบะ ด้านการแต่งกาย ด้านความสะอาดและเป็นกันเอง และด้านการให้ข้อมูลรู้ ตำแหน่ง เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม

2. การมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) การศึกษาตัวรากูรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน ตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติ

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และได้รับการสนับสนุนจาก พลตำรวจโทรุ่งโรจน์ แสงคร้าม ผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค ๑ จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน จนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

## เอกสารอ้างอิง

- กรมกษัตริย์ หรือ "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔, แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕.
- พานินทร์ ตีลเมืองรุ: ๒๕๕๔. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร: ธี อินเตอร์ปริ้นซ์.
- โรเบิร์ต ไทรจจาโนวิช (1990). ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, Cincinnati, U.S.A. : Anderson.
- ลัวัน สายยศ และ อังคณา สายยศ. ๒๕๔๐. สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ๒๕๕๐. พระราชบัญญัติข้าราชการตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- Best. 1978. *Developmentally Appropriate Curriculum: Best practices in early childhood education*. (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Peel, R. 1990. Sir Robert Peel : Statesmanship, Power and Party. Routledge.
- Trojanowicz, R., Bucqueroux, B. 1990. *Community Policing: A contemporary Perspective*. Cincinnati, Anderson.