

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ
และความเชื่อมั่นของประชาชน
ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เสนอต่อ

กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จัดทำโดย

ผศ.ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
ขอบเขตการวิจัย	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือการวิจัย	5
ผลการศึกษา	5
1. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวม รายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	5
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวม ระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	8
3. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวม ระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	17
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	27
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	39
ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยในการวิจัยครั้งนี้	42
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	44

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนในภาพรวมรายวัตถุประสงค์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	5
1.2	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชน ในภาพรวมระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค/ (บช./ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	8
1.3	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ กองบังคับการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)	17
1.4	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)	18
1.5	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)	19
1.6	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3)	20
1.7	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)	21
1.8	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)	22
1.9	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)	23
1.10	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)	24
1.11	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)	25
1.12	แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)	26

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1.1	แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดี ประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	10
1.2	แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้าย ต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	11
1.3	แสดงค่าร้อยละของความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	12
1.4	แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจ ในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	13
1.5	แสดงค่าร้อยละของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชน ในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ที่พักและอาศัย ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	14
1.6	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ในระดับกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	15
1.7	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	16

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชน
ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตามอนุมัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 ท้ายหนังสือสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ด่วนที่สุด ที่ 0007.15/4387 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2560 อนุมัติกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดองค์ประกอบการประเมินที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติหรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎนโยบายของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี (Function Base) โดยมอบหมายให้ กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นผู้รับผิดชอบประเมิน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
2. ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
3. ร้อยละความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ไม่เกินร้อยละ 40
4. ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

อนุมัติผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2554 ท้ายหนังสือ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ที่ 0007.24/2556 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2554 กรณีการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชน ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ กำหนดรูปแบบและแนวทางการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนและทำการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนปีละ 1 ครั้ง โดยให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายนของทุกปี

หนังสือ สำนักงานจเรตำรวจ ที่ 0013.16/1068 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2560 เรื่องการดำเนินการตามโครงการตำรวจสีขาว ดาวคุณธรรม ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

หนังสือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0007.34/5578 ลงวันที่ 13 ตุลาคม 2556 เรื่อง กำชับมาตรการปฏิบัติเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจเป็นหน่วยประเมินผล

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มติคณะรัฐมนตรี และสั่งการผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติข้างต้น กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ จึงได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) เพื่อศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน 4) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ 5) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย 6) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ 7) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
 - 1) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั้งเวลากลางวันและกลางคืน
 - 2) ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม
 - 3) ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
 - 1) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, สายตรวจ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มีการพูดคุยกับประชาชน เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

3) งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ เน้นงานบริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) การสร้างเครือข่าย
- 2) แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน
- 3) การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน
- 4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน

6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ
- 2) อุทิศตนของตำรวจ
- 3) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ
- 4) จรรยาบรรณของตำรวจ
- 5) การทุจริตคอร์รัปชั่นของตำรวจ

7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั่วไป, ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจ, ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน, ผู้ต้องหาดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดีอาญาเสพติด และประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชนในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 โดยการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 3\%$ ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,111 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,305 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ทั้งสิ้น 13,050 คน

การศึกษาคั้งนี้จะทำการศึกษาคอบคลุมทั่วประเทศ ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 และศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่

เป้าหมายใช้จำนวนประชากรเป็นเกณฑ์ คือ คัดเลือกจากกองบังคับการตำรวจนครบาล และตำรวจภูธรจังหวัด ที่มีจำนวนประชากรมาก ปานกลาง และน้อย ดังนี้

1. กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยใช้กองบังคับการตำรวจนครบาลเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) ทำการศึกษา 3 กองบังคับการตำรวจนครบาล ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ รวมจำนวน 9 สถานีตำรวจ

2. ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 โดยใช้ตำรวจภูธรจังหวัด เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) ทำการศึกษาหน่วยละ 3 ตำรวจภูธรจังหวัด ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ (ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมือง 1 แห่ง และสถานีตำรวจภูธรรอบนอกอีก 2 แห่ง) รวมจำนวน 81 สถานีตำรวจ

รวมสถานีตำรวจที่คัดเลือกทั้งสิ้น จำนวน 90 สถานีตำรวจ

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 คนในแต่ละสถานีตำรวจข้างต้น ให้ทำการประเมินดังนี้

1. ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3, 6, 7 ได้แก่ แบบสอบถาม ชุดที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน) จำนวนสถานีละ 65 คน

2. ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ได้แก่ แบบสอบถาม ชุดที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ จำนวนสถานีละ 30 คน

3. ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้แก่ แบบสอบถาม ชุดที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) จำนวนสถานีละ 20 คน

4. ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 ได้แก่ แบบสอบถาม ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน) จำนวนสถานีละ 10 คน

5. ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้แก่ แบบสอบถาม ชุดที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) จำนวนสถานีละ 20 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีการพัฒนาขึ้น โดยมีข้าราชการตำรวจจากกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ ตำรวจ และข้าราชการตำรวจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมพัฒนาแบบสอบถาม ได้รับการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ถูกจัดทำขึ้นจำนวน 5 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน)

ชุดที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชน ในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

ชุดที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.27	2.24	72.66
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.74	2.44	57.39
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.87	1.85	38.76
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.93	2.30	69.29
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.89	2.01	68.89
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.10	2.23	71.01
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.37	1.40	83.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.29	1.44	82.98
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.44	1.37	84.37
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.16	1.66	71.55
การสร้างเครือข่าย	7.35	1.65	73.52
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.04	1.60	70.44
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.01	1.74	70.06
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.22	1.63	72.20
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของ	7.44	0.95	74.31
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.53	0.99	75.30
อุดมคติของตำรวจ	7.75	0.97	77.49
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.29	0.84	72.88
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.27	1.03	72.72
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.32	0.96	73.18
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.14	1.20	71.40

จากตารางที่ 1.1 อธิบายภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.66 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.39 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.76 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.67 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.55 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.31 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.40

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

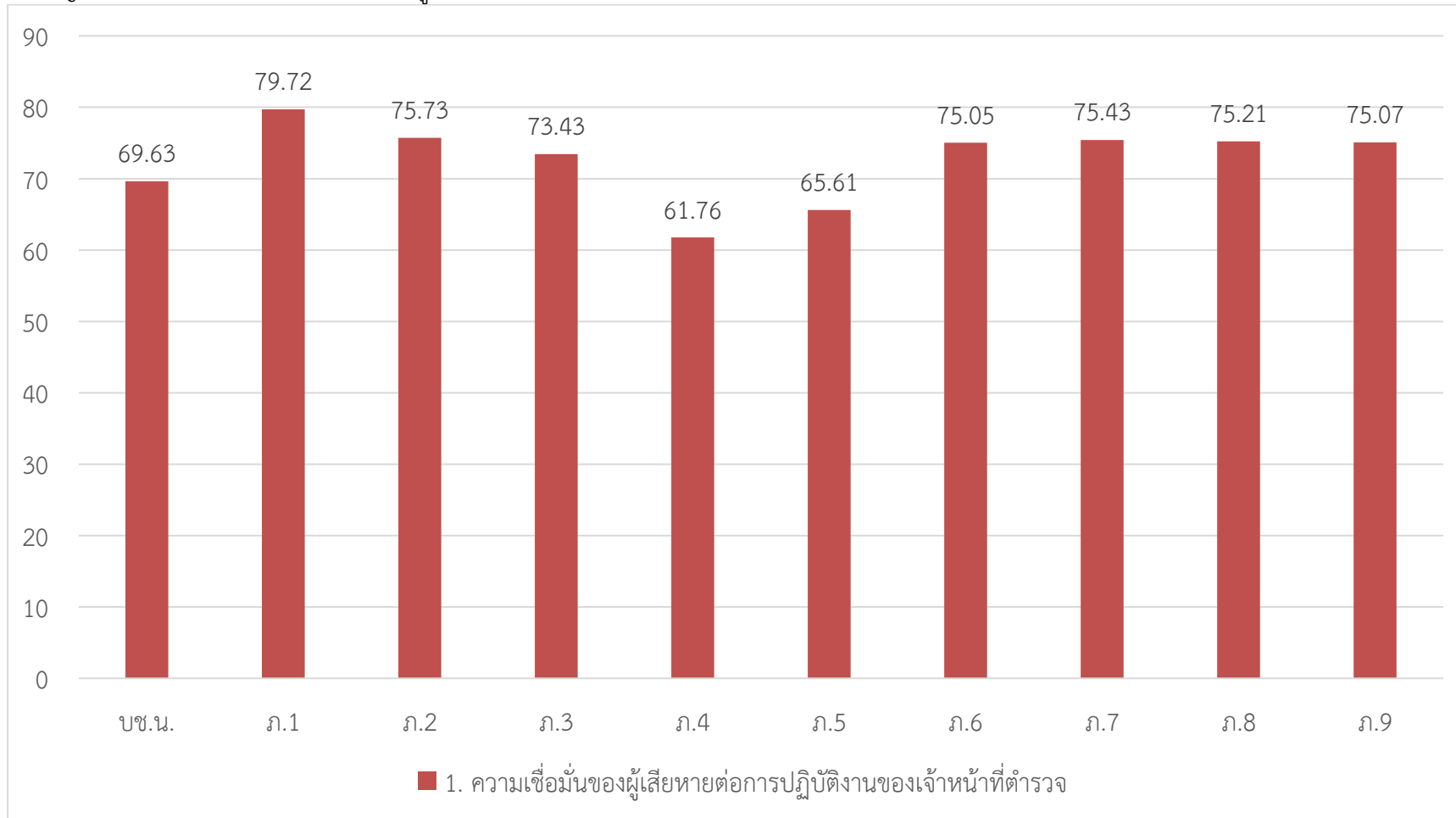
ตารางที่ 1.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์/ร้อยละ	บช.น.	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8	ภ.9
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	69.63	79.72	75.73	73.43	61.76	65.61	75.05	75.43	75.21	75.07
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	64.37	56.08	56.61	56.82	54.94	57.08	56.72	59.87	57.42	54.06
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	39.52	42.61	40.86	35.51	36.71	37.10	38.17	40.71	38.63	37.84
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	79.14	74.23	63.33	55.79	73.60	70.61	78.33	53.51	68.29	76.15
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	73.11	68.63	66.72	69.90	76.18	70.09	75.93	52.07	63.78	72.54
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	80.53	75.32	65.43	57.68	74.82	71.96	79.30	56.23	69.76	79.17
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	87.22	85.85	81.84	82.72	81.37	86.12	85.20	83.60	80.37	82.47
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	86.52	84.98	81.80	82.19	80.48	84.38	83.95	82.91	80.42	82.23
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	87.93	86.72	81.87	83.26	82.27	87.86	86.45	84.28	80.32	82.71

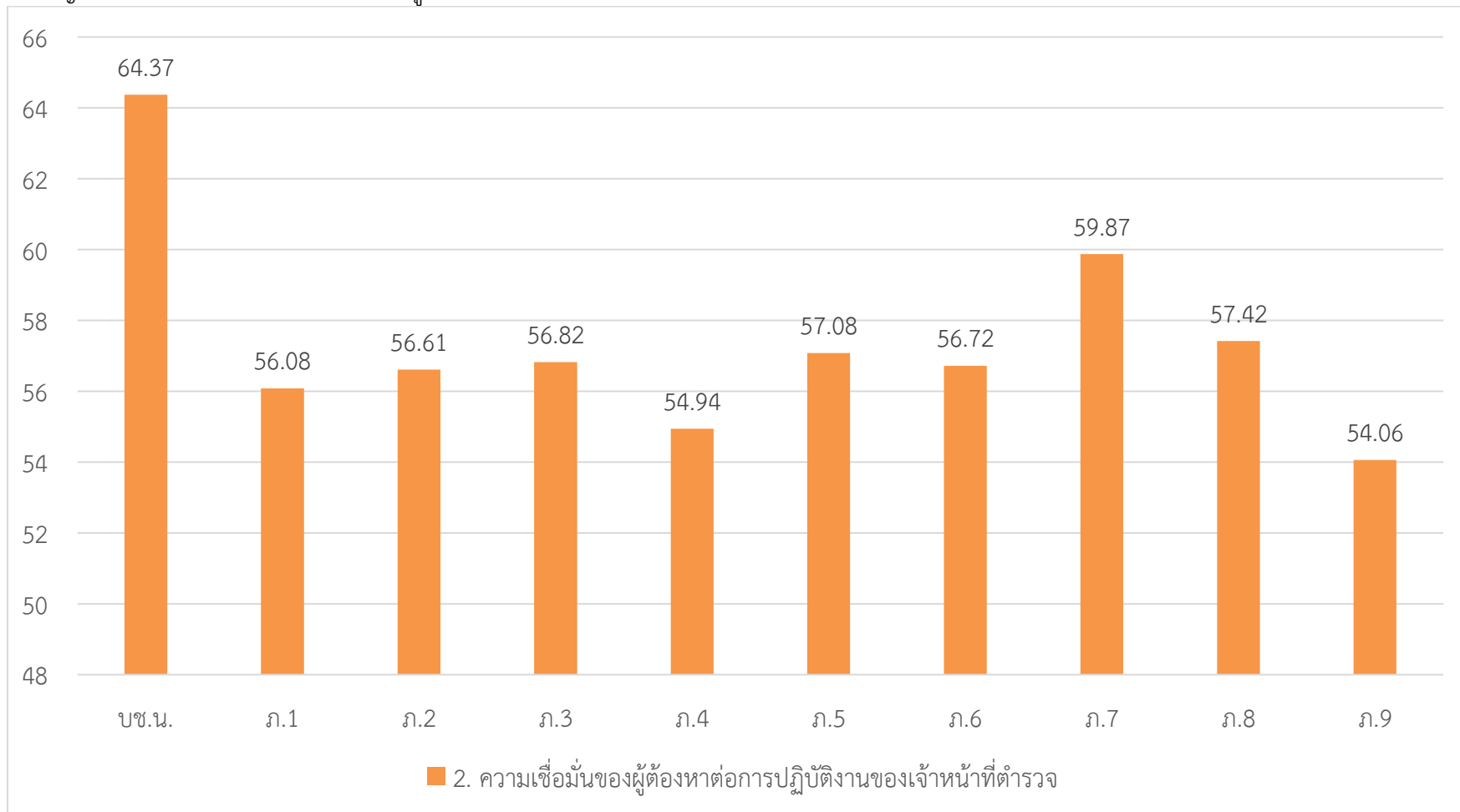
ตารางที่ 1.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ต่อ)

วัตถุประสงค์/ร้อยละ	บช.น.	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8	ภ.9
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	67.63	74.35	74.14	71.49	73.66	78.33	68.50	68.49	74.65	64.31
การสร้างเครือข่าย	69.56	77.96	77.70	74.52	76.89	78.70	70.00	70.30	76.15	63.44
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	65.33	73.11	72.00	70.19	71.96	77.07	67.44	67.93	73.15	66.22
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	64.74	73.11	72.85	69.59	71.63	79.00	66.74	66.78	73.96	62.19
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	70.92	73.25	74.03	71.69	74.17	78.56	69.81	68.92	75.31	65.36
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	73.97	75.11	74.85	74.47	74.26	74.11	74.50	74.45	73.44	73.99
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.90	76.28	75.96	75.48	75.24	75.05	75.52	75.44	74.25	74.90
อุดมคติของตำรวจ	76.94	78.71	78.27	77.73	77.39	77.16	77.85	77.64	76.21	77.00
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.72	73.40	73.30	72.99	72.84	72.74	72.95	73.01	72.20	72.65
จรรยาบรรณของตำรวจ	72.18	73.56	73.27	72.83	72.68	72.52	72.92	72.93	71.85	72.43
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.12	73.62	73.47	73.32	73.13	73.06	73.27	73.22	72.65	72.96
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	71.83	73.07	72.32	72.65	75.24	70.59	70.93	70.46	70.81	70.32

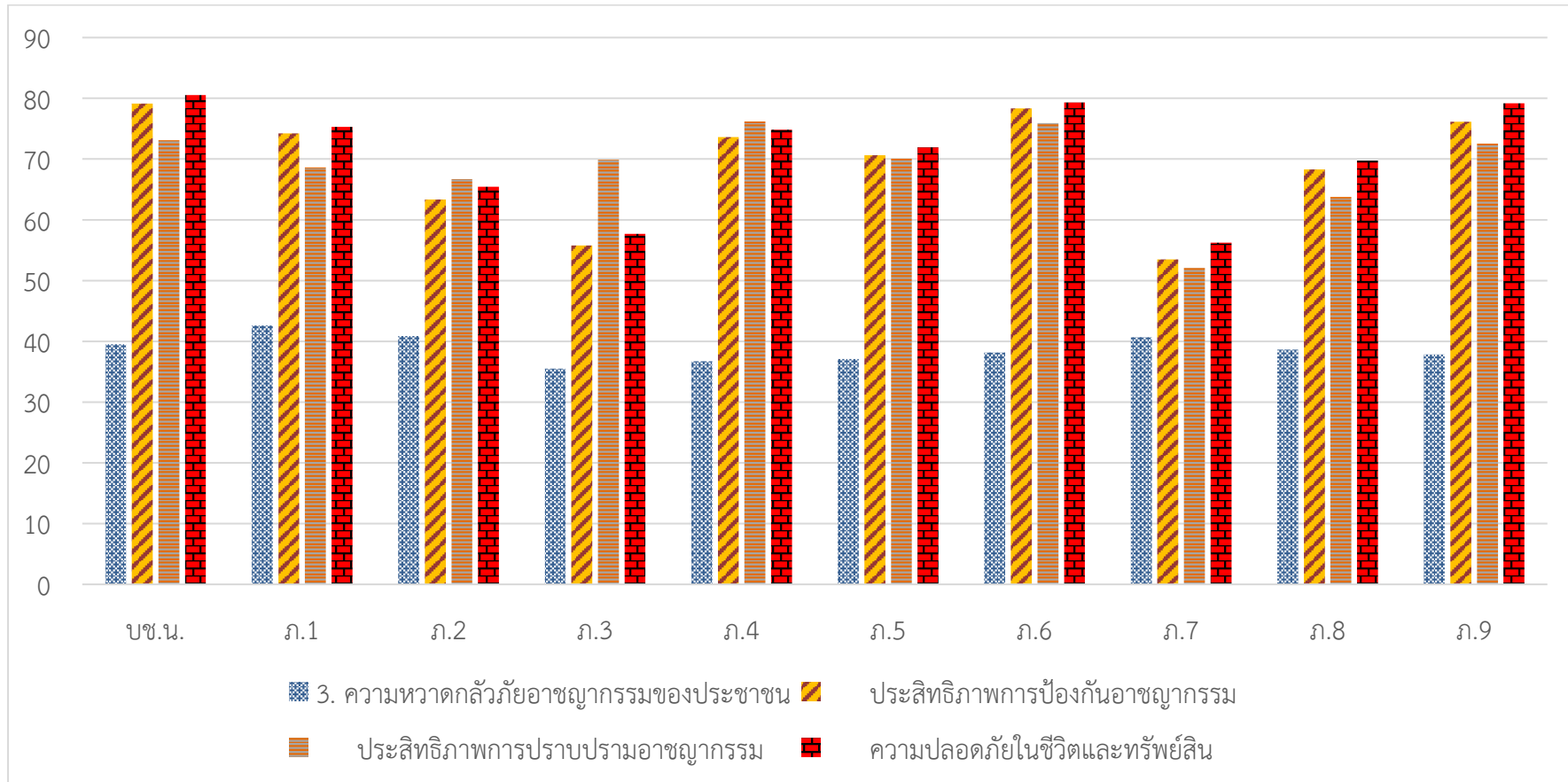
แผนภาพที่ 1.1 แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



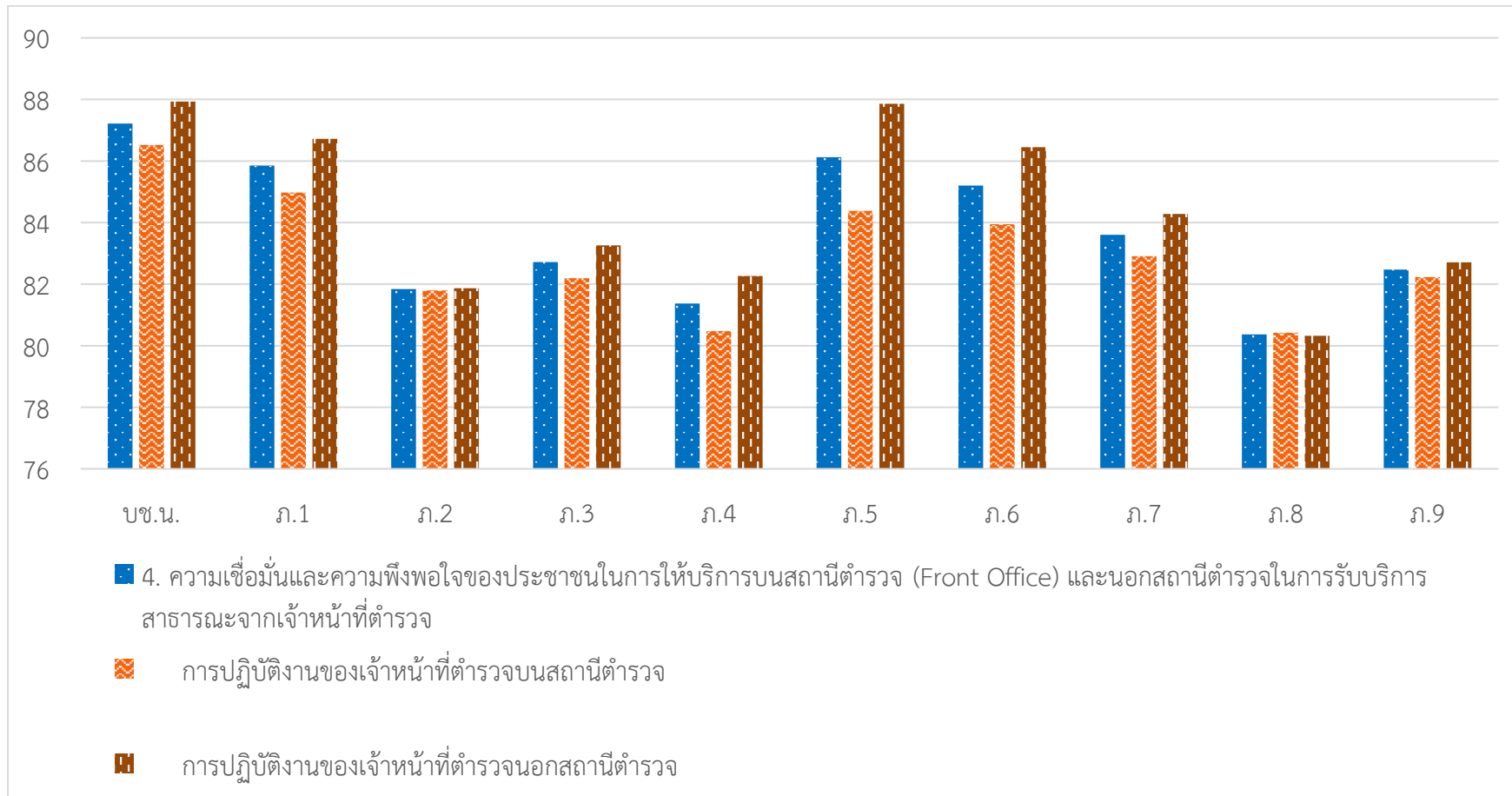
แผนภาพที่ 1.2 แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



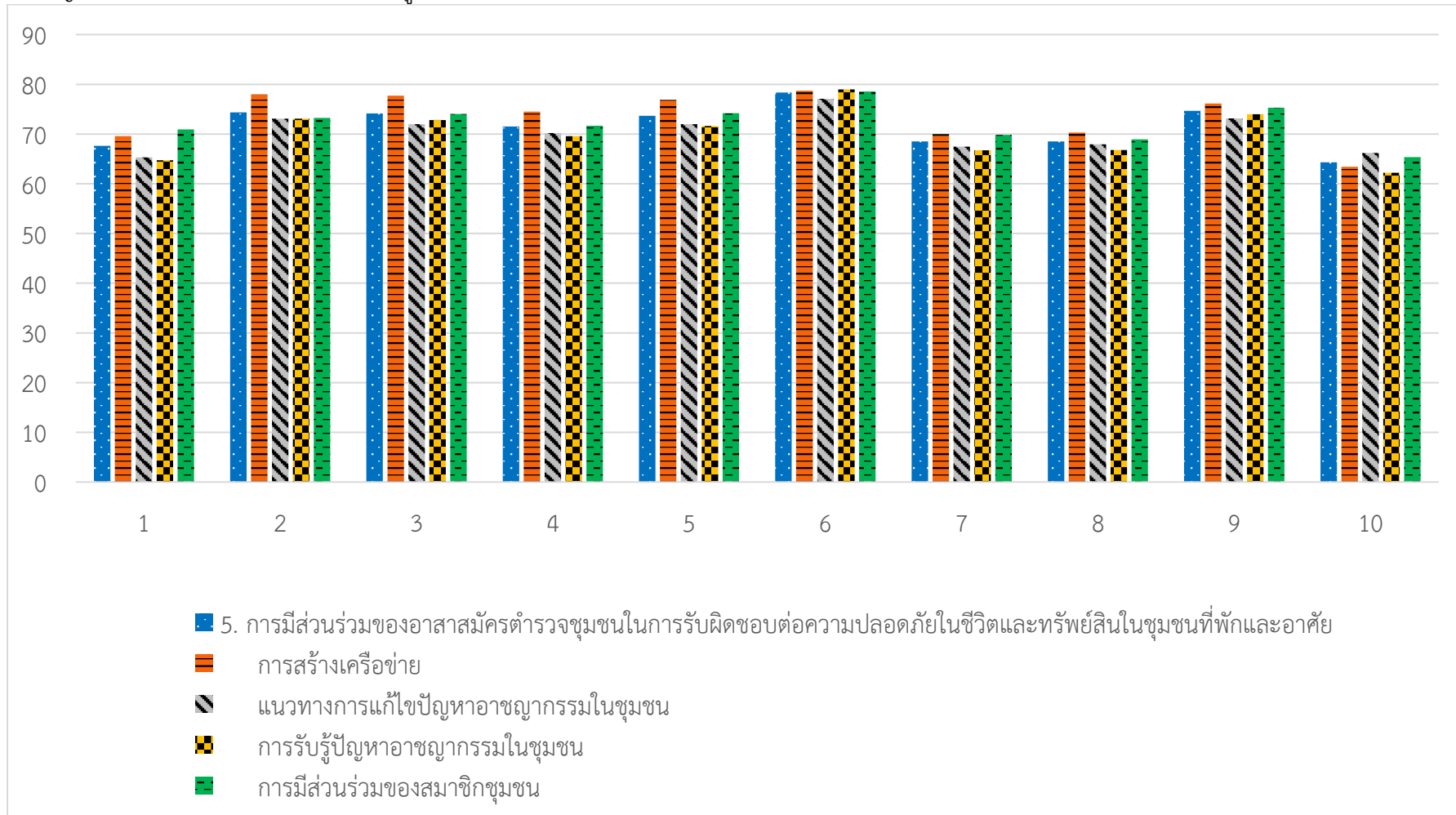
แผนภาพที่ 1.3 แสดงค่าร้อยละของความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



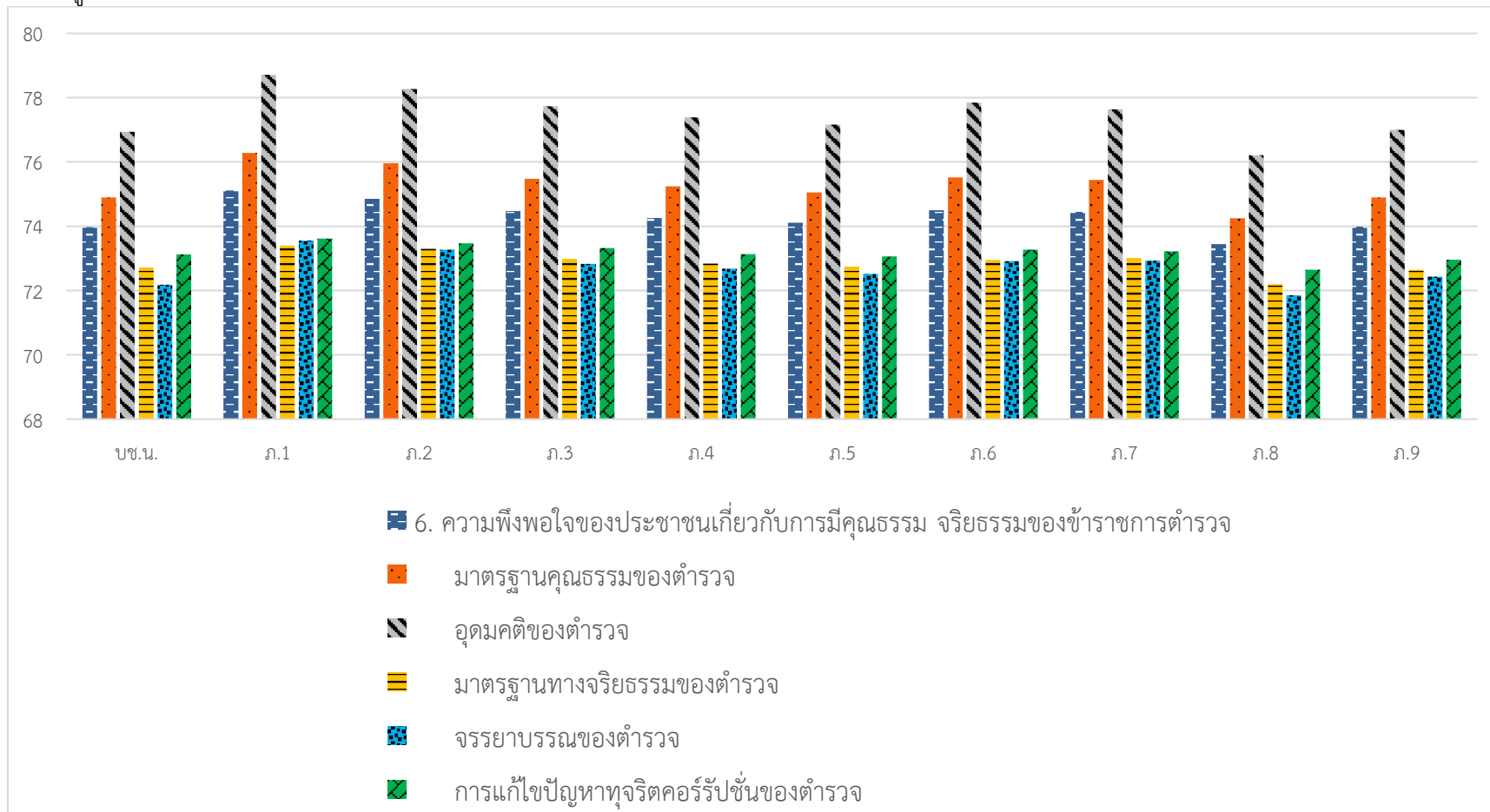
แผนภาพที่ 1.4 แสดงค่าร้อยละของความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



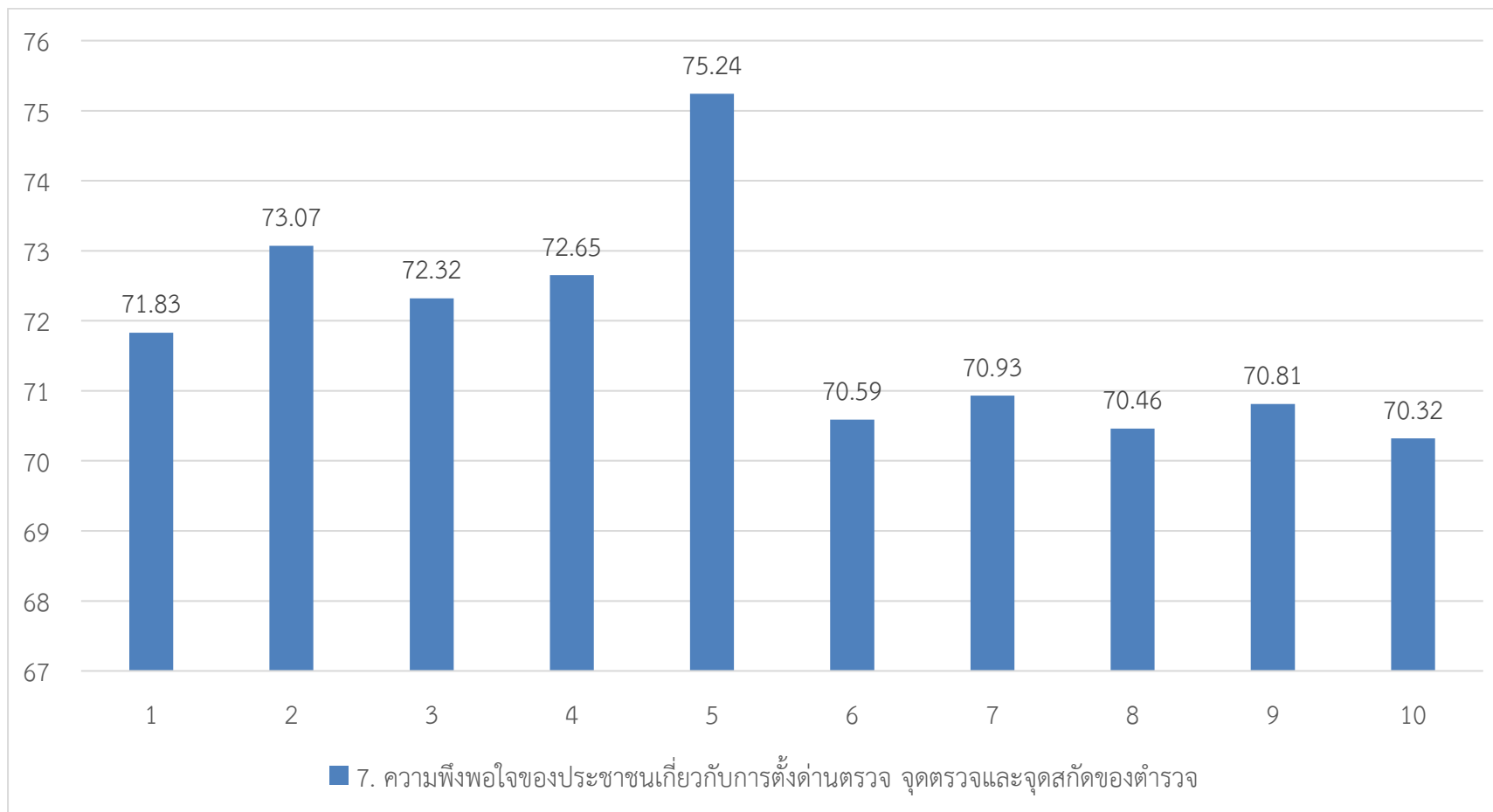
แผนภาพที่ 1.5 แสดงค่าร้อยละของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



แผนภาพที่ 1.6 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) / ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



แผนภาพที่ 1.7 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ ในระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



3. ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ตารางที่ 1.3 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบังคับการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)

วัตถุประสงค์	น.1	น.4	น.9
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	59.25	75.19	74.44
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	71.94	65.48	55.69
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	36.73	41.02	40.81
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	77.80	79.81	79.81
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	71.86	73.73	73.75
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	79.11	81.27	81.21
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	85.54	87.38	88.77
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	84.75	86.64	88.19
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	86.33	88.12	89.35
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	64.92	72.55	65.43
การสร้างเครือข่าย	66.67	75.78	66.22
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	63.11	70.33	62.56
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	61.67	69.67	62.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	68.25	74.42	70.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	73.27	74.04	74.59
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.12	74.84	75.73
อุดมคติของตำรวจ	75.71	77.15	77.95
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.31	72.79	73.08
จรรยาบรรณของตำรวจ	71.27	72.43	72.84
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	72.97	73.00	73.37
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	72.73	71.17	71.59

ตำราวจุทธภาค 1

ตารางที่ 1.4 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจุทธจังหวัดของตำราวจุทธภาค 1 (ภ.1)

วัตถุประสงค์	ปทุมธานี	ลพบุรี	สิงห์บุรี
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	83.64	77.36	78.15
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	55.71	56.00	56.54
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	44.60	41.47	41.75
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	79.15	76.39	67.14
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	72.84	70.53	62.51
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	80.41	77.21	68.34
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	85.88	87.53	84.14
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	85.18	87.03	82.73
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	86.58	88.04	85.56
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่ฝึกและอาศัย	71.73	76.35	74.98
การสร้างเครือข่าย	77.33	78.78	77.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	69.11	75.56	74.67
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	69.33	76.00	74.00
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	71.17	75.08	73.50
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	74.98	75.51	74.85
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	76.10	76.72	76.02
อุดมคติของตำรวจ	78.49	79.27	78.36
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	73.33	73.74	73.13
จรรยาบรรณของตำรวจ	73.40	74.07	73.21
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.58	73.76	73.54
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	72.88	73.03	73.29

ตำราวจรภค 2

ตำรจที่ 1.5 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคตเห็นของประชชนในภพรวมระดับตำรจรภค จ้งหวัดของตำรจรภค 2 (ภ.2)

วัตถุประสงค์	ชลบุรี	ฉะเชิงเทรา	นครนายก
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	74.29	77.01	75.88
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	54.83	55.73	59.27
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชชน	42.18	40.67	39.71
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	63.24	65.51	61.23
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	59.68	67.51	72.96
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	65.33	67.92	63.03
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	84.18	83.57	77.76
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	83.75	83.59	78.06
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	84.61	83.56	77.46
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	76.26	78.41	67.76
การสร้างเครือข่าย	77.22	80.67	75.22
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	75.00	76.67	64.33
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	77.33	77.89	63.33
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	75.50	78.42	68.17
6. ความพึงพอใจของประชชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	74.64	74.83	75.08
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	75.66	75.97	76.26
อุดมคติของตำรวจ	77.99	78.28	78.55
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	73.11	73.32	73.47
จรรยาบรรณของตำรวจ	73.15	73.16	73.50
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.33	73.42	73.65
7. ความพึงพอใจของประชชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	73.32	71.73	71.90

สำรวจคุณภาพ 3

ตารางที่ 1.6 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับสำรวจ
จังหวัดของสำรวจคุณภาพ 3 (ภ.3)

วัตถุประสงค์	นครราชสีมา	สุรินทร์	อำนาจเจริญ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจ	76.11	67.21	76.96
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจ	57.73	53.75	58.98
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	34.94	35.80	35.78
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	50.01	54.32	63.03
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	62.15	73.22	74.33
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	51.03	56.61	65.40
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบน สถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	81.44	81.10	85.65
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	81.30	80.51	84.76
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	81.56	81.69	86.54
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	72.77	67.58	74.14
การสร้างเครือข่าย	71.44	71.44	80.67
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	71.78	66.78	72.00
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	72.11	65.11	71.56
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	75.75	67.00	72.33
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของ ข้าราชการตำรวจ	74.97	75.08	73.35
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	76.02	76.34	74.10
อุดมคติของตำรวจ	78.50	78.56	76.13
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	73.35	73.45	72.15
จรรยาบรรณของตำรวจ	73.47	73.44	71.59
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.53	73.62	72.82
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	72.38	72.64	72.93

สำรวจภูธรภาค 4

ตารางที่ 1.7 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับสำรวจภูธร จังหวัดของสำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)

วัตถุประสงค์	ขอนแก่น	มหาสารคาม	หนองบัวลำภู
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	68.71	53.82	62.75
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	56.96	55.02	52.83
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	35.71	36.57	37.85
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	69.28	74.97	76.55
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	75.63	79.56	73.36
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	71.18	75.56	77.73
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	87.85	71.29	85.00
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	86.91	71.38	83.16
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	88.78	71.19	86.84
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	73.52	71.73	75.75
การสร้างเครือข่าย	77.11	76.78	76.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	73.33	68.22	74.33
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	72.22	68.56	74.11
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	71.42	73.33	77.75
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	75.57	74.05	73.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	76.79	75.01	73.92
อุดมคติของตำรวจ	79.35	77.03	75.81
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	73.80	72.72	72.00
จรรยาบรรณของตำรวจ	74.09	72.34	71.62
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.78	73.15	72.45
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	71.43	70.82	70.70

ตำราวจรภาค 5

ตารางที่ 1.8 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจรภาค 5 (ภ.5) จังหวัดของตำราวจรภาค 5 (ภ.5)

วัตถุประสงค์	เชียงใหม่	ลำปาง	แพร่
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	66.31	65.18	65.33
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	55.43	59.83	55.96
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	36.58	38.12	36.62
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	71.86	69.78	70.18
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	67.33	72.12	70.82
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	73.50	70.80	71.57
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	87.59	84.46	86.32
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	85.59	82.91	84.64
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	89.58	86.00	88.00
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	80.31	77.37	77.33
การสร้างเครือข่าย	79.22	81.56	75.33
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	79.00	75.22	77.00
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	81.67	76.44	78.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	81.33	76.25	78.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	74.85	73.33	74.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	75.97	74.10	75.09
อุดมคติของตำรวจ	78.26	75.94	77.30
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	73.25	72.24	72.74
จรรยาบรรณของตำรวจ	73.33	71.62	72.62
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.42	72.71	73.05
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	70.74	70.64	70.40

ตำราวจรภาค 6

ตารางที่ 1.9 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจรจังหวัดของตำราวจรภาค 6 (ภ.6)

วัตถุประสงค์	นครสวรรค์	พิจิตร	อุทัยธานี
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	74.54	75.04	75.57
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	56.10	55.69	58.35
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	36.59	38.48	39.44
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	77.64	77.83	79.51
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	76.00	75.03	76.76
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	78.86	78.65	80.39
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	84.07	85.48	86.06
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	82.84	84.43	84.59
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	85.30	86.53	87.53
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	70.18	69.34	65.98
การสร้างเครือข่าย	73.11	69.11	67.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	68.11	67.11	67.11
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	68.67	67.56	64.00
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	70.83	73.58	65.00
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	73.29	75.47	74.76
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.05	76.75	75.76
อุดมคติของตำรวจ	76.13	79.17	78.24
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.07	73.68	73.11
จรรยาบรรณของตำรวจ	71.52	73.98	73.27
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นของตำรวจ	72.67	73.76	73.39
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	70.74	71.17	70.89

สำรวจภูธรภาค 7

ตารางที่ 1.10 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับสำรวจภูธรจังหวัดของสำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)

วัตถุประสงค์	นครปฐม	สมุทรสาคร	สมุทรสงคราม
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	76.10	76.67	73.51
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	59.48	59.17	60.96
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	38.48	41.90	42.27
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	77.83	55.24	51.72
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	75.03	52.96	51.74
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	78.65	58.21	54.29
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	83.55	82.05	85.20
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	82.89	81.16	84.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	84.20	82.93	85.72
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	65.91	64.44	75.10
การสร้างเครือข่าย	68.56	67.00	75.33
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	67.00	63.56	73.22
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	64.22	61.78	74.33
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	63.83	65.42	77.50
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	74.35	74.36	74.64
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	75.40	75.32	75.61
อุดมคติของตำรวจ	77.41	77.58	77.92
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.99	72.91	73.13
จรรยาบรรณของตำรวจ	72.75	72.75	73.28
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.17	73.24	73.24
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	70.21	70.52	70.67

ตำราวจุทธภาค 8

ตารางที่ 1.11 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ ตำราวจุทธจังหวัดของตำราวจุทธภาค 8 (ภ.8)

วัตถุประสงค์	นครศรีธรรมราช	ชุมพร	ระนอง
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	75.39	75.58	74.65
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	58.42	57.60	56.25
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	38.32	38.98	38.59
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	65.23	65.90	73.74
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	60.64	61.63	69.08
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	67.01	66.67	75.61
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานี ตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ	81.70	76.58	82.85
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	82.22	76.38	82.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	81.17	76.77	83.03
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	66.33	78.89	78.72
การสร้างเครือข่าย	73.67	77.22	77.56
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	64.00	77.33	78.11
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	61.89	80.56	79.44
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	65.75	80.42	79.75
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ ตำรวจ	73.64	74.51	72.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.55	75.50	72.68
อุดมคติของตำรวจ	76.46	77.90	74.27
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.31	72.96	71.33
จรรยาบรรณของตำรวจ	72.07	72.94	70.53
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	72.77	73.21	71.96
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด ของตำรวจ	71.08	70.61	70.74

ตำรวจภูธรภาค 9

ตารางที่ 1.12 แสดงระดับคะแนน (ค่าร้อยละ) ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)

วัตถุประสงค์	สงขลา	ปัตตานี	สตูล
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	73.11	75.08	77.03
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	54.02	55.44	52.73
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	37.55	38.84	37.14
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	74.49	72.95	81.03
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	71.26	70.58	75.79
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	77.47	76.53	83.50
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	85.81	79.15	82.46
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	85.68	78.73	82.27
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	85.93	79.56	82.65
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	65.21	64.18	63.53
การสร้างเครือข่าย	65.89	62.89	61.56
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	66.67	63.44	68.56
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	63.44	63.22	59.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	64.83	67.17	64.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	73.85	75.44	72.67
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.72	76.77	73.20
อุดมคติของตำรวจ	76.59	79.24	75.15
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.72	73.62	71.61
จรรยาบรรณของตำรวจ	72.26	73.86	71.16
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	72.96	73.71	72.21
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	70.30	71.08	69.58

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในด้านต่าง ๆ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 75.54 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมองเห็นความสำคัญการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการสอบสวนซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายอย่างถ่องแท้และอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจข้อกฎหมายของคดีที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานเช่นนี้สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยผู้เสียหายสิทธิตามปฏิญญาสากลและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปฏิญญาว่าด้วยหลักพื้นฐานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรมและการใช้อำนาจโดยไม่ถูกต้อง ได้แก่ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและได้รับการปฏิบัติอย่างเที่ยงธรรม การได้รับการทดแทนความเสียหายโดยผู้กระทำความผิด การได้รับการชดเชยความเสียหายโดยรัฐ และการให้ความช่วยเหลือ พร้อมกันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านกฎหมายตามสถานการณ์ปัจจุบันเป็นประจำ เช่น กฎหมายด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการก่อการร้าย กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน หลักการทางนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ให้กับพนักงานสอบสวนและต้องมีการเน้นย้ำสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะผู้เสียหายหรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะมีฐานะยากจนหรือร่ำรวย ควรให้การอำนวยความสะดวกที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันซึ่งเป็นไปตามหลักการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 419/2556 ลง 1 กรกฎาคม 2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุมตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญาในทุกกระบวนการ แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการพัฒนางานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของรองศาสตราจารย์นาวาอากาศโท ดร.สมิทร สุวรรณ และคณะ (2557) เรื่องความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ประจำปี 2557 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ได้แก่ พนักงานสอบสวนควรแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อมูลทางคดีให้ผู้เสียหายได้ทราบเป็นระยะ พนักงานสอบสวนควรทำการสอบสวนให้รวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการออกหมายจับและการส่งฟ้องศาล พนักงานสอบสวนควรดำเนินการสอบสวนและปกปิดข้อมูลของผู้เสียหายและพยานอย่างเป็นความลับ พนักงานสอบสวนควรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานในการสอบสวน รวมถึงหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ พนักงานสอบสวนควรมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ

อาชญากรรมในรูปแบบใหม่และสามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายให้ผู้เสียหายได้ พนักงานสอบสวนควรพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ที่อยู่ในฐานะผู้เสียหายและพนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด โดยต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางทางการดำเนินคดี

นอกจากนี้จากงานวิจัยของวิทยา ราชแก้ว (2558) เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือควรสอบถามปัญหาของงานที่ทำและสวัสดิการที่พึงอาศัยให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่และการพัฒนางานโดยจัดให้มีการส่งไปอบรมความรู้เพิ่มเติมเพื่อทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และการก่ออาชญากรรมในปัจจุบัน ซึ่งมีการพัฒนาตามเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆตลอดเวลาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการหมายถึง พนักงานสอบสวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ สอดคล้องกับปัจจุบันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเกิดภาวะการขาดแคลนพนักงานสอบสวนก็ว่าได้สืบเนื่องมาจากการแต่งตั้งพนักงานสอบสวนไปอยู่สายงานอื่นและแต่งตั้งผู้ไม่เคยปฏิบัติงานสอบสวนมาทำหน้าที่สอบสวน จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดเพราะมีปริมาณงานมากงานล้นมือ บางรายก็ฆ่าตัวตาย บางรายก็ขอลาออก หรือบางจังหวัดมีการยื่นใบขอลาออกเกือบทั้งจังหวัด ยกตัวอย่างจังหวัดพัทลุง ซึ่งปรากฏตามข่าวโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และตามสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ผลการวิจัยที่มีพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอนี้ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ให้บริการคือพนักงานสอบสวนและผู้รับบริการคือประชาชนผู้เสียหายจึงทำให้การดำเนินคดีเป็นด้วยความล่าช้าซึ่งจะส่งกระทบต่อการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไป ตรงมา ไม่แสวงผลประโยชน์อันมิควรได้ คิดเป็นร้อยละ 58.59 แสดงให้เห็นว่าผู้ต้องหาที่มีความเชื่อในกระบวนการด้านยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับที่เกินกว่าร้อยละ 50 ซึ่งสอดคล้องความเชื่อมั่นของประชาชนทุกกลุ่มและทุกระดับนับเป็นประเด็นสำคัญที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญตามที่องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Corporation and Development: OECD) ได้ให้ความสำคัญกับความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐบาลเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่าจริยธรรม (Ethics) ในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี

ประเด็นความเชื่อมั่นของผู้ต่อน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 55.77 ซึ่งหมายถึง พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนล่าช้า สอดคล้องกับผลการวิจัยส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ หมายถึง พนักงานสอบสวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ ผลการวิจัยที่มีพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอนี้ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ให้บริการคือพนักงานสอบสวนและผู้รับบริการคือประชาชน จึงทำให้การดำเนินคดีเป็นด้วยความล่าช้าการทำสำนวนสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีเดือนเวลาในการทำภายใน 48 ชั่วโมง และในกรณีผู้ต้องหาหรือผู้ถูกจับกุมเป็นเด็กและเยาวชนจะมีเวลาในการทำภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งคดีบางคดีเป็นคดีที่ยุ่ยาก สลับซับซ้อนต้องใช้เวลาในการสืบเสาะแสวงหาพยานหลักฐาน และถ้าพนักงานสอบสวนทำสำนวนคดีละหลวมก็จะส่งผลกระทบต่อคดีเป็นอย่างมาก

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยน้อยที่สุด คือ เมื่อท่านออกนอกบ้านตามลำพัง ท่านหวาดกลัวภัยว่าจะถูกชิงทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 36.53 แสดงให้เห็นว่ามีการรณรงค์การป้องกันอาชญากรรมทุกรูปแบบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ยกตัวอย่างโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน การเปิดแอปพลิเคชัน “Police i lert u” การสร้างเครือข่าย การรับรู้ปัญหา การมีส่วนร่วมและแนวทางแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน การให้ความรู้กับประชาชนในการป้องกันตนเองจากภัยอาชญากรรม การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) หรืออาชญาเทคโนโลยี อาทิ กล้องวงจรปิดช่วยในการป้องกันและปราบปรามเหตุอาชญากรรม การบันทึกรูปพรรณของคนร้าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อีกด้วย

และจากผลความหวาดกลัวภัยว่าจะถูกชิงทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางคืนอยู่ในระดับน้อย สืบเนื่องจากที่มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากภัยอาชญากรรมนั้นส่งผลให้ประชาชนคนจะมีความระมัดระวังตนเองในการแต่งกาย ทรัพย์สินที่มีมูลค่า รวมทั้งการไม่เปิดช่องโอกาสที่จะก่อให้เกิดเหตุหรือภัยอาชญากรรมกับตนเองจากบุคคลแปลกหน้าในเวลากลางคืนได้

สำหรับพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 3 จะเห็นได้ว่าผลการสำรวจความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนและประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของประชาชนมีความผกผันกัน เนื่องมาจากบริบททางสังคม วิถีทางวัฒนธรรมของพื้นที่ดังกล่าวมีความเป็นอยู่แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน กล่าวคือคนในชุมชนมีวัฒนธรรม ประเพณี ภาษาพูด การรวมตัวอยู่กันเป็นกลุ่มเสมือนเครือญาติพี่น้อง และมีบริบททางสังคมแบบการรวมกลุ่มกันในชุมชนอย่างเข้มแข็งส่งผลให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือมีบุคคลแปลกหน้าเข้ามาในชุมชน จะสามารถป้องกันภัยและกระจาย

ข่าวได้อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในระดับน้อย ถึงแม้ระดับประสิทธิภาพการป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรมจะอยู่ในระดับน้อย

พื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด จากผลการสำรวจความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนและประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของประชาชนนั้น พบว่าลักษณะสังคมในพื้นที่ที่มีความเป็นสังคมเมืองสูงและความเป็นระบบสังคมอุตสาหกรรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการเคลื่อนย้ายของผู้คนอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะชนชั้นแรงงาน จึงมีกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม หลากหลายชนชั้นอยู่ร่วมกันในสังคม อีกทั้งในปัจจุบันการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่มีความรุนแรง กลุ่มคนในสังคมเมืองที่มีความสามารถในการเข้าถึงสื่อ ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว จะซึมซับข้อมูลเหล่านี้บ่อยครั้งส่งผลให้เกิดความรู้สึกกลัวภัยอาชญากรรมสูงขึ้นตามไปด้วย

และในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 1, 2 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด เนื่องจากการป้องกันอาชญากรรมและการปราบปรามอาชญากรรมไม่เป็นไปในทางทิศเดียวกันกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ซึ่งเป็นผลมาจากภายในพื้นที่ที่มีการเคลื่อนย้ายของกลุ่มแรงงานโดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่องและมีปริมาณมากขึ้น บริบททางสังคม วัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นี้จึงมีความหลากหลาย ซับซ้อน และส่งผลให้สังคมมีความไร้ระเบียบ ประชาชนจึงเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยและเกิดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมมากกว่าประชาชนพื้นที่อื่น

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยในต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการช่วยป้องกันและสืบสวนอาชญากรรมโดย Matthew P.J.Ashby (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ของกล้อง CCTV เพื่อเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์เชิงประจักษ์ในการสืบสวนอาชญากรรม (The value of CCTV surveillance Camera as an Investigative Tool:An Empirical Analysis) ผลการวิจัยพบว่า มีการวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ของวงจรโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกันอาชญากรรมจำนวนมาก แต่ยังคงต้องตระหนักว่ากล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบสวนด้วยการศึกษาค้นคว้าจึงได้พยายามที่จะระบุว่ากล้องวงจรปิดนี้มีหลักฐานที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมในประเทศอังกฤษในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2558 กล้องวงจรปิดเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับโอกาสในการก่ออาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกประเภทอาชญากรรมยกเว้นการครอบครองอาวุธและการฉ้อโกง และกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสืบสวนที่มีประสิทธิภาพสำหรับอาชญากรรมหลายประเภท แต่อย่างไรก็ตามประโยชน์ของกล้องวงจรปิดมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกล้องวงจรปิดที่มีจำนวนจำกัดไม่ครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ และมีการกล่าวถึงคำแนะนำหลายประการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้กล้องวงจรปิดในการสืบสวนให้มากขึ้น

ประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยมากที่สุด คือเมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 41.07 จากผลการวิจัย

จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความหวาดกลัวการเกิดอาชญากรรม การขโมยทรัพย์สินในช่วงเวลากลางคืนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ไม่สามารถมองเห็นผู้ร้ายได้ชัดเจน การป้องกันตนเองจากภัยอันตรายทำได้อย่างจำกัด เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจตราในเวลากลางคืนไม่ทั่วถึงสืบเนื่องจากการขาดแคลนกำลังพลไม่เพียงพอประกอบกับประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานนับล้านคนซึ่งความรู้สึกหวาดกลัวภัยมาจากปัจจัยแวดล้อมหลายด้าน เช่น ที่พักอาศัยเป็นชุมชนแออัดเป็นแหล่งมั่วสุมยาเสพติด หรือที่พักอาศัยอยู่ใกล้สถานบันเทิงกลางคืน อยู่บริเวณที่ตั้งโรงงานนิคมอุตสาหกรรมหรือสถานที่ก่อสร้างขนาดใหญ่ บริเวณนี้จะมีผู้พักอาศัยเป็นแรงงานต่างด้าวแทบทั้งนั้น จึงทำให้ประชาชนมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eva Krulichoya (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมกับการรับรู้ความเสี่ยงในประเทศยุโรป (The relationship between fear of crime and risk perception across Europe) ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความกลัวอาชญากรรมในทุกประเทศที่ทำการวิเคราะห์แม้ว่าความสัมพันธ์จะแตกต่างกัน โดยประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่สูงขึ้นแสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับต่ำระหว่างความกลัวอาชญากรรมและการรับรู้ความเสี่ยง ในขณะที่ประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่ต่ำกว่ามีการรับรู้ความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความกลัวอาชญากรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับจากการสังเคราะห์ข้อมูลของ Zedner (1997 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) พบว่าความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านสังคมที่น่าสนใจ ได้แก่ ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นประเด็นคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของประชาชนมากกว่าคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินหรือความปลอดภัยทั่วไป ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับการขัดเกลาทางสังคม การขัดเกลาทางสังคมทำให้ผู้ชายรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมน้อยกว่าผู้หญิง

นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับสถานการณ์แวดล้อม โดยทั่วไปคำถามในการสำรวจการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมักจะถามว่า “คุณรู้สึกปลอดภัยแค่ไหนเมื่อต้องเดินผ่านบริเวณบ้านพักของตนในเวลากลางคืน” ซึ่งจะต้องแยกองค์ประกอบรายละเอียดของสถานการณ์แวดล้อมออกมาเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับเพื่อนบ้าน ลักษณะแวดล้อมต่าง ๆ ความรู้สึกหวาดกลัวความมืด การรับรู้ต่อความรู้สึกอ่อนแอในใจ ความรู้สึกในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ไม่ปรากฏว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นในสถานที่นั้นมาก่อน หรือเมื่อเดินถนน บนรถโดยสารสาธารณะ และเมื่ออยู่บ้าน ฯลฯ ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกอ่อนแอ โดยนักวิชาการ คือ Hale (1996) ศึกษาพบว่า การสร้างความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความอ่อนแอหรือความรู้สึกไม่มั่นคง โดยคำนวณจากการรับรู้อัตราความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความเสี่ยง ผลจากการสำรวจเหยื่อ

อาชญากรรม พบตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามระหว่างกันคือ “ความรู้สึกหวาดกลัว” กับ “ความเสี่ยง” กล่าวคือชายหนุ่มวัยทำงานที่ใช้ชีวิตเสเพลนอกบ้าน โดยเฉพาะผู้ที่ชอบเที่ยวตามสถานเริงรมย์ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มที่มี “อัตราความเสี่ยง” สูงสุดต่อการประสบอาชญากรรมแต่กลับเป็นกลุ่มที่มี “ความรู้สึกหวาดกลัว” ต่ำสุด ขณะที่หญิงชราแสดง “ความรู้สึกหวาดกลัว” สูงสุด แต่ในทางตรงกันข้ามกลับมี “อัตราความเสี่ยง” ต่ำสุด (Hough, 1995 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551)

รวมทั้งความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับเพศ การสำรวจอาชญากรรมของประเทศสหราชอาณาจักร (British Crime Survey หรือ BCS) ปี ค.ศ.1996 พบว่า ในสถานการณ์เดียวกัน เพศหญิงกับเพศชายมีความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมแตกต่างกัน โดยผู้หญิงร้อยละ 58 รู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมอย่างยิ่งเมื่อต้องเดินตามลำพังในเวลากลางคืน ขณะที่ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้ชายเพียงร้อยละ 12 เท่านั้นและความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับลักษณะทางกายภาพ แวดล้อม ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผูกติดกับสภาพความเป็นสังคมเมือง ขณะเดียวกันก็มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมแคบ ๆ ทรุดโทรมที่มีไฟสลัว ๆ ตึกรามบ้านช่องที่มีการขีดเขียนภาพและคำตามผนังตึก อาคารที่พุกสูง ๆ ที่ทรุดโทรม มุมถนนที่วัยรุ่นชอบมั่วสุม มีคนเมาสุราเดินไปมา และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของความไม่เป็นมิตร

ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถลดช่องว่างในการกระทำความผิด โดยออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตู้แดง ตั้งจุดสกัดและออกเยี่ยมเยียนประชาชน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.09 สอดคล้องกับกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดการกับพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดอาชญากรรม ได้แก่ การจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ การติดป้ายสัญลักษณ์การป้องกันพื้นที่อันตราย (พื้นที่เปลี่ยวพื้นที่ล่อแหลม) การจัดวางผังเมือง การออกแบบที่อยู่อาศัยและการจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นการปิดกั้นโอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะเข้าถึงบุคคลหรือทรัพย์สิน รวมถึงการสร้างความสะดวกในการเฝ้าระวังและการติดตามผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดอาชญากรรมขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับคะแนนได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไปและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลจับกุมตัวการ เครือข่ายหรือผู้มีอิทธิพลในคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.36 สอดคล้องกับการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่กำชับให้หน่วยงานในสังกัดปราบปรามอาชญากรรมอย่างเคร่งครัด ในการแถลงข่าวการขยายผลการจับกุมผู้ต้องหารายใหญ่ของแก๊งยาเสพติดล็อตใหญ่ของตำรวจภูธรภาค 1 จับยาบ้า 11.6 ล้านเม็ด ไอซ์ 700 กิโลกรัม (โพสต์ทูเดย์, 2561) ความสามารถในการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ถึงต้นเหตุและขยายผลการจับกุมเครือข่ายนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการบูรณาการการปฏิบัติงานในพื้นที่ สอดคล้องกับกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมในการจัดระบบต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดทำฐานข้อมูลสถิติและข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งการบูรณาการและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอาชญากรรมโดยให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและรู้ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

ส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้เทคโนโลยีในการนำจับคนร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กล้องติดหน้ารถ สายตรวจ กล้องติดหมวกกันน็อค GPS การรับแจ้งโดยใช้แอปพลิเคชัน ในสมาร์ตโฟน (Police i lert u) คิดเป็นร้อยละ 65.94 ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรต้องมีการพัฒนาในส่วนนี้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากการก่ออาชญากรรมในยุคปัจจุบันมีการพัฒนาการและมีความซับซ้อนเป็นอย่างมากจึงต้องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อพัฒนางานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มากยิ่งขึ้นตามแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม (Crime Prevention through Environment) ที่ได้ให้ความสำคัญกับมาตรการการติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงเพื่อสร้างความอุ่นใจและความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรวมทั้งเป็นการข่มขู่ ยับยั้งคนร้ายให้รู้สึกหวาดกลัวนอกจากนั้นควรจะต้องมีการเชื่อมโยงเครือข่ายกล้อง CCTV ระหว่างหน่วยราชการหรือกล้อง CCTV เคลื่อนที่เพื่อต่อการสังเกตการณ์และประเมินสถานการณ์ในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ หากเห็นว่ามีความเสี่ยงในการก่อเหตุอาชญากรรมขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Matthew P.J.Ashby (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์ของกล้อง CCTV เพื่อเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์เชิงประจักษ์ในการสืบสวนอาชญากรรม (The value of CCTV surveillance Camera as an Investigative Tool:An Empirical Analysis) ผลการวิจัยพบว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ของวงจรโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกันอาชญากรรมจำนวนมาก กล้องวงจรปิดเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับโอกาสในการก่ออาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกประเภทอาชญากรรม

ยกเว้นการครอบครองอาวุธและการฉ้อโกง และกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสืบสวนที่มีประสิทธิภาพสำหรับอาชญากรรมหลายประเภทด้วยเช่นกัน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.73 แสดงให้เห็นว่าการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินโครงการปฏิรูปสถานีตำรวจระยะเร่งด่วนบรรลุตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ในระยะที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ด้านการให้บริการทั่วไปในกิจกรรมที่ 5 ด้านการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารและสถานที่ ส่วนในประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 82.13 สาเหตุที่สถานีตำรวจมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่เพียงพอสืบเนื่องมาจากสถานที่ตั้งสถานีตำรวจมีพื้นที่จำกัดที่ดินมีราคาแพงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีงบประมาณสนับสนุนโดยเฉพาะสถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรเมืองของจังหวัดใหญ่และมีความเจริญด้านเศรษฐกิจ สอดคล้องกับแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ในระยะที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ด้านการให้บริการทั่วไปในกิจกรรมที่ 8 ให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการจึงจะสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ในภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 85.28 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีตำรวจผู้ใช้ชุมชน (Community policing) เป็นการป้องกันอาชญากรรมแนวใหม่ ตำรวจกับประชาชนจะต้องทำงานร่วมกันโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมได้ การทำงานหน่วยงานตำรวจต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ ส่วนประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดโดยมิได้หวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล คิดเป็นร้อยละ 83.17

ผลการวิจัยเชิงปริมาณมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่การให้บริการสะดวกเนื่องจากเป็นการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบ ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

ด้านการสร้างเครือข่ายประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านเคยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานฝ่ายปกครอง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 75.04

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.48

ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหยและอุบัติเหตุรวมถึงการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.40

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือท่านร่วมปรึกษาหารือหรือคิดวางแผนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดกิจกรรมสร้างเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.30

ด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือท่านเคยพูดคุยสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้านอันนำไปสู่การระบุปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.87

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุดคือท่านพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 69.03

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ประชาชนมีโอกาสร่วมระบุปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชนรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 73.13

ส่วนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุดคือท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.43

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยไม่ว่าจะเป็นด้านการสร้างเครือข่ายด้านแนวทางการแก้ไขปัญหอาชญากรรมในชุมชนด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Policing Theory) ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปรับบทบาทใหม่สำหรับตำรวจท้องที่ทั้งหมดกล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบทบาทในการวางแผน สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม และตามกรอบแนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมที่ให้การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน เสริมสร้างให้เกิดเครือข่ายภาคประชาชนจากทุกภาคส่วน ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบอาชญากรรมโดยการรับทราบสถานการณ์แนวโน้มปัญหาอาชญากรรมเพื่อนำไปสู่การวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหอาชญากรรมในพื้นที่ต่อไป นอกจากนี้ส่งเสริมการดำเนินงานและบูรณาการเครือข่ายที่จัดตั้งไว้แล้ว เช่น เครือข่ายยุติธรรมชุมชน อาสาสมัครคุมประพฤติ เครือข่ายเฝ้าระวังภาคประชาชนเพื่อแจ้งข่าวให้เบาะแสด้านอาชญากรรม เป็นต้น หรืออาจส่งเสริมให้มีการจัดตั้งผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมตามผลการวิจัยของชนณรงค์ วันชา (2560) เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4 ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบหนึ่งของผู้ยามตำรวจชุมชนคือปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) แต่ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในการที่อาสาสมัครตำรวจได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายแก้ไขปัญหอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่องการพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามี ส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหอาชญากรรมในชุมชนจากผลการวิจัยอาสาสมัครตำรวจในชุมชนมีความพึงพอใจน้อยสุด

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดเป็นร้อยละ 75.70

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 74.98

ด้านอุดมคติของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการยั่วยุทางอารมณ์หรือการใช้ความรุนแรงของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 79.00

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท คิดเป็นร้อยละ 74.33

ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 74.64

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 70.84

ด้านจรรยาบรรณของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการอย่างเป็นทางการและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 73.51

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 71.33

ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือผิดกฎหมายคิดเป็นร้อยละ 77.56

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.96

จากผลการวิจัย ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการยั่วยุทางอารมณ์หรือการใช้ความรุนแรงของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการอย่างเป็นทางการและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือผิดกฎหมายแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ อยู่ในเกณฑ์ดี ยกตัวอย่าง กรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการยั่วยุทางอารมณ์สอดคล้อง กับเหตุการณ์ เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560 เหตุเกิดในความรับผิดชอบของพื้นที่สถานีตำรวจทุ่งมหาเมฆ แม้กับลูกชายใช้วาจาไม่สุภาพกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้วยถ้อยคำหยาบคายและยั่วยุให้มีความโกรธ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่มีการตอบโต้ซึ่งปรากฏตามคลิปที่สื่อต่าง ๆ (สยามรัฐ, 2560) ดังนั้นความซื่อสัตย์สุจริตเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจถือเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งใน

การปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์พันตำรวจเอกหญิงสมหวัง โอซารสและคณะ(2560) ในงานวิจัยเรื่องรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจให้แก่นักเรียน นายสิบ ตำรวจ ผลการวิจัยในการส่งเสริมจริยธรรม ได้แก่ สำนึกในความถูกต้องและชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชน มีจิตสาธารณะเสียสละประโยชน์ส่วนน้อยของตนเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมืองและมีความตระหนักในคุณค่าของการเป็นตำรวจที่มีจริยธรรม คุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจที่ควรปลูกฝังและเสริมสร้างตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความอดทนอดกลั้นและการมีระเบียบวินัย รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจควรดำเนินการให้ครอบคลุมดังนี้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจในทิศทาง

แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตนมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปัดความรับผิดชอบ ไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยซึ่งปรากฏเป็นข่าวปรากฏตามสื่อต่าง ๆ แทบทุกวัน ซึ่งงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์พันตำรวจเอกหญิงสมหวัง โอซารส และคณะ (2560) เรื่องรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจได้เสนอแนะให้ควรดำเนินการให้ครอบคลุมดังนี้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจในทิศทางที่สอดคล้องและเท่าทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคมไทย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการพัฒนาครูอาจารย์และผู้บังคับบัญชาให้เป็นแบบอย่างที่ดี การพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสถาบันกับหน่วยงานอื่น ๆ การพัฒนาระบบข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนข้อมูลและองค์ความรู้ที่จำเป็น การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรมควบคู่วิชาการ การพัฒนารูปแบบการสอน/การอบรมที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ เช่น การสร้างความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ การสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับตำรวจ การสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักคุณธรรม ค่านิยมหลัก อุดมคติของตำรวจ จริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในชีวิตประจำวัน

7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกิริยามารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด คิดเป็นร้อยละ 73.61 ประเด็นที่ประชาชน

พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจและจุดสกัดตรวจ คิดเป็นร้อยละ 70.00

จากผลการวิจัย เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกริยา มารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด เป็นไปตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของ สถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0007.13/130 ลง 19 มกราคม 2560 ในการให้บริการประชาชนทั้งบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ โดยเฉพาะนอกสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความเป็นมิตรกับประชาชน พบปะ พูดคุยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กริยา วาจา สุภาพ แสดงออกถึงความใส่ใจ ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจจุดตรวจ จุดสกัด ให้กับประชาชนทราบใน ความสำคัญของการตั้งด่านเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความปลอดภัยด้านการจราจร ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายให้มีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความหวาดกลัวภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีดังนี้

- ควรมีการเพิ่มกล้อง CCTV ในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ พร้อมเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องหรือรูปแบบกล้อง CCTV เคลื่อนที่ เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

- ควรเพิ่มตำรวจสายตรวจให้มีการออกตรวจในชุมชนถี่ขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลากลางคืนและควรประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของตำรวจให้กับประชาชน ทราบใน ความสำคัญของการตั้งด่านเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความปลอดภัย ด้านการจราจร

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตราบริเวณชุมชนให้มากขึ้นทั้ง ในเวลากลางวันและกลางคืน การเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชน ควรมีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ให้มากขึ้น

- ปัญหาเสพติดและปัญหาอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาสำคัญในชุมชนจึง ต้องการให้มีการตรวจตรา จับกุมเรื่องยาเสพติดในชุมชนอย่างเข้มงวด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจรวมทั้งการมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว

- การให้บริการสะดวกเนื่องจากเป็นการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) และควรแจ้งแนวทางและระยะเวลาการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

- ควรมีมาตรการในการกวดขันรถบรรทุกที่บรรทุกสิ่งของเกินน้ำหนักตามที่กฎหมายกำหนด และรถบรรทุกที่สัญจรบนเส้นทางที่สร้างความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน

- ควรมีมาตรการในการจัดการจราจรบริเวณที่เป็นจุดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนให้มีความเป็นระเบียบและสามารถสัญจรได้

- ควรเพิ่มการติดตั้งกล้องตรวจจับความเร็วเพื่อการกวดขันวินัยการจราจร

- ควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุ่ม บ่อนการพนันในชุมชน

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องเรื่องกฎหมายแก่ประชาชนให้มีความเข้าใจง่ายและเกรงกลัวที่จะทำความผิด และเรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน

- ควรมีการเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชนให้มากขึ้น

- เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี

- ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและบริเวณที่จอดรถในสถานีตำรวจสำหรับประชาชนให้เพียงพอต่อการมาใช้บริการของประชาชน

- ควรมีการกวดขันการจราจรและผู้ที่ยอดรถให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่จอดบริเวณที่ห้ามจอด หรือห้ามจอดบริเวณทางจักรยาน เป็นต้น

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)

- ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและด้วยความสุภาพ

- พนักงานสอบสวนควรมีการแจ้งให้ผู้เสียหายทราบถึงขั้นตอนและความคืบหน้าในการดำเนินคดีเป็นระยะ ๆ

- ให้พนักงานสอบสวนเข้าไปยังสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ทันทีทันที

- พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายได้ในเบื้องต้นว่าผู้เสียหายควรทำอะไรต่อไป

- การดำเนินคดีมีความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอนจึงควรดำเนินการในการทำงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

- ควรเพิ่มการประสานงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ในชุมชน

- ควรมีการเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเพิ่มขึ้น

- การที่มีส่วนร่วมของประชาชนกับตำรวจนั้น ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันภัยอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในชุมชนได้เป็นอย่างดี

- มีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่นกับชุมชนเพื่อสร้างเครือข่ายในการป้องกันอาชญากรรมเน้นการสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็งเพื่อป้องกันอาชญากรรม

- ควรมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่หาทางการแก้ไขในทุกระยะอย่างต่อเนื่อง

- ควรมีเครื่องแบบหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนทราบว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครตำรวจ

- ควรมีการฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเช่น เรื่องกฎหมายเบื้องต้น อุทกคดีงานจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชนกับตำรวจ สภาพปัญหาอาชญากรรมและอาชญากรรม ฯลฯ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรอธิบายหรือบอกให้ทราบรายละเอียดให้ชัดเจนก่อนจับกุม

- เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรเลือกปฏิบัติกับประชาชน ควรมีความเป็นกลางและปฏิบัติกับประชาชนอย่างเท่าเทียม

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วนตรงไปตรงมา

- เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับประชาชนที่มาใช้บริการ

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

- บริเวณด่านตรวจ จุดตรวจบางที่ ควรมีการตั้งป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนมองเห็นชัดเจน
- ควรมีการเพิ่มเติมจุดตรวจ ด่านตรวจยาเสพติดให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการยับยั้งภัยอาชญากรรม
- การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ ควรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยในการวิจัยครั้งนี้

ความหวาดกลัวภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ระดับความหวาดกลัวภัยประชาชนยังพบว่าประชาชนหวาดกลัวภัยเมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางคืน มากที่สุด ดังนี้

- 1) ควรมีการเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชนให้มากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องการให้มีการตรวจตรา จับกุมเรื่องยาเสพติดในชุมชนอย่างเคร่งครัดมากขึ้นมีการตั้งด่านตรวจ
- 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุม บ่อนการพนันในชุมชน
- 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน
- 5) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องกฎหมายแก่ประชาชนให้มีความเข้าใจง่ายและเกรงกลัวที่จะทำความผิด
- 6) ควรมีการเพิ่มเติมจุดตรวจ ด่านตรวจยาเสพติดให้เพิ่มมากขึ้น

เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความเชื่อมั่นผู้เสียหาย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้เสียหายให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- 1) ต้องแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนเพื่อให้เพียงพอกับผู้รับบริการ
- 2) ต้องจัดอบรมการให้พนักงานสอบสวนที่ได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายมาจากสายงานอื่นมาเป็นพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่นกฎหมายด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการก่อการร้าย กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน หลักการทางนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3) ในระหว่างการอบรมแต่ยังไม่ได้ใบประกอบวิชาชีพควรได้รับเงินประจำตำแหน่งตั้งแต่วันเข้าอบรม เนื่องจากเมื่อถูกแต่งตั้งมาเป็นพนักงานสอบสวนเงินประจำตำแหน่งสายงานอื่นถูกตัดสิทธิ์ทันทีนับจากการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวน

เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และ คดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความเชื่อมั่นผู้ต้องหา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ต้องหาให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1) ต้องแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนเพื่อให้เพียงพอ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วกับผู้รับบริการ

2) เพิ่มเติมหลักสูตรอบรมในทุกระดับของข้าราชการตำรวจในทุกสถาบันการศึกษาของตำรวจ โดยเน้นในเรื่องจริยธรรมและคุณธรรมให้มากยิ่งขึ้น

ปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี

3) สถานีตำรวจทุกสถานีควรจัดบริการให้สะดวกคือการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) อย่างมีประสิทธิภาพ

4) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

5) ควรมีการเพิ่มกล้อง CCTV ในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ในทุกชุมชน

6) ควรมีมาตรการในการกวดขันรถบรรทุกที่บรรทุกสิ่งของเกินน้ำหนักตามที่กฎหมายกำหนด และรถบรรทุกที่สัญจรบนเส้นทางที่สร้างความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน

7) ควรมีมาตรการในการจัดการจราจรบริเวณที่เป็นจุดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนให้มีความเป็นระเบียบและสามารถสัญจรได้

8) เพิ่มการติดตั้งกล้องตรวจจับความเร็ว

9) ควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุม บ่อนการพนันในชุมชน

10) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน

การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

- 1) ควรเพิ่มการประสานงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกับอาสาสมัครตำรวจกับกิจกรรมการตำรวจร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ในชุมชน
- 2) อาสาสมัครตำรวจชุมชนควรมีการเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเพิ่มขึ้น
- 3) อาสาสมัครตำรวจชุมชนแสวงหาการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่นกับชุมชนเพื่อสร้างเครือข่ายในการป้องกันอาชญากรรม
- 4) อาสาสมัครตำรวจควรมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่หาทางการแก้ไข
- 5) ควรมีเครื่องแบบหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนทราบว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครตำรวจ
- 6) ควรมีการฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
- 7) ควรมีค่าตอบแทนให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจบ้างตามสมควร

การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ

- 1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจและอธิบายชี้แจงให้กับประชาชนทราบในความจำเป็นของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ
- 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบว่า การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจที่ถูกต้องตามกฎระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถูกหมายกฎหมาย เป็นอย่างไร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกในกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในและนอกสถานีตำรวจทุกกลุ่ม เพื่อทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในเชิงลึก
- 2) การทำการวิจัยสภาพปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นั้น กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ได้มีการประเมินตัวชี้วัด 4 ตัว ได้แก่ ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นถึงร้อยละ 72.66, ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 57.39, ร้อยละความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ไม่เกินร้อยละ 40 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมร้อยละ 38.76 และ ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (จราจร, ชุมชน, สายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นและพึงพอใจร้อยละ 83.67 ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นไปตามกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
ของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต : กรุงเทพมหานคร 2561

จำนวนหน้า 216 หน้า

หัวหน้าคณะวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์

ผู้วิจัยหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชาย มหาศีตะ

ผู้วิจัย

ดร.กัณณวัน พิลธิปลื้ม

เลขานุการนักวิจัย

นางสาวจรรุภา ยิ้มละมัย

รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่น
ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

จำนวนพิมพ์ 300 เล่ม

พิมพ์ที่ ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิกไซท์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2244-5080-1

โทรสาร. 0-2243-911

คำนำ

โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นการศึกษาและกำหนดระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

โดยกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเป็นผู้ประเมินในครั้งนี้ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย ผู้ต้องหา ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับดี ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในระดับดีมาก สำหรับความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยนั้นก็อยู่ในระดับดี สำหรับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจก็อยู่ในระดับดีเช่นกัน และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับดี

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการจากกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติทุกท่านที่ร่วมในการเดินทางเก็บข้อมูล การตรวจแก้ไขรายละเอียดในเนื้อหา ตลอดจนการให้คำแนะนำที่ดีเยี่ยม และเป็นประโยชน์ต่อคณะผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่ได้อำนวยความสะดวกในการทำงาน การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขอขอบคุณกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ประชาชน ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา ข้าราชการตำรวจ รวมทั้งความร่วมมือจากหน่วยงานที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีได้เอ่ยนามมา ณ โอกาสนี้ ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์จนทำให้การประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ได้เป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม	20
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	23
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม	25
2.8 ปริญญาสาเกล้าด้วยผู้เสียหาย	29
2.9 บทบาท หน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	40
2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	54
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	71
3.1 แบบการวิจัย	71
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
3.3 การสุ่มตัวอย่าง	72
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
3.5 เกณฑ์การให้คะแนน	75
3.6 การเก็บข้อมูล	78
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
4.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง	88
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามประเด็น ข้อคำถามตามวัตถุประสงค์	100
4.3 ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดเป้าหมายหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	114
4.4 สรุปภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชน	115
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ กองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค (บช./ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	117
4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ	134
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	164
5.1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดี ประทุษร้าย ต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	165
5.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดี ประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	166
5.3 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	166
5.4 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับ บริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	167
5.5 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชน ในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	167
5.6 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมี คุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	168
5.7 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้ง ด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	169
5.8 อภิปรายผล	169

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
5.9 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	182
5.10 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยในการวิจัยครั้งนี้	185
5.11 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	188
บรรณานุกรม	189
ภาคผนวก	195
ชุดที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ ตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน)	197
ชุดที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ	204
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)	207
ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัยการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)	210
ชุดที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด)	214

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	72
3.2	ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	73
3.3	ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	79
4.1	แสดงรายละเอียดของแบบสอบถาม	87
4.2	แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป	88
4.3	แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ	91
4.4	แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกายเพศ และทรัพย์สิน)	93
4.5	แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน	96
4.6	แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด	98
4.7	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	100
4.8	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	102
4.9	แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	103
4.10	แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	104
4.11	แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป)	106
4.12	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	108
4.13	แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	110
4.14	แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	113
4.15	แสดงร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	115
4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)	117
4.18	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)	118
4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)	120
4.20	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3)	121
4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)	123
4.22	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)	124
4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)	126
4.24	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)	127
4.25	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)	129
4.26	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)	130
4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	132
4.28	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบังคับการตำรวจนครบาลของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)	134
4.29	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)	137
4.30	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)	140
4.31	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3)	143
4.32	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)	146
4.33	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัดของตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)	149

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.34	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)	152
4.35	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)	155
4.36	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)	158
4.37	แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)	161

สารบัญแผนภาพ

ตาราง	หน้า
2.1 กระบวนการดำเนินงานของโครงการ (PDCA)	9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ตามอนุมัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 ท้ายหนังสือสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ด่วนที่สุด ที่ 0007.15/4387 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2560 อนุมัติกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดองค์ประกอบการประเมินที่ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติหรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎนโยบายของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี (Function Base) โดยมอบหมายให้ กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นผู้รับผิดชอบประเมิน 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
2. ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
3. ร้อยละความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ไม่เกินร้อยละ 40
4. ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

อนุมัติผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2554 ท้ายหนังสือ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ที่ 0007.24/2556 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2554 กรณีการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชน ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ กำหนดรูปแบบและแนวทางการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนและทำการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนปีละ 1 ครั้ง โดยให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายนของทุกปี

หนังสือ สำนักงานจเรตำรวจ ที่ 0013.16/1068 ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2560 เรื่องการดำเนินการตามโครงการตำรวจสีขาว ดาวคุณธรรม ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

หนังสือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0007.34/5578 ลงวันที่ 13 ตุลาคม 2556 เรื่อง กำชับมาตรการปฏิบัติเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด ให้กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจเป็นหน่วยประเมินผล

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มติคณะรัฐมนตรี และสั่งการผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติข้างต้น กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ จึงได้จัดทำโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2.2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2.3 เพื่อศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

1.2.4 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2.5 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

1.2.6 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

1.2.7 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาวิจัยเนื้อหาในประเด็นดังต่อไปนี้

1.3.1.1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.3.1.2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.3.1.3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั้งเวลากลางวัน
และกลางคืน

2) ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม

3) ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม

1.3.1.4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ
(Front Office) และนอกสถานีตำรวจ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, สายตรวจ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มีการพูดคุยกับประชาชน เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

3) งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ เน้นงานบริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3.1.5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1) การสร้างเครือข่าย

2) แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

3) การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน

1.3.1.6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรม
ของข้าราชการตำรวจ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1) มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ

2) อุดมคติของตำรวจ

3) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ

4) จรรยาบรรณของตำรวจ

5) การทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ

1.3.1.7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด
ของตำรวจ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชาชน 5 กลุ่ม ได้แก่

1.3.2.1 ประชาชนทั่วไป (ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรม ของข้าราชการตำรวจ และประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ)

1.3.2.2 ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ)

1.3.2.3 ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน (ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ)

1.3.2.4 ประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชน (ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย)

1.3.2.5 ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด (ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.2.2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ)

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาคอบคลุมทั่วประเทศ ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 เป็นหน่วยวิเคราะห์ โดยการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายใช้จำนวนประชากรเป็นเกณฑ์ คือ คัดเลือกจาก กองบังคับการตำรวจนครบาล และตำรวจภูธรจังหวัด ที่มีจำนวนประชากรมาก ปานกลาง และน้อย ดังนี้

1.3.3.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ทำการศึกษา 3 กองบังคับการตำรวจนครบาล ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ รวมจำนวน 9 สถานีตำรวจ

1.3.3.2 ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 ทำการศึกษาหน่วยละ 3 ตำรวจภูธรจังหวัด ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ (ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมือง 1 แห่ง และสถานีตำรวจภูธรรอบนอกอีก 2 แห่ง) รวมจำนวน 90 สถานีตำรวจ

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ดำเนินการให้เสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2561

1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1.4.1 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น มั่นใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการอำนวยความสะดวก และการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม รวมถึงความเชื่อมั่นที่มาจากการช่วยเหลือประชาชนด้วยความจริงใจ ตลอดจนการได้รับความร่วมมือที่ดีจากคนในชุมชน เป็นต้น

1.4.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับปัญหาที่ประสบอยู่ โดยผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอำนวยความสะดวกหรือแก้ไขปัญหาใด ๆ ให้กับประชาชนได้ในทันที

1.4.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกิดประโยชน์ คุ่มค่า มีกระบวนการทำงานชัดเจน และสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.4.4 การป้องกันอาชญากรรม หมายถึง ความพยายามที่จะสกัดกั้นมิให้เกิดอาชญากรรมต่อตัวบุคคล ชุมชน ทั้งนี้จะต้องมีการเตรียมการ มีความพยายามในการยับยั้งอาชญากรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้

1.4.5 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยทั้งภายในและภายนอก อันเป็นผลมาจากความวิตกกังวลหรือความหวาดระแวงที่มีต่อภัยอาชญากรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตน

1.4.6 คุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่น และยอมรับ โดยการไม่เลือกปฏิบัติ และทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

1.4.7 การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การบริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

1.4.8 การอำนวยความสะดวก หมายถึง การนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีและลงโทษตามกฎหมาย รวมถึงการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องมีความโปร่งใส สุจริต รวดเร็ว เสมอภาค และเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และไว้วางใจ ต่อเจ้าหน้าที่และกระบวนการยุติธรรม อันจะนำไปสู่ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและความสงบสุขของประชาชน

1.4.9 ผู้เสียหาย หมายถึง ผู้เสียหายที่เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน ที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

1.4.10 ผู้ต้องหา หมายถึง ผู้ต้องหาที่ทำผิดเกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด

1.4.11 อาสาสมัครตำรวจชุมชน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่อาสาเข้ามาเป็นอาสาสมัครชุมชน เพื่อทำหน้าที่ดูแลชุมชน คอยเตือนภัย รวมถึงสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้กับคนในชุมชน

1.4.12 จุดตรวจ/จุดสกัด หมายถึง สถานที่ทำการของเจ้าพนักงานตำรวจ ซึ่งจะออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถ ทางหลวง โดยระบุสถานที่ไว้ชัดเจน มีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว หรืออาจเป็นกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว และจะต้องยุบเลิกเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจดังกล่าว

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.5.2 ทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.5.3 ทราบถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

1.5.4 ทราบถึงความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.5.5 ทราบถึงการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

1.5.6 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

1.5.7 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

1.5.8 ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผน และกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อให้การศึกษาวิจัยเป็นไปตามกรอบวัตถุประสงค์ คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม
- 2.8 ปฏิกูญาสากลว่าด้วยผู้เสียหาย
- 2.9 บทบาท หน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินในปัจจุบันมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนที่หน่วยงานสามารถนำผลการประเมินไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนานโยบาย หรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลมีความครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกัน ทั้งในลักษณะการประเมินองค์รวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน เช่น การประเมินผลโครงการ การประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา (ทริชม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557)

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 คำ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่

ปรากฏนี้เอง นักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในชั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975)

2.1.1 ความหมายของการประเมิน

ยิวดี เปรมวิชัย (2557) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมินนั้นมีความหมายใกล้เคียงหรือมักใช้ควบคู่ไปกับคำต่าง ๆ ดังนี้

Monitoring หมายถึง การติดตามประเมินผล ดูจากความหมายจะเห็นได้ชัดว่าเป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานอยู่ (On-going) หรืออาจจะเป็นการประเมินเบื้องต้น (Formative) โดยส่วนใหญ่จะเน้นการประเมินที่กระบวนการ (Process) ดำเนินงานเป็นหลัก และมักจะทำเป็นระยะ ๆ (Periodic)

Appraisal หมายถึง การตีค่า ตีราคา เช่น ตีราคาว่าคุ้มทุนหรือไม่ ต้นทุน-ประสิทธิผล หรือ ต้นทุน-ผลประโยชน์ เป็นอย่างไร ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการประเมินผลทางเศรษฐศาสตร์เสียมากกว่า แต่ก็พบว่ามึบ้างเช่นกันที่ถูกนำมาใช้ทางสังคมศาสตร์ เช่น ผลการทำงานอยู่ในระดับใด ทักษะคิดเชิงบวก หรือเชิงลบ อย่างนี้เป็นต้น แต่ก็จะสังเกตว่าเน้นที่การให้ค่าแทนตัวแปรที่เราจะทำการประเมิน

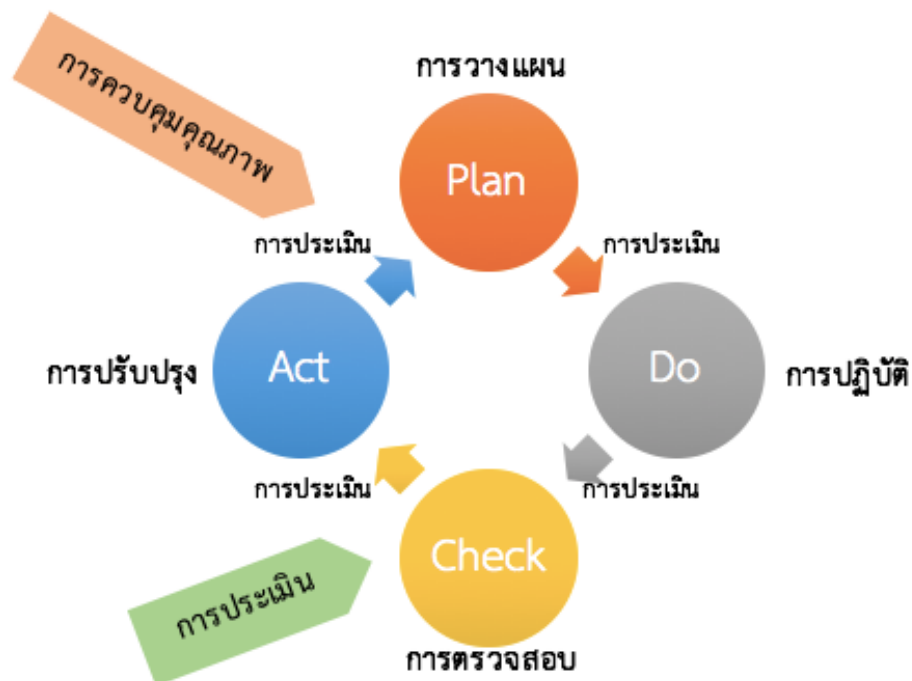
Measurement หรือ การวัดผล หมายถึง กระบวนการเชิงปริมาณในการกำหนดค่าเป็นตัวเลขหรือสัญลักษณ์ ที่มีความหมายแทนคุณลักษณะของสิ่งที่วัดการตีค่าสิ่งของต่าง ๆ ออกมาเป็นค่าตัวเลขอย่างมีมาตรฐานที่เป็นสากล เช่น การชั่งน้ำหนัก, การวัดส่วนสูง หรือในทางการศึกษาใช้การสอบเป็นการวัดผลความรู้ของผู้เรียนหลังจากเสร็จสิ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ ไปแล้วถือเป็นการวัดผลเพราะเป็นการวัดความรู้ของผู้เรียนให้มีค่าเป็นตัวเลขหรือคะแนน (Score) ซึ่งมีมาตรฐานเพราะวัดโดยข้อสอบซึ่งถือว่าอาจารย์เป็นผู้กำหนดมาตรฐานของข้อสอบเอง

Evaluation หรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่าสิ่งนั้นดีมากน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น การตัดสินผลการศึกษาประจำปีว่าผู้เรียนสอบได้หรือสอบตกเป็นการตัดสินหรือสรุปผลการเรียนที่ได้มีการวัดผลแล้วคือมีการสอบมาแล้วทุกวิชา หรือการให้อักษรระดับคะแนน (เกรด) A, B, C แก่นักเรียนในรายวิชาใด เป็นการนำคะแนนที่เป็นผลจากการวัดผลด้วยข้อสอบแล้วนำมาสรุปเป็นผลการเรียนของนักเรียนคนนั้น ดังนั้น การตัดสินผลการศึกษาและการให้เป็นเกรดเป็นการประเมินผลเป็นต้น ในอดีตคำนี้จะเน้นที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วเท่านั้น แต่ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการกล่าวถึงการประเมินผลโดยทั่วไปที่เป็นการประเมินทั้งระบบ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดได้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือสิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ ก็ทำการประเมินผลก็จะเรียกว่า Evaluation

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมาศึกษาพยายามตีค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สภาวะต่าง ๆ กัน

เป็นเกณฑ์จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วย การประเมินโดยทั่วไปจะทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว คำที่ใช้โดยทั่วไป เช่น การประเมินผลงาน (Performance Assessment) การประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นต้น การประเมินต่างไปจากการวัดและการประเมินผลเพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ สภาพแวดล้อมของสิ่งที่กำลังศึกษาแล้ว จึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมาโดยผลลัพธ์ที่ได้ มิได้นำมาตัดสิน สรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม หรือให้ทราบ การดี - เลว มาก - น้อย เก่ง - ไม่เก่ง แต่ต้องการตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสิ่งนั้นในอนาคต ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา การประเมินมีการพัฒนาขึ้นมากเพราะใช้ระเบียบวิธีทางสถิติมาช่วยในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลจนถึงการวิเคราะห์ทางสถิติข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้การประเมินก้าวหน้าขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน และใช้แพร่หลายในทุกวงการ

ปัจจุบันกระบวนการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ นิยมใช้คำย่อเรียกเป็น “ PDCA” (Plan- Do- Check-Act) ต้องมีการควบคุมคุณภาพของการดำเนินการทุกขั้นตอนเพื่อให้โครงการ นั้น ๆ ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจัง การประเมินจึงเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อที่จะให้ได้ทราบข้อมูลย้อนกลับว่าต้องปรับปรุง ในขั้นตอนใดของโครงการนั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนของการตรวจสอบ (Check) จำเป็นต้องมีการประเมินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากจะได้ทราบว่าทั้งโครงการที่ดำเนินการมานี้ต้องปรับปรุงหรือไม่อย่างไร ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานของโครงการ (PDCA)

2.1.2 กระบวนการประเมิน

ขั้นตอนที่ 1 การประชาสัมพันธ์

การประเมินในทุกขั้นตอนของโครงการต่าง ๆ ถูกมองจากผู้ต้องรับการประเมินหรือผู้ถูกประเมินว่าเป็นการตรวจเพื่อหาข้อผิดพลาดแล้วรายงานความผิดของตนซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง กระบวนการประเมินจึงต้องเริ่มต้นจากการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักและเป็นการเตรียมความพร้อมของทุกหน่วยของโครงการให้มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมิน ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับในการประเมินใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด เพราะความเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินออกความคิดเห็นได้เต็มที่และตรงกับความเป็นจริง เช่น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารในมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการตระหนักดีว่าเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงร้านอาหารในมหาวิทยาลัยของตนและผลดีเป็นของตนเองว่าหลังจากประเมินแล้วจะได้รับการบริการที่ดีขึ้นขณะเดียวกันร้านค้าทราบว่าหากปรับปรุงร้านอาหารของตนตามผลของการประเมินก็จะทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นจึงเป็นการเต็มใจในการให้ข้อมูลของฝ่ายผู้ประเมินและฝ่ายผู้รับการประเมินก็เต็มใจรับข้อมูลมาปรับปรุง ผลดีก็เกิดกับโครงการอย่างชัดเจน เป็นต้น จึงนับว่าการสร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมเป็นขั้นตอนแรกของการประเมิน

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการประเมิน

ขั้นตอนต่อจากการประชาสัมพันธ์ คือการวางแผนการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย การสร้างเครื่องมือ (Instrument) ในการประเมินในการดำเนินการของโครงการใด ๆ ย่อมมีจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของโครงการต่าง ๆ กัน ความสำเร็จของโครงการวัดจากความตรงตามจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการวัดว่าการดำเนินการตรงจุดประสงค์หรือวัตถุประสงค์เพียงใดนั้นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด หรือ ตัวบ่งชี้ หรือ ดัชนี (Index) ที่ตรงกับจุดประสงค์หรือ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด หรือ ตัวบ่งชี้ หรือ ดัชนี หมายถึงลักษณะที่สำคัญที่สามารถแสดงได้ว่าโครงการได้ดำเนินมาตรงตามวัตถุประสงค์เพียงใด

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการประเมิน

การดำเนินการประเมินเปรียบได้กับวิธีการทางสถิติในขั้นเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ หรือ ตีความหมายข้อมูลนั่นเอง เพราะเมื่อนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือเรียกว่า แบบประเมิน ไปให้ผู้ประเมิน กรอกข้อมูลแล้ว ข้อมูลที่ได้จะถูกรวบรวมเรียกข้อมูลที่รวบรวมแล้วว่า “คะแนนการประเมิน” ค่าคะแนนการประเมินที่ได้มาจะถูกนำมาตีความหมายว่า ค่าคะแนนการประเมินแต่ละค่าหมายถึงลักษณะของโครงการนั้น ๆ เป็นอย่างไร การตีความหมายดังกล่าว จึงต้องมีการกำหนด “เกณฑ์การประเมิน (Criteria)” ขึ้น โดยเกณฑ์การประเมินหมายถึงค่าที่ใช้กำหนดระดับคุณภาพของสิ่งที่ถูกประเมินเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพิจารณาลักษณะของโครงการ เกณฑ์การประเมินกำหนดขึ้นมาเพื่อให้เกิดความชัดเจนและยุติธรรมในการประเมิน และทำให้เห็นทิศทางในการพัฒนาให้โครงการ

นั้น ๆ เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำลังถูกประเมิน เกณฑ์การประเมิน มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดมากกับตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในตอนสร้างเครื่องมือการประเมิน

ขั้นตอนที่ 4 การเขียนรายงานและการเผยแพร่

การประเมินเป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) การเขียนรายงานการประเมิน ใช้หลักการเขียนเช่นเดียวกับการเขียนรายงานการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญ เช่น ที่มาของการประเมิน วัตถุประสงค์ของการประเมิน ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผล เป็นต้น เอกสารรายงานการประเมินจึงมีโครงสร้างเหมือนรายงานการวิจัยทุกประการ ข้อแตกต่างจากงานวิจัยคือ การเผยแพร่รายงานวิจัยจะมีอยู่ในวงวิชาการที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชานั้น ๆ เพราะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในสาขาวิชานั้น แต่การประเมินเป็นการแสดงผลภาพรวมของโครงการ หรือแสดงผลทั้งหมดของการดำเนินงานของหน่วยงาน การเผยแพร่รายงานการประเมินจึงสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวางเพราะใช้เพียงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่ซับซ้อนจึงเข้าใจง่าย และโดยทั่วไป ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะมีความสนใจผลของการประเมินของตนเองอย่างมาก อีกประการหนึ่งคือ การประเมินต้องถูกกระทำซ้ำ ๆ กันอยู่ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเผยแพร่รายงานการประเมินจึงสมควรให้ทุกหน่วยของโครงการ หรือองค์กรที่มีการประเมินได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและสร้างความตระหนักในความสำคัญของการประเมิน ผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมินจะเกิดความมุ่งมั่นในการประเมินครั้งหน้า และทำให้ผลของการประเมินในครั้งต่อไปมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 การนำผลการประเมินไปใช้

เนื่องจากการประเมินต้องถูกกระทำซ้ำ ๆ กันอยู่ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ตลอดเวลาที่โครงการหรือหน่วยงาน หรือ องค์กรนั้น ๆ ยังมีอยู่ การประเมินจึงต้องมีการบันทึกผล และนำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานแรก ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) บอกให้ทราบข้อบกพร่องของการปฏิบัติ ให้เกิดการพัฒนาในโครงการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง ผลของการประเมินจึงนำไปใช้ในความหมาย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลย้อนกลับ สำหรับใช้เป็นทิศทางในการพัฒนาให้โครงการนั้น ๆ เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีบัติ รับผิดชอบ

Simon (1960) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าดูได้จากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O	คือ	ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (Output)
I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
S	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Millet (1954) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

เกณฑ์ที่ใช้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารคือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Effectiveness) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) และพฤติกรรมในการทำงานนั้นหมายถึง องค์กรต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง องค์กรต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง การวัดผลงานทำได้โดยการเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่ามีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560)

2.2.2 ลักษณะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะหมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำให้ถูกต้อง (Doing the Right Things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการให้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ ถูกต้อง (Doing Things Right)” ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่ เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรมเป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

นอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้มันดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์ โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินอย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อยมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลาทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น

คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลมักจะขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น (Good, C. V., 1973)

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน (Oliver, C., 1997)

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ (Wolman, B. B., 1973)

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, R., 1987)

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, A. F., 2000)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มลงเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สง่า ภู่อรงค์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลาซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงไปด้วย

2.3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550) มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5) ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนสามารถเป็นสิ่งที่สะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ตำรวจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความพึงพอใจก็เป็นสิ่งหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังที่จะได้รับบริการและการได้รับการที่แท้จริงว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

2.4.1 ความหมายของความเชื่อมั่น

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 คำว่า “เชื่อมั่น” หมายถึง เชื่อโดยไม่เปลี่ยนแปลง เช่น การเชื่อมั่นในความยุติธรรมของศาล เป็นต้น โดยคำว่าเชื่อมั่นนี้ เป็นลูกคำของคำว่า “เชื่อ” ซึ่งหมายถึงการเห็นตามด้วย

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, อ้างถึงใน กรกฎ ทองชะโชคและคณะ, 2559) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร

จำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) กล่าวว่า เป็นความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคลซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นว่ามีการรับรู้ มีความรู้สึก ตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สถานการณ์หนึ่ง

สุชีพ เอี้ยวเหล็ก (2554) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นของประชาชน ว่าหมายถึง ความมั่นใจหรือความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และประสบการณ์ที่ได้สัมผัสมา

Moorman, Deshpande, and Zaltman (1993, อ้างถึงใน สุรสิทธิ์ วชิรขจร) หมายถึง ความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เราติดต่อกันอยู่ (Exchange Partner) โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เราให้ความเชื่อถือ

โดยสรุปแล้ว ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจหรือความไว้วางใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเต็มใจที่จะสนับสนุนหรือสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลหรือหน่วยงานนั้น ๆ ที่เราเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นเหล่านี้เป็นผลจากประสบการณ์และการรับรู้ของบุคคล โดยจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

2.4.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่น

อัษฎาวุธ ขวัญเมือง (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นหรืออาจเรียกว่า ความเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผล

กระทบต่อการให้ความร่วมมือ การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000; p.28-37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล นอกจากนั้นการมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ นั้น ๆ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำหรับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐและข้าราชการ รัฐบาลทั่วโลกเชื่อว่าระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนเป็นหัวใจของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและข้าราชการ เพราะประชาชนคือผู้เสียภาษีและผู้ปฏิบัติตามกฎหมายหากประชาชนขาดความไว้วางใจแล้วหน่วยงานภาครัฐจะขาดงบประมาณส่วนหนึ่งในการทำงานและกฎหมายบ้านเมืองอาจถูกมองข้ามและไม่ศักดิ์สิทธิ์ นอกจากนี้ อาจมีผลกระทบต่อแรงจูงใจของประชาชนในการเข้ามาทำงานในภาครัฐอีกด้วย การปฏิบัติงานหรือความมีตัวตนอยู่ของภาครัฐก็จะไม่มีคามหมายอีกต่อไป นอกจากนี้ องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ได้ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่าจริยธรรม (Ethics) ในระบอบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี โดยระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย อาทิ ความแตกต่างทางด้านความเชื่อและวัฒนธรรม คุณลักษณะ ทางเชื้อชาติและสังคม (เช่น สถานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา) ระดับการมีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ ความเข้าใจและการรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรม หรือการรณรงค์ต่าง ๆ ที่ภาครัฐบริหารการจัดการและที่สำคัญ คือ ความเข้าใจของประชาชนต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจไม่ส่งผลกระทบ โดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่ (สำนักงาน ก.พ., 2550) (ชาติ ไตรจันทร์, 2552)

2.4.3 ประเภทของความเชื่อมั่น

ทัศนีย์ ทานตวณิช (2533 อ้างถึงใน พิทยา พานทอง, 2558) ได้แบ่งประเภทของความเชื่อว่ามี 4 ประเภท ดังนี้

- 1) ความเชื่อตามที่เป็นอยู่ เป็นการเชื่อในสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่า จริง-เท็จ ถูก-ผิด เช่น ความเชื่อในโลกกลม พระอาทิตย์ขึ้นทางทิศตะวันออก เป็นต้น
- 2) ความเชื่อเชิงประเมินค่า เป็นความเชื่อที่แฝงความรู้สึก รวมทั้งมีการประเมินในขณะเดียวกัน เช่น เชื่อว่าบุญหรือเป็นสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นต้น
- 3) ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและควรห้าม เป็นความเชื่อว่าสิ่งใดที่พึงปรารถนา-ไม่พึงปรารถนา เช่น เชื่อว่าเด็กควรเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ เป็นต้น
- 4) ความเชื่อเกี่ยวกับสาเหตุ เป็นความเชื่อในสภาพที่ก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา เช่น เชื่อว่าการตัดไม้ทำลายป่าทำให้เกิดความแห้งแล้ง การสร้างเขื่อนเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ เป็นต้น

2.4.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชน

จากการศึกษาของจำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การรับรู้สภาพ รับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรมลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และสุขภาพจิตดี และปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทัศนคติต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

นอกจากนี้ มีการศึกษา เรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานคร ของอัสฎาวุช ขวัญเมือง (2559) พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการคือ 1) ทางกรุงเทพมหานคร ควรมีการขยายโครงการไปในทุก ๆ เขตเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกัน 2) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการเพิ่มเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในโครงการเพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ทางกรุงเทพมหานคร ควรมีการเพิ่มรถที่ให้บริการให้มากขึ้นและเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ 4) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ให้เข้ามาช่วยเหลือในสิ่งที่ทางโครงการยังไม่สามารถจัดการเองได้ 5) ทางกรุงเทพมหานคร ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

2.5.1 ความหมายของความหวาดกลัวอาชญากรรม

คำว่า “ความหวาดกลัวของประชาชนต่อภัยอาชญากรรม” นั้นมีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศได้กำหนดคำนิยามไว้ ผู้วิจัยจะยกมาเพียงบางส่วน ปรากฏดังต่อไปนี้

ทัฬหาค สีนพูนผล (2559) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้อาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมว่าในปัจจุบันสังคมมีปัญหาอาชญากรรมอะไรเกิดขึ้นบ้างและมีผลกระทบต่อประชาชนในสังคมได้อย่างไร ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น และทำให้ประชาชนมีความหวาดกลัวภัยมากขึ้น

Hough (1995) กล่าวว่า ความรู้สึกกลัวไม่ได้เกิดขึ้นกับคนเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่แทนที่ด้วยทัศนคติและความรู้สึกของกลุ่มบุคคล (Lucia Dammert et al., 2003)

Wesley Skogan (2006, อ้างถึงใน Cordner, 2010) ให้คำนิยามไว้ว่าความกลัวภัยอาชญากรรมเป็นเรื่องความเป็นจริงทางสังคมและการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตในเมืองขนาดใหญ่ความกลัวมีผลต่อทั้งบุคคลและกลุ่มของพวกเขา ความกลัวสามารถ กักผู้คนไว้ภายในบ้านของพวกเขาเอง และการทำลายความไว้วางใจระหว่างเพื่อนบ้านข้างเคียง ดังนั้น สำหรับ Skogan ความกลัวถือเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของประชาชนที่รัฐต้องเอาใจใส่ดูแล

โดยสรุปแล้ว ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม (fear of crime) หมายถึง ความรู้สึกกลัวอันเนื่องมาจากการรับรู้ภัยอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งความกลัวเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของคนในสังคมได้ เช่น เกิดปัญหาการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ปัญหาคุณภาพชีวิต เป็นต้น

2.5.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรม

ในเรื่องเกี่ยวกับความหวาดกลัวอาชญากรรมนี้ จากการสังเคราะห์ข้อมูลของ Zedner (1997 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) พบว่าความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านสังคมที่น่าสนใจดังนี้

1) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นประเด็นคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของประชาชนมากกว่าคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินหรือความปลอดภัยทั่ว ๆ ไป

2) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับการขัดเกลาทางสังคม การขัดเกลาทางสังคมทำให้ผู้ชายรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมน้อยกว่าผู้หญิง

3) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับสถานการณ์แวดล้อม โดยทั่วไปคำถามในการสำรวจการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมักจะถามว่า “คุณรู้สึกปลอดภัยแค่ไหนเมื่อต้องเดินผ่านบริเวณบ้านพัก

ของตนในเวลากลางคืน” โดยจะต้องกระจายองค์ประกอบรายละเอียดของสถานการณ์แวดล้อม ออกมาเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับเพื่อนบ้านลักษณะแวดล้อมต่าง ๆ ความรู้สึก หวาดกลัวความมืด การรับรู้ต่อความรู้สึกอ่อนแอในใจ ความรู้สึกในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ไม่ปรากฏว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นในสถานที่นั้นมาก่อน หรือเมื่อเดินถนน บนรถโดยสารสาธารณะ และเมื่ออยู่บ้าน ฯลฯ

4) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกอ่อนแอ Hale (1996) ศึกษาพบว่า การสร้างความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความอ่อนแอหรือความรู้สึก ไม่มั่นคงโดยคำนวณจากการรับรู้อัตราความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

5) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความเสี่ยง ผลจากการสำรวจเหยื่ออาชญากรรม พบตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามระหว่างกันคือ “ความรู้สึกหวาดกลัว” กับ “ความเสี่ยง” กล่าวคือชายหนุ่มวัยทำงานที่ใช้ชีวิตเสเพลนอกบ้าน โดยเฉพาะผู้ที่ชอบเที่ยวตาม สถานเริงรมย์ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มที่มี “อัตราความเสี่ยง” สูงสุดต่อการประสบอาชญากรรมแต่กลับเป็น กลุ่มที่มี “ความรู้สึกหวาดกลัว” ต่ำสุด ขณะที่หญิงชราแสดง “ความรู้สึกหวาดกลัว” สูงสุด แต่ในทาง ตรงกันข้ามกลับมี “อัตราความเสี่ยง” ต่ำสุด (Hough, 1995 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551)

6) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับเพศ การสำรวจอาชญากรรมของประเทศสหราชอาณาจักร (British Crime Survey หรือ BCS) ปี ค.ศ.1996 พบว่า ในสถานการณ์เดียวกันเพศหญิง กับเพศชายมีความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมแตกต่างกัน โดยผู้หญิงร้อยละ 58 รู้สึกหวาดกลัว อาชญากรรมอย่างยิ่งเมื่อต้องเดินตามลำพังในเวลากลางคืน ขณะที่ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้ชาย เพียงร้อยละ 12 เท่านั้น

7) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับลักษณะทางกายภาพแวดล้อม ความรู้สึกหวาดกลัว อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผูกติดกับสภาพความเป็นสังคมเมือง ขณะเดียวกันก็มี ปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมแคบ ๆ ทรุดโทรมที่มีไฟสลัว ๆ ตึกรามบ้านช่องที่มีการขีดเขียนภาพและ คำตามผนังตึก อาคารที่พิกสูง ๆ ที่ทรุดโทรม มุมถนนที่วัยรุ่นชอบมั่วสุม มีคนเมาสุราเดินไปมา และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของความไม่เป็นมิตร

8) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับการใช้ชีวิตของหนุ่มสาว ผลจากการสำรวจข้อมูล อาชญากรรมทั้งของ British Crime Survey (BCS) และ Islington Crime Survey (ICS) พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในเรื่อง “ความรู้สึกหวาดกลัว” กับ “วิธีการใช้ชีวิต ของหนุ่มสาว” โดยจาก ICS ที่ทำการสำรวจครั้งแรกพบว่า ผู้หญิงร้อยละ 36 ไม่เคยออกไปนอกบ้าน ในเวลาค่ำมืดเพราะรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรม ขณะที่ผู้ชายเพียงร้อยละ 7 เท่านั้นที่รู้สึก เช่นเดียวกันนี้ แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมทำให้ผู้คนเหล่านี้ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของตนด้วยการแสดงพฤติกรรมหลบเลี่ยงหลีกเลี่ยงหนีจากการใช้ชีวิตสังคมในยามค่ำคืน

ในลักษณะของการสร้างเคอร์ฟิวให้กับตนเอง เช่นเดียวกับผลจากการสำรวจข้อมูลอาชญากรรมของ BCS ในปี ค.ศ.1996 พบว่าผู้หญิงร้อยละ 11 และผู้ชายเพียงร้อยละ 5 ไม่เคยออกไปนอกบ้านในเวลาค่ำมืด โดยในจำนวนผู้ตอบดังกล่าว ผู้หญิงร้อยละ 35 และผู้ชายเพียงร้อยละ 15 ให้เหตุผลว่าที่ไม่เคยออกไปนอกบ้านในยามค่ำคืนเพราะรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรม

9) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับกลุ่มชาติพันธุ์ ผลกระทบของอาชญากรรมกับการก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่เหยื่ออาชญากรรมที่มีสีผิว เชื้อชาติ ศาสนา หรือชาติพันธุ์แตกต่างกันออกไปนั้นเป็นสิ่งที่พบเห็นได้บ่อยครั้ง ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลอาชญากรรมของ BCS ระบุว่าคนเอเชียมีความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมสูงเมื่อเดินตามลำพังในยามค่ำคืน ขณะที่ชาวแอฟริกัน-แคริบเบียนรู้สึกปลอดภัยกว่ากลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ เมื่อเดินตามลำพังในยามค่ำคืนและเช่นเดียวกับที่หน่วยสนับสนุนเหยื่ออาชญากรรมเปิดเผยว่า กลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมาแล้วมักจะต้องใช้ชีวิตหลังจากเกิดเหตุราวกับเป็นนักโทษด้วยการขังตนเองอยู่แต่ในบ้านหรือไม่ก็ต้องจำกัดตนเองให้ห่างไกลจากสิ่งแวดล้อมคุ้นเคย เด็ก ๆ จะรู้สึกไม่คุ้นเคยเข้าที่เข้าทางและมีความทุกข์ทรมานกับโรงเรียนและชีวิตทางสังคมของพวกเขา ส่วนผู้หญิงก็มีความหวาดกลัวที่จะดำเนินชีวิตประจำวันของตน รวมทั้งรู้สึกไม่ปลอดภัยแม้อยู่ในบ้านของตนเองก็ตาม

10) ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมในมุมมองเชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันของเหยื่ออาชญากรรม Stanko สนใจศึกษาความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมในมุมมองอาชญาวิทยาสตรีนิยม (feminist criminology) โดยพยายามอธิบายให้เห็นว่าผู้หญิงมีความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น เมื่อผลการวิจัยหลายชิ้นระบุตรงกันว่าอาชญากรรมที่เกิดแก่ผู้หญิงโดยเฉพาะอาชญากรรมทางเพศนั้น เกิดขึ้นภายในบ้านมากกว่าเกิดขึ้นนอกบ้าน ซึ่งทำให้ผู้หญิงมีโอกาสตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม และความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมนี้เป็นความรู้สึกหวาดกลัวที่ไม่มีเหตุผล ขณะที่ผู้หญิงกับคนชราที่มีโอกาสตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมที่ไม่เท่าเทียมกันด้วยเหตุผลทางร่างกายและจิตใจ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ชนชั้นล่างต้องเผชิญหน้ากับอาชญากรรมสูงกว่าเช่นเดียวกับกลุ่มชาติพันธุ์หรือชนกลุ่มน้อยกลุ่มต่าง ๆ ต้องประสบกับความหวาดกลัวอาชญากรรมอย่างมากเมื่อใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางคนกลุ่มใหญ่ในสังคมที่แตกต่างออกไป

2.5.3 วิธีการศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

ทัฬหาค สินพูลผล (2559) ได้กล่าวถึงวิธีการศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมไว้ ดังนี้

วิธีการศึกษาที่พยายามอธิบายความแตกต่างในการให้ความเห็นถึงระดับความกลัวที่เน้นถึงการรับรู้ (Perception) ของความอ่อนแอของบุคคลและประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม (Vanden Herveyhen, 2010 อ้างถึงใน กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559) โดยแบ่งเป็น

1) ระดับการรับรู้ในเรื่องความปลอดภัย (Perception of Safety Questions) หรือเรียกว่า การบอกความรู้สึกของตนเอง

2) การรับรู้ในเรื่องความเสี่ยงซึ่งเป็นผลของการที่ปัจเจกประเมินความแน่นอนของสภาพสังคมของพวกเขาและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับใดหรือความรู้สึกหวาดกลัวภัยมีองค์ประกอบจากการประเมินความกลมเกลียวของสังคม

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การมีส่วนร่วมเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของชุมชน

สุดสงวน สุธีสร (2546) ได้กล่าวถึงรูปแบบการป้องกันอาชญากรรมของภาครัฐ โดยหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ ตำรวจ เพราะตำรวจโดยบทบาทหน้าที่ คือการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมโดยตรงมีความรับผิดชอบต่อการสืบสวน สอบสวน และจับกุมผู้กระทำผิด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยทางสังคม กิจกรรมในหน้าที่เหล่านี้ตำรวจสามารถสร้างสรรค์ได้ ขณะเดียวกันกิจกรรมก็ต้องเป็นการข่มขู่ (Threat) ให้คนเป็นอาชญากรออกมาปรากฏตัว และตำรวจจะได้ทำการจับกุม การข่มขู่เป็นกลยุทธ์พื้นฐานของการป้องกันอาชญากรรม นอกจากนี้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบอาชญากรรม คือ การชี้แนะของชุมชนที่สามารถบอกถึงลักษณะอาชญากรรม และวิธีการพิเศษที่อาชญากรใช้ประกอบอาชญากรรมพร้อมกับบทบาทในการรักษาความปลอดภัยซึ่งตำรวจเป็นที่คาดหวังของประชาชนในเรื่องความชำนาญ ด้านเทคนิคการประเมินความเสี่ยงอาชญากรรม และการวางแผนรูปแบบในการปฏิบัติจัดการ กับการลดลงของความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรม ตำรวจยังต้องเป็นแหล่งข้อมูลของความรู้ที่สามารถชี้แนะและให้ความรู้แก่ชุมชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม กิจกรรมการสื่อสารที่ร่วมกันทำในการป้องกันอาชญากรรมในเขตของตน ปัจจุบันตำรวจมีหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมโดยตรงคือ สายงานป้องกันและปราบปราม ประกอบด้วย หน่วยตำรวจชุมชน และ มวลชนสัมพันธ์ (ตชส.) ซึ่งรับผิดชอบรวบรวมข้อมูลสถิติอาชญากรรมในการแก้ไขและการป้องกันอาชญากรรม โดยอาศัยคนในชุมชนเป็นเบาะแสของชาวอาชญากรรมในชุมชน อีกทั้งชุมชนยังเป็นฐานในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมได้ดีที่สุด เพราะไม่มีใครรู้สภาพอาชญากรรมได้ดีเท่ากับคนในชุมชน โดยปกติทุกกิจกรรมที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ทำเพื่อจะเข้าใจชุมชนที่รับผิดชอบและมีวัตถุประสงค์หลักที่จะป้องกันอาชญากรรม นอกจากนี้ยังมีตำรวจสายตรวจซึ่งทำหน้าที่ป้องกันอาชญากรรม โดยแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ตำรวจสายตรวจ เดินเท้า ตำรวจสายตรวจจักรยาน/รถจักรยานยนต์ และตำรวจสายตรวจรถยนต์ อีกทั้งยังมีการวางรูปแบบในการออกตรวจโดยจัดตั้งจุดตรวจ

เคลื่อนที่ การติดตั้งตู้แดงในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง ซึ่งเป็นหลักการในการข่มขวัญหรือข่มขู่ ซึ่งรูปแบบการป้องกันอาชญากรรมของภาครัฐโดยหน่วยงานตำรวจ

ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ ถูกกำหนดขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งขององค์กร จากที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีกลไกสำคัญ ได้แก่ สถานีตำรวจ และกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ จุดแข็งนี้ได้มาจากทั้งผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในทางวิชาการที่ระบุถึงผลสำเร็จของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประชาชน ชุมชนท้องถิ่น และสถานีตำรวจได้ร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในป้องกันภัยอาชญากรรม หรือจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด เช่น ผลการขยายเครือข่ายภาคประชาชน จำนวนอาสาสมัคร ซึ่งมีหลักฐานบ่งชี้ว่าลักษณะของความร่วมมืออย่างใกล้ชิดนี้ที่ระดับสถานีตำรวจเหล่านี้ไม่เพียงแต่ประสบความสำเร็จตามที่ได้อธิบายมาแล้ว แต่ยังมีแนวโน้มที่ดีในอนาคต ควรขยายผลไปสู่วงกว้างมากขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

ดังนั้นยุทธศาสตร์ในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมให้เกิดความยั่งยืนโดยนำหลักปรัชญาตำรวจเพื่อชุมชนมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ ระบบกระบวนการ ตลอดจนทัศนคติ วิธีคิดของข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด (อานนท์ แก้วเขียว, 2553) ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดนี้ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing) ซึ่งคิดค้นและพัฒนาโดยศาสตราจารย์ โรเบิร์ต โทจาโนวิช และคณะทำงานเป็นแนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมแนวใหม่ ที่เชื่อว่า ตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกันโดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม อันได้แก่ ความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพการไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่าง ๆ ได้

การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหาและร่วมพัฒนาศักยภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน หรืออีกนัยหนึ่งหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นหลักการการทำงานของตำรวจซึ่งส่งเสริมสนับสนุน แก่ต้นเหตุเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชน โดยใช้เทคนิคการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหาด้วยความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน

ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Policing Theory) มีต้นกำเนิดจากสหรัฐอเมริกาช่วงก่อนทศวรรษที่ 20 เป็นแนวความคิดทฤษฎีในการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชนหรือละแวกบ้านในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ช่วยต่อการควบคุม สังเกต ตรวจตรา โดยไม่ล่วงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล รวมทั้งมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนเอง และบุคคลอื่นให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรม โดยเน้นการติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนเพื่อให้ชุมชนให้ความร่วมมือแจ้งข่าวหรือเบาะแสอาชญากรรมมากขึ้น

แนวทฤษฎีนี้ไม่ได้มองข้ามบทบาทของตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม แต่ได้เสนอแนะให้มีการปรับบทบาทใหม่สำหรับตำรวจท้องที่ทั้งหมดตามแนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ กล่าวคือตำรวจจะมีบทบาทเป็นฝ่ายวางแผน สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม อาจกล่าวได้ว่าตำรวจตามแนวทฤษฎีนี้จะไม่มีความเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการป้องกันอาชญากรรมอีกต่อไป

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

อาชญากรรมเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุซึ่งมีความสลับซับซ้อนส่งผลให้การวางแผนและกำหนดแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับปัญหาอาชญากรรมในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากการนำแนวคิดทฤษฎีที่มีความหลากหลายมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรม ทั้งที่มุ่งเน้นในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์กับคนในชุมชน รวมถึงการจัดระเบียบชุมชนโดยการจัดสภาพแวดล้อมในชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีความแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่และสภาพของปัญหาอาชญากรรม

กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรม

1) การป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม

การป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดการกับพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดอาชญากรรม ได้แก่ การจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ การติดป้ายสัญลักษณ์ การป้องกันพื้นที่อันตราย (พื้นที่เปลี่ยว พื้นที่ล่อแหลม) การจัดวางผังเมือง การออกแบบที่อยู่อาศัย และการจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นการปิดกั้นโอกาสที่ผู้กระทำผิดจะเข้าถึงบุคคลหรือทรัพย์สิน รวมถึงการสร้างความสะดวกในการเฝ้าระวังและการติดตามผู้กระทำผิด ความผิดเมื่อเกิดอาชญากรรมขึ้น ประกอบด้วย 7 มาตรการ ดังนี้

1.1) ตรวจสอบและปรับปรุงพื้นที่ล่อแหลมที่เอื้อต่อการเกิดอาชญากรรม คือ พื้นที่ที่เคยเกิดเหตุอาชญากรรม พื้นที่เสี่ยง เส้นทางเปลี่ยว และพื้นที่ที่ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวหรือหวาดระแวงหรือรู้สึกไม่ปลอดภัย

1.2) การวางนโยบายด้านการวางผังเมืองและการออกแบบอาคาร ควรให้การควบคุม มาตรฐานทางด้านประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรม

1.3) การเพิ่มไฟส่องสว่างในพื้นที่จุดเสี่ยง และจุดล่อแหลมที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรม

1.4) การควบคุมพื้นที่รกร้าง ว่างเปล่า ทั้งพื้นที่สาธารณะ พื้นที่ส่วนบุคคล รวมทั้งพื้นที่ของรัฐที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ ให้มีสภาพหรือทัศนวิสัยที่ง่ายต่อการมองเห็น เพื่อไม่ให้เอื้อต่อการก่ออาชญากรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์พื้นที่ร่วมกันและให้มีคนดูแลเฝ้าระวัง

1.5) การเข้มงวด กวดขัน ในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นแหล่งอบายมุข สถานบริการ สถานบันเทิงต่าง ๆ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อมิให้สถานที่ดังกล่าวเป็นแหล่งมั่วสุมหรือต้นเหตุในการก่ออาชญากรรม

1.6) ติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่เสี่ยง รวมทั้งติดป้ายสัญลักษณ์ “พื้นที่ควบคุมด้วยระบบกล้องวงจรปิด” เพื่อสร้างความอุ่นใจและความรู้สึกปลอดภัยให้กับประชาชน รวมทั้งเป็นการข่มขู่ ยับยั้งคนร้ายให้รู้สึกหวาดกลัว

1.7) เชื่อมโยงเครือข่ายกล้อง CCTV ระหว่างหน่วยงานราชการ หรือกล้อง CCTV เคลื่อนที่ เพื่อง่ายต่อการสังเกตการณ์ และประเมินสถานการณ์ในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ หากเห็นว่ามี ความเสี่ยงในการก่อเหตุอาชญากรรมขึ้น

2) การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงการส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงการสร้างจิตสำนึกเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการป้องกันสังคมจากปัญหาอาชญากรรมประกอบด้วย 5 มาตรการ ดังนี้

2.1) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนทุกภาคส่วน โดยเน้นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรม

2.2) ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมโดยการรับทราบสถานการณ์ แนวโน้มปัญหาอาชญากรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การวางแผนป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ต่อไป

2.3) สนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินทั้งของตนเองและบุคคลอื่นให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรม

2.4) ส่งเสริมการดำเนินงานและบูรณาการเครือข่ายต่าง ๆ ที่มีการจัดตั้งไว้แล้ว อาทิ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน เครือข่ายอาสาสมัครคุมประพฤติ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน รวมถึงการสร้างเครือข่าย เฝ้าระวังภาคประชาชนในชุมชน เพื่อแจ้งข่าวให้เบาะแสด้านอาชญากรรม

2.5) จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกของประชาชน ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมร่วมกันกับหน่วยงานของรัฐ

3) การป้องกันอาชญากรรมด้วยการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ

การป้องกันอาชญากรรมด้วยการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ หมายถึง การป้องกันไม่ให้ผู้กระทำผิดที่อยู่ระหว่างการแก้ไขฟื้นฟูในชุมชน และผู้พ้นโทษทุกกลุ่ม (ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ติดยาเสพติด ผู้พ้นโทษจำคุก ผู้พ้นการคุมความประพฤติ ผู้ผ่านการฟื้นฟูฯ เด็กและเยาวชนที่พ้นการฝึกอบรม) กลับมากระทำผิดซ้ำอีกหลังจากพ้นโทษ ประกอบด้วย 4 มาตรการ ดังนี้

3.1) จัดให้มีระบบติดตามผลระบบการส่งต่อและการดูแลหลังพ้นโทษ พ้นการฝึกอบรม พ้นการคุมประพฤติ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือผู้พ้นโทษ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาโปรแกรมการฟื้นฟูผู้กระทำผิดต่อไป

3.2) การพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตในสังคมและการมีงานทำให้กับผู้พ้นโทษ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้พ้นการคุมประพฤติ ผู้พ้นการฝึกอบรม (เด็กและเยาวชน) ให้สามารถประกอบอาชีพและสามารถเลี้ยงชีพได้จริงในสังคม โดยการฝึกวิชาชีพ จัดหาแหล่งเงินทุน จัดหาตำแหน่งงาน จากภาคเอกชน โดยรัฐจะต้องส่งเสริมให้ภาคเอกชนได้จ้างงานผู้พ้นโทษ ทั้งนี้ภาครัฐอาจให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเป็นพิเศษกับภาคเอกชนที่มีการจ้างงาน/รับผู้พ้นโทษเข้าทำงาน เพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการจ้างงานครอบคลุมทุกพื้นที่

3.3) จัดกิจกรรม/โครงการเพื่อปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะคติ พฤติกรรมและสร้างกำลังใจให้กับผู้พ้นโทษฯ เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะต่อสู้ ยืนหยัดในสังคมด้วยอาชีพที่สุจริต ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดกลับมากระทำผิดซ้ำ

3.4) รมรณรงค์ให้สังคมยอมรับและให้โอกาสผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องขัง ผู้พ้นโทษ ผู้พ้นการฝึกอบรม ผู้พ้นการคุมประพฤติให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตปกติในสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาคriminalกระทำผิดซ้ำ

4) การป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสจะกระทำความผิด

การป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสจะกระทำความผิด หมายถึง การเฝ้าระวังกลุ่มบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้ติดยาเสพติด ผู้ไม่มีอาชีพเป็นหลักแหล่ง ผู้ประพฤติตนในลักษณะ อันธพาล คนวิกลจริต เด็กและเยาวชนทั้งในและนอกระบบการศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ซึ่งถือเป็นกลุ่มเสี่ยงที่อาจจะกระทำความผิดได้ ประกอบด้วย 3 มาตรการ ดังนี้

4.1) จัดให้มีการเฝ้าระวังบุคคลกลุ่มเสี่ยงที่อาจก่อปัญหาอาชญากรรมเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นและทำการตรวจสอบตรวจค้นเมื่อเห็นสมควร

4.2) จัดให้มีกิจกรรมเพื่อสอดส่องดูแลให้ความช่วยเหลือกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสกระทำความผิด

4.3) สร้างกลไกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลเด็กและเยาวชนนอกระบบโรงเรียนเพื่อไม่ให้เกิดการมั่วสุม รวมทั้งเพิ่มมาตรการเชิงรุกเพื่อลดโอกาสในการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนกลุ่มเสี่ยงก่อนที่จะกระทำผิด เช่น การเปิดพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ให้ทำกิจกรรม เป็นต้น

5) การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ

การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ หมายถึง การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้รู้จักการป้องกันและระวังภัยด้วยตนเอง รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ถึงรูปแบบ วิธีการของภัยอาชญากรรม แนวทางป้องกันเพื่อระมัดระวังภัยอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น โดยเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันอาชญากรรมหรือไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ประกอบด้วย 4 มาตรการ ดังนี้

5.1) จัดให้มีระบบเตือนภัยอาชญากรรมสำหรับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

5.2) การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้กับประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสเป็นเป้าหมายของอาชญากร อาทิ เด็ก สตรี คนชรา ในลักษณะหลากหลายรูปแบบให้มีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ความรู้ในเรื่องของรูปแบบ/ลักษณะ/วิธีการในการก่ออาชญากรรม วิธีการระวังป้องกันตนเอง และการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อประสบเหตุ

5.3) พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่หรือชุดปฏิบัติการที่มีความพร้อมสามารถตอบสนองการรับแจ้งเหตุเข้าไปช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์

5.4) จัดให้มีระบบในการป้องกันอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ป้องกันไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงทันเหตุการณ์

6) การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการป้องกันอาชญากรรม

การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการป้องกันอาชญากรรม หมายถึง การพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมให้รู้เท่าทันผู้กระทำความผิดรวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมให้มีระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 3 มาตรการ ดังนี้

6.1) การพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับตำแหน่งและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความรู้และความเชี่ยวชาญสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2) จัดให้มีระบบต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดทำฐานข้อมูลสถิติ และข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในด้านการป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

6.3) บูรณาการและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอาชญากรรมโดยให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและรู้ช่องทางในการติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

2.8 ปฏิญญาสากลว่าด้วยผู้เสียหาย

2.8.1 สิทธิตามปฏิญญาสากลและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1) ปฏิญญาว่าด้วยหลักพื้นฐานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรมและการใช้อำนาจโดยไม่ถูกต้อง สรุปดังนี้

- 1.1) การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและได้รับการปฏิบัติอย่างเที่ยงธรรม
- 1.2) การได้รับการทดแทนความเสียหายโดยผู้กระทำความผิด
- 1.3) การได้รับการชดเชยความเสียหายโดยรัฐ
- 1.4) การให้ความช่วยเหลือแก่เหยื่อ

2) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้บัญญัติถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรมไว้ดังนี้

มาตรา 40 บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

- (1) สิทธิเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง
- (2) สิทธิพื้นฐานในกระบวนการพิจารณา ซึ่งอย่างน้อยต้องมีหลักประกันขั้นพื้นฐานเรื่องการได้รับการพิจารณาโดยเปิดเผย การได้รับทราบข้อเท็จจริงและตรวจเอกสารอย่างเพียงพอ การเสนอข้อเท็จจริงข้อโต้แย้งและพยานหลักฐานของตน การคัดค้านผู้พิพากษาหรือตุลาการ การได้รับการพิจารณาโดยผู้พิพากษาหรือตุลาการที่นั่งพิจารณาคดีครบองค์คณะ และการได้รับทราบเหตุผลประกอบคำวินิจฉัยคำพิพากษา หรือคำสั่ง

(3) บุคคลย่อมมีสิทธิ ที่จะให้คดีของตนได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม

(4) ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์จำเลย คู่กรณีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือพยานในคดีมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนอย่างถูกต้อง รวดเร็วเป็นธรรม และการไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเอง

(5) ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย และพยานในคดีอาญา มีสิทธิได้รับความคุ้มครองและความช่วยเหลือที่จำเป็นและเหมาะสมจากรัฐ ส่วนค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

(6) เด็ก เยาวชน สตรีผู้สูงอายุ หรือผู้พิการหรือทุพพลภาพย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีอย่างเหมาะสมและย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดีที่เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ

(7) ในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลยมีสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม โอกาสในการต่อสู้คดีอย่างเพียงพอ การตรวจสอบหรือได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในทางคดีจากทนายความ และการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว

(8) ในคดีแพ่ง บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างเหมาะสมจากรัฐ มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

มาตรา 81 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

(1) ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนและองค์กรวิชาชีพมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม และการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

(2) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลให้พ้นจากการล่วงละเมิด ทั้งโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและโดยบุคคลอื่น และต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

(3) จัดให้มีกฎหมายเพื่อจัดตั้งองค์กร เพื่อการปฏิรูปกฎหมายที่ดำเนินการเป็นอิสระ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากฎหมายของประเทศ รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายนั้นประกอบด้วย

(4) จัดให้มีกฎหมายเพื่อจัดตั้งองค์กร เพื่อการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมที่ดำเนินการเป็นอิสระ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

(5) สนับสนุนการดำเนินการขององค์กรภาคเอกชนที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว

3) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรมไว้ดังนี้

มาตรา 28 บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

การจับและการคุมขังบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำอันกระทบกระเทือนต่อสิทธิหรือเสรีภาพในชีวิตหรือร่างกาย จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้
 มาตรา 29 บุคคลไม่ต้องรับโทษอาญา เว้นแต่ได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำ
 นั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่บุคคลนั้นจะหนักกว่าโทษที่บัญญัติไว้ใน
 กฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำความผิดมิได้

ในคดีอาญา ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิด และก่อนมีคำพิพากษา
 อันถึงที่สุดแสดงว่าบุคคลใดได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้

การควบคุมหรือคุมขังผู้ต้องหาหรือจำเลยให้กระทำได้เพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อป้องกันมิให้มี
 การหลบหนี

ในคดีอาญา จะบังคับให้บุคคลให้การเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเองมิได้

คำขอประกันผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญาต้องได้รับการพิจารณาและจะเรียกหลักประกัน
 จนเกินควรแก่กรณีมิได้ การไม่ให้ประกันต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 68 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ
 เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และ
 ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

รัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
 โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใด ๆ

รัฐพึงให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาส
 ในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมถึงตลอดถึงการจัดหาทุนความให้

มาตรา 77 รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความ
 จำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ
 โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันประชาชน และดำเนินการให้ประชาชนเข้าถึงตัวบทกฎหมายต่าง ๆ
 ได้โดยสะดวกและสามารถเข้าใจกฎหมายได้ง่ายเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

ก่อนการตรากฎหมายทุกฉบับ รัฐพึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์
 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟัง
 ความคิดเห็น และการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการ
 ตรากฎหมายทุกขั้นตอน เมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับแล้ว รัฐพึงจัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย
 ทุกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย เพื่อพัฒนากฎหมาย
 ทุกฉบับให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

รัฐพึงใช้ระบบอนุญาตและระบบคณะกรรมการในกฎหมายเฉพาะกรณีที่เป็น พึงกำหนด
 หลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐและระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ
 ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายให้ชัดเจน และพึงกำหนดโทษอาญาเฉพาะความผิดร้ายแรง

2.8.2 ใครเป็นใครในคดีอาญา

คดีอาญา หมายถึง การกระทำผิดที่เกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง ยักยอก ทำร้ายร่างกาย เป็นต้น ซึ่งมีโทษทางอาญา 5 สถาน คือ ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบทรัพย์สิ้น

ในคดีอาญามีบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น

“ผู้เสียหาย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำผิดฐานใดฐานหนึ่ง รวมถึงบุคคลอื่นที่มีอำนาจจัดการแทนได้

“ผู้ต้องหา” หมายถึง บุคคลผู้ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิด แต่ยังมีได้ถูกฟ้องต่อศาล

“โจทก์” หมายถึง พนักงานอัยการหรือผู้เสียหาย ซึ่งฟ้องคดีอาญาต่อศาล หรือทั้งคู่ เมื่อพนักงานอัยการและผู้เสียหายเป็นโจทก์ร่วมกัน

“จำเลย” หมายถึง บุคคลซึ่งถูกฟ้องยังศาลแล้ว โดยขอหาว่าได้กระทำความผิดทางอาญา

“พยาน” หมายถึง ผู้ซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานสืบสวน พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล ในการดำเนินคดีอาญา

“พนักงานสอบสวน” หมายถึง เจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและมีหน้าที่ต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด

“พนักงานอัยการ” หมายถึง เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล

เมื่อมีการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น ผู้เสียหายจะใช้กระบวนการของรัฐดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิด โดยร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน เพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ ต่อจากนั้น จะทำการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน สรุปสำนวนแล้วมีความเห็นส่งให้พนักงานอัยการพิจารณาว่าควรสั่งฟ้องหรือไม่ กรณีเห็นควรสั่งฟ้อง พนักงานอัยการเป็นโจทก์ยื่นฟ้องต่อศาลที่เกิดเหตุ หรือจำเลยมีที่อยู่หรือถูกจับ เมื่อศาลประทับรับฟ้องจำเลยมีสิทธิขอทนายขอแรง และเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล มีการสืบพยานโจทก์และจำเลยและศาลจะมีคำพิพากษาลงโทษจำเลย หรือยกฟ้อง หรือกรณีผู้เสียหายจะเป็นโจทก์ยื่นฟ้องคดีต่อศาลเองโดยตรงก็ได้

2.8.3 ผู้เสียหายมีสิทธิอย่างไร

1) สิทธิในการร้องทุกข์

การร้องทุกข์หมายถึง การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพนักงานสอบสวนว่ามีผู้กระทำความผิด จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระทำความเสียหายแก่ตน และการกล่าวหาไม่เจตนาให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ (สำหรับการแจ้งความไว้เพื่อเป็นหลักฐานไม่ให้คดีขาดอายุความไม่ถือว่าเป็นการร้องทุกข์) ทั้งนี้การร้องทุกข์อาจทำเป็นหนังสือหรือทำด้วยวาจาก็ได้

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้แก่ผู้เสียหาย ผู้มีอำนาจจัดการแทน หรือผู้รับมอบอำนาจ

อายุความในการร้องทุกข์ ต้องร้องทุกข์ภายในกำหนดอายุความร้องทุกข์ คือ ภายใน 3 เดือน นับแต่วันรู้เรื่องและรู้ตัวผู้กระทำความผิด มิฉะนั้น คดีจะขาดอายุความ ทำให้ไม่สามารถนำคดีดังกล่าว มาฟ้องร้องดำเนินคดีได้ เว้นแต่ความผิดที่ยอมความกันได้ผู้เสียหายสามารถฟ้องคดีอาญาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องร้องทุกข์

2) สิทธิในการฟ้องคดี

ผู้เสียหายมีสิทธิฟ้องคดีอาญาได้ด้วยตนเองหรืออาจยื่นคำขอเข้าร่วมเป็นโจทก์กับพนักงานอัยการ (ก่อนศาลชั้นต้นมีคำพิพากษา)

สิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหาย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 44/1

2.1) ผู้เสียหายที่ได้รับอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย จิตใจ หรือได้รับความเสื่อมเสียต่อเสรีภาพใน ร่างกาย ชื่อเสียง หรือได้รับความเสียหายในทางทรัพย์สินอันเนื่องมาจากการกระทำความผิดของจำเลย มีสิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทนโดยยื่นคำร้องต่อศาลที่พิจารณาคดีอาญาขอให้บังคับจำเลยชดใช้ค่าสินไหม ทดแทนแก่ตนได้ (เฉพาะคดีที่พนักงานอัยการเป็นโจทก์)

2.2) การยื่นคำร้องต้องยื่นก่อนเริ่มสืบพยาน

2.3) ในกรณีที่ไม่มี การสืบพยานให้ยื่นคำร้องก่อนศาลวินิจฉัยชี้ขาดคดี

2.4) ในกรณีผู้เสียหาย (ผู้ยื่นคำร้อง) เป็นคนยากจน ไม่สามารถจัดหาทนายความเพื่อ ดำเนินการดังกล่าว ศาลมีอำนาจตั้งทนายความให้

คำร้องดังกล่าวต้องแสดงรายละเอียดตามสมควรเกี่ยวกับความเสียหายและจำนวนค่าสินไหม ทดแทนที่เรียกร้อง

2.8.4 จะทำอย่างไรเมื่อตกเป็นผู้ต้องหา

1) เป็นผู้ต้องหาได้อย่างไร

1.1) พนักงานสอบสวนได้ทำการสืบสวนสอบสวน เมื่อมีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้นและ ได้แจ้งข้อกล่าวหาให้ทราบว่าการทำความผิดทางอาญา

1.2) มีผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน โดยมีเจตนาให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ และพนักงานสอบสวนได้ทำการสืบสวนสอบสวน และได้แจ้งข้อกล่าวหาให้ทราบว่าการทำความผิดทาง อาญา

2) สิทธิของผู้ต้องหา

2.1) ผู้ต้องหาซึ่งถูกควบคุมหรือขัง มีสิทธิที่จะแจ้งหรือขอให้เจ้าพนักงานแจ้งให้ญาติหรือ บุคคลที่ไว้วางใจทราบถึงการถูกจับกุมและสถานที่ถูกควบคุมในโอกาสแรก

2.2) มีสิทธิที่จะพบและปรึกษาทนายความเป็นการเฉพาะตัว

2.3) มีสิทธิที่จะได้รับการเยี่ยมหรือติดต่อกับญาติได้ตามสมควร

2.4) มีสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร็วเมื่อเกิดการเจ็บป่วย

2.5) ได้รับการแจ้งจากพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจซึ่งรับมอบตัวผู้ต้องหาว่าผู้ต้องหา มีสิทธิ ตามข้อ 2 - 4

2.6) มีสิทธิได้รับการจัดหาทนายความให้ กรณีคดีที่มีอัตราโทษประหารชีวิตหรือในคดีที่ผู้ต้องหา มีอายุไม่เกิน 18 ปี หากผู้ต้องหาไม่มีทนายความ พนักงานสอบสวนมีหน้าที่จัดหาทนายความให้ ส่วนคดีที่มีอัตราโทษจำคุก หากผู้ต้องหาไม่มีทนายความและต้องการทนายความ พนักงานสอบสวน มีหน้าที่จัดหาทนายความให้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 134/1

2.7) มีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำของตน

2.8) ได้รับแจ้งข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและข้อหาก่อนสอบสวน

2.9) มีสิทธิจะให้การหรือไม่ก็ได้

2.10) จะต้องไม่ถูกบังคับ ชูเชิญ ล่อลวง ให้สัญญาเพื่อให้การ

2.11) ถ้อยคำที่ให้การอาจใช้ยืนยันผู้ต้องหาในชั้นพิจารณาได้

2.12) มีสิทธิได้รับการสอบสวนด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและเป็นธรรม

2.13) มีคำหรือรัฐจัดหาลำโพงให้เมื่อไม่สามารถพูดหรือเข้าใจภาษาไทยหรือหูหนวกหรือเป็นใบ้

2.14) มีสิทธิในการยื่นคำร้องขอประกันตัวต่อพนักงานสอบสวนในชั้นสอบสวน

2.15) มีสิทธิร้องขอให้ศาลปล่อยตัวหากมีการคุมขังที่มีชอบด้วยกฎหมาย

2.16) ไม่ถูกจับ ควบคุม ตรวจค้น โดยไม่จำเป็นหรือไม่มีเหตุอันสมควรควบคุม

3) ระยะเวลาในการควบคุมผู้ต้องหา

3.1) ควบคุม การควบคุมจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

(1) กรณีความผิดลหุโทษ จะควบคุมได้เท่าเวลาที่จะถามคำให้การ

(2) กรณีผู้ถูกจับไม่ได้รับการปล่อยตัวชั่วคราวและมีเหตุจำเป็นเพื่อทำการสอบสวนหรือ การฟ้องคดีเจ้าพนักงานมีเวลาควบคุมผู้ถูกจับไม่เกิน 48 ชั่วโมง นับแต่วันที่มาถึงที่ทำการ ของพนักงานสอบสวน (ไม่รวมระยะเวลาเดินทาง)

3.2) ชัง หมายถึง การกักขัง ผู้ต้องหาหรือจำเลยโดยศาล

(1) การชังโดยศาลนั้นอาจทำได้ทั้งในชั้นสอบสวน ได้สวนมูลฟ้อง และพิจารณาของศาล ไม่ว่าจะเป็ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา โดยศาลจะออกหมายชังผู้ต้องหา หรือจำเลยนั้น

(2) การชังระหว่างสอบสวนหลังจากที่พนักงานสอบสวนได้ควบคุมผู้ต้องหาครบ 48 ชั่วโมงแล้ว แต่มีความจำเป็นต้องควบคุมไว้เกินกว่ากำหนดเวลาดังกล่าวเพื่อให้การสอบสวนเสร็จสิ้น หรือเพื่อการฟ้องคดี พนักงานสอบสวนจะต้องยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ศาลออกหมายชังผู้นั้นได้ (ในกรณี ที่สำนวนส่งถึงพนักงานอัยการแล้ว เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการที่จะร้องขอให้ศาลออกหมายชัง)

(3) เมื่อศาลอนุญาตให้ชังผู้ต้องหาไว้ในระหว่างการสอบสวน ศาลมีอำนาจสั่งชังได้เท่าที่ จำเป็น

(4) ความผิดปกติที่มีอัตราโทษอย่างสูงไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งชั่งได้เพียงครั้งเดียว มีกำหนดไม่เกิน 7 วัน

(5) ความผิดปกติที่มีอัตราโทษอย่างสูงไม่เกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่ถึง 10 ปี หรือปรับเกินกว่า 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งชั่งได้หลายครั้งติด ๆ กัน แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกิน 12 วันและรวมกันทั้งหมดไม่เกิน 48 วัน

(6) คดีที่มีโทษอย่างสูงตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะมีโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม ศาลมีอำนาจสั่งชั่งได้หลายครั้งติด ๆ กัน ครั้งหนึ่งไม่เกิน 12 วัน และรวมกันทั้งหมดไม่เกิน 84 วัน

ลหุโทษ หมายถึง ความผิดที่ระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4) วิธีการสำหรับผู้ต้องหาหรือผู้ถูกจับกุม ซึ่งเป็นเด็กและเยาวชน

4.1) เด็กที่อายุต่ำกว่า 10 ปี กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิด เด็กนั้นไม่ต้องรับโทษ และเด็กอายุ 10 ปีขึ้นไป แต่ยังไม่ถึง 15 ปี กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิด เด็กนั้นไม่ต้องรับโทษ แต่ศาลมีอำนาจที่จะว่ากล่าวตักเตือน หรืออาจจะมีการสั่งกำหนดในการระวางความประพฤติเด็กแก่บิดามารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก

4.2) การสอบสวนต้องให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เข้ามาในที่ทำการของพนักงานสอบสวน

4.3) ต้องจัดห้องไว้โดยเฉพาะและต้องมีนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลที่เด็กร้องขอ และพนักงานอัยการเข้าร่วมในการถามปากคำ

4.4) กรณีไม่สามารถฟ้องเด็กหรือเยาวชนได้ทันทีและเป็นความผิดปกติซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดให้จำคุกเกิน 6 เดือนแต่ไม่เกิน 5 ปี สามารถขอผิดฟ้องต่อศาลได้ 2 ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 15 วัน หากเป็นคดีมีโทษหนักกว่ากรณีดังกล่าวสามารถขอผิดฟ้องต่อไปได้อีก 2 ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 15 วัน

4.5) คดีที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยอายุไม่เกิน 18 ปีหากไม่มีทนายความ ศาลจะตั้งทนายความเพื่อสู้คดีได้

5) ช่องทางการเข้าถึงสิทธิ

5.1) แจ้งพนักงานสอบสวนทราบ

5.2) หากมีข้อสงสัย หรือต้องการความช่วยเหลือ ผู้ต้องหาสามารถติดต่อสอบถามและขอรับความช่วยเหลือได้ที่หน่วยงานของรัฐตามรายชื่อในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 73 และประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 74

2.8.5 จะทำอย่างไรหากถูกฟ้องร้องเป็นจำเลย

1) เป็นจำเลยได้อย่างไร

เมื่อผู้เสียหายได้ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน เพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ พนักงานสอบสวนจะทำการสืบสวน จับกุมผู้กระทำความผิดดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน สรุปลำนวนแล้วมีความเห็นส่งให้พนักงานอัยการพิจารณาว่าควรสั่งฟ้องหรือไม่ กรณีเห็นควรสั่งฟ้อง พนักงานอัยการเป็นโจทก์ยื่นฟ้องต่อศาลที่เหตุตามความผิดนั้นเกิดขึ้น หรือผู้กระทำผิดมีที่อยู่หรือถูกจับ หรือผู้เสียหายจะเป็นโจทก์ยื่นฟ้องคดีต่อศาลเองโดยตรงก็ได้เมื่อศาลประทับรับฟ้องก็จะเป็นจำเลยในคดี

2) สิทธิของจำเลย

- 2.1) ได้รับพิจารณาคดีด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและเป็นธรรม
- 2.2) แต่งทนายความแก้ต่างคดีในชั้นไต่สวนมูลฟ้องหรือชั้นพิจารณาในศาลชั้นต้น รวมทั้งศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา
- 2.3) ปกษาทนายความหรือผู้ซึ่งจะเป็นทนายความ
- 2.4) ตรวจสอบสิ่งที่ยื่นเป็นพยานหลักฐาน และคัดสำเนาหรือถ่ายรูปสิ่งนั้น ๆ
- 2.5) ตรวจสอบสำเนาคำให้การไต่สวนมูลฟ้องหรือการพิจารณาของศาล และคัดสำเนา หรือขอรับสำเนา ที่รับรองว่าถูกต้องโดยเสียค่าธรรมเนียม เว้นแต่ศาลจะมีคำสั่งยกเว้นค่าธรรมเนียมนี้
- 2.6) ตรวจสอบหรือคัดสำเนาคำให้การของตนในชั้นสอบสวนหรือเอกสารประกอบคำให้การของตน หากจำเลยมีทนายความ ทนายความย่อมมีสิทธิเช่นเดียวกับจำเลย
- 2.7) มีสิทธิให้การหรือไม่ให้การอย่างไร ๆ ต่อศาล
- 2.8) มีสิทธินำพยานเข้านำเสนอพยานในการพิจารณา
- 2.9) สิทธิรับทราบคำฟ้องและได้รับอธิบายฟ้องจากศาล
- 2.10) สิทธิได้รับพิจารณาต่อหน้า
- 2.11) มีสิทธิได้รับการจัดหาล่าม
- 2.12) มีสิทธิไม่ถูกจับ ควบคุม คั่นโดยไม่จำเป็น หรือไม่มีเหตุอันสมควร
- 2.13) มีสิทธิได้รับประกันตัวระหว่างการศึกษาของศาล
- 2.14) มีสิทธิได้รับการจัดหาทนายความแก้ต่างคดีกล่าวคือ ก่อนเริ่มพิจารณาคดีที่มีอัตราโทษ ประหารชีวิตหรือในคดีที่จำเลยมีอายุไม่เกิน 18 ปี หากจำเลยไม่มีทนายความ ศาลมีหน้าที่แต่งตั้งทนายความให้ส่วนคดีที่มีอัตราโทษจำคุก หากจำเลยไม่มีทนายความและต้องการทนายความให้ศาลมีหน้าที่แต่งตั้งทนายความให้
- 2.15) มีสิทธิอุทธรณ์หรือฎีกา คัดค้านคำพิพากษาของศาลชั้นต้นหรือศาลอุทธรณ์

3) จะทำอย่างไรเมื่อศาลมีคำพิพากษา

3.1) สิทธิในการประกันตัวในชั้นอุทธรณ์หรือฎีกา จำเลยมีสิทธิที่จะยื่นขอประกันตัวในชั้นอุทธรณ์หรือฎีกาได้

3.2) สิทธิในการอุทธรณ์หรือฎีกา ไม่ว่าคดีแพ่งหรือคดีอาญา คู่ความมีสิทธิยื่นอุทธรณ์หรือฎีกาต่อศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกาได้ทั้งในปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายภายใน 1 เดือน นับแต่วันที่ศาลอ่านหรือถือว่าได้อ่านคำพิพากษา

3.3) สิทธิของจำเลยในการได้รับค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายกรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ยกฟ้องหรือถอนฟ้องระหว่างดำเนินคดี ตามพระราชบัญญัติค่าตอบแทนและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.2544

คดีถึงที่สุด หมายถึง คดีที่ศาลมีคำพิพากษา และเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่จะยื่นอุทธรณ์หรือฎีกาแล้ว ไม่มีคู่ความฝ่ายใดยื่นอุทธรณ์หรือฎีกา

4) หลักการการได้รับค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายของจำเลย

4.1) เป็นคดีที่พนักงานอัยการเป็นโจทก์

4.2) ถูกคุมขังในระหว่างพิจารณาคดี

4.3) ในระหว่างการดำเนินคดี หากปรากฏหลักฐานชัดเจนในเวลาต่อมาว่า จำเลยมิได้เป็นผู้กระทำความผิด และมีการถอนฟ้องในระหว่างดำเนินคดี

4.4) ศาลมีคำพิพากษาอันถึงที่สุดให้ยกฟ้องด้วยเห็นว่าข้อเท็จจริงฟังเป็นยุติว่าจำเลยมิได้เป็นผู้กระทำความผิด หรือการกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิด

4.5) จำเลยหรือทายาทมีสิทธิยื่นคำขอรับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายต่อคณะกรรมการพิจารณา ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ศาลอนุญาตให้ถอนฟ้อง หรือนับแต่วันที่ศาลพิพากษาอันถึงที่สุดว่าจำเลยมิได้เป็นผู้กระทำความผิดหรือการกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิด

การเรียกร้องซึ่งการได้มาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์นี้ไม่ตัดสิทธิหรือประโยชน์ที่ผู้เสียหายหรือจำเลยพึงได้ตามหมายอื่น

หากจำเลยไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการฯ มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการวินิจฉัย

การยื่นอุทธรณ์จะยื่นต่อสำนักงานหรือศาลจังหวัดที่ผู้นั้นมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต เพื่อส่งให้ศาลอุทธรณ์ก็ได้

คำวินิจฉัยของศาลอุทธรณ์ถือเป็นที่สุด เว้นแต่จะถูกห้ามไม่ให้อุทธรณ์ตามกฎหมาย

2.8.6 สิทธิของพยาน

1) สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในฐานะที่เป็นพยานในคดีอาญา

ผู้เสียหายหรือบุคคลอื่นซึ่งเป็นพยานในคดีอาญาที่จะมาให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการผู้มีอำนาจฟ้องคดีอาญา และศาล หากเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายอนามัย เสรีภาพ ชื่อเสียง ทรัพย์สินและสิทธิอย่างใดระหว่างก่อน ขณะ หรือภายหลังการมาเป็นพยานสามารถร้องขอให้เจ้าหน้าที่ของรัฐให้ความคุ้มครองได้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 (ยกเว้นจำเลยไม่สามารถใช้สิทธิตามพระราชบัญญัตินี้ได้) โดยยื่นคำขอรับความคุ้มครองได้ที่สำนักงานคุ้มครองพยาน อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทุกจังหวัด และสถานีตำรวจทุกแห่ง

2) สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายของพยาน

บุคคลซึ่งเป็นพยานได้มาให้ข้อเท็จจริงต่อ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการผู้มีอำนาจฟ้องคดีอาญา และศาล มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนจากกรณีดังกล่าวตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ส่วนกรณีเกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ชื่อเสียง ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างใด กับพยาน สามเณรียา ผู้บุพการีผู้สืบสันดานหรือบุคคลอื่น ซึ่งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพยานในคดีอาญา บุคคลดังกล่าวมีสิทธิยื่นขอรับค่าตอบแทนได้ที่สำนักงานคุ้มครองพยาน อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทุกจังหวัด ตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง ทั้งนี้คำขอรับค่าตอบแทนดังกล่าวต้องยื่นภายใน 1 ปีนับแต่วันที่บุคคลนั้นได้รู้ถึงการกระทำความผิด

2.8.7 สิทธิเมื่อศาลมีคำพิพากษาลงโทษ

1) การบังคับโทษในคดีอาญา

เมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดไม่ว่าถึงที่สุดในศาลชั้นใดก็ตาม คำพิพากษาให้ลงโทษจำเลยต้องบังคับคดีโดยไม่ชักช้า โทษสำหรับที่ผู้กระทำความผิดมี 5 สถาน ได้แก่

1.1) โทษประหารชีวิต

ผู้ต้องคำพิพากษาให้ประหารชีวิตหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้อง มีสิทธิทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาขอพระราชทานอภัยโทษ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่คดีถึงที่สุด โดยยื่นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม กรมราชทัณฑ์หรือเรือนจำที่ต้องคุมขังอยู่

1.2) จำคุก

กรณีความผิดที่มีโทษจำคุกและศาลจะลงโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปีถ้าผู้กระทำผิดไม่เคยจำคุกมาก่อนหรือเคยถูกจำคุกแต่เป็นความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือลหุโทษ ศาลอาจใช้ดุลยพินิจให้รอกการลงโทษหรือรอกการกำหนดโทษก็ได้

กำหนดโทษจำคุกอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป หากได้รับการพระราชทานอภัยโทษ

สิทธิของผู้ต้องขัง

- (1) สิทธิที่จะได้รับการติดต่อเยี่ยมเยียนจากญาติ
- (2) สิทธิในการได้พบทนายความ
- (3) สิทธิร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม
- (4) เมื่อคดีเสร็จเด็ดขาด (นักโทษเด็ดขาด) มีสิทธิในการยื่นอุทธรณ์ ถวายฎีกาขอ

พระราชทานอภัยโทษเป็นรายบุคคล

- (5) สิทธิรับใบสำคัญในการปล่อยตัว (ใบบริสุทธิ์)

ประโยชน์ที่นักโทษเด็ดขาดจะพึงได้รับหากประพฤติตนดี

- ได้รับความสะดวกในเรื่องจำตามที่อธิบดีกำหนด
- เลื่อนชั้น
- ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานเรือนจำ
- ลาไม่เกิน 4 วัน (ไม่รวมเวลาที่ใช้ในการเดินทาง)
- พักการลงโทษ
- ลดวันต้องโทษจำคุก
- ได้รับการคัดเลือกออกทำงานสาธารณะนอกเรือนจำโดยได้รับลดวันต้องโทษ และอาจ

ได้รับรางวัลด้วย

1.3) กักขัง

ผู้ต้องโทษกักขังจะถูกกักขังไว้ในสถานที่สำหรับกักขังโดยเฉพาะโดยสถานที่ดังกล่าวต้องไม่ใช่เรือนจำ หรือสถานีตำรวจ หรือสถานที่ควบคุมผู้ต้องหาของพนักงานสอบสวน

1.4) ปรับ

ผู้ต้องโทษปรับจะต้องชำระเงินค่าปรับภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษา หากไม่ชำระจะถูกยึดทรัพย์สินใช้แทนค่าปรับหรือจะต้องกักขังแทนค่าปรับ

การกักขังแทนค่าปรับกำหนด 200 บาท ต่อ 1 วัน หากถูกควบคุมตัวมาก่อน ไม่ว่าจะป็นชั้นสอบสวนหรือชั้นศาล ศาลจะนำวันที่ถูกควบคุมตัวมาแล้ว หักออกจากกำหนดโทษที่ได้รับ

ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ปรับตั้งแต่ 80,000 บาทขึ้นไป ศาลจะสั่งกักขังแทนค่าปรับเป็นระยะเวลาเกินกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปีก็ได้

หากศาลพิพากษาให้ลงโทษปรับไม่เกิน 80,000 บาท ผู้ต้องโทษปรับไม่มีเงินชำระค่าปรับอาจยื่นคำร้องต่อศาลชั้นต้นที่พิพากษาคดีเพื่อขอทำงานบริการสังคมหรือทำงานสาธารณประโยชน์แทนค่าปรับได้

1.5) ธิปไตย

ศาลมีอำนาจธิปไตยที่มีไว้หรือได้มาโดยกระทำผิด แต่หากธิปไตยที่ศาลสั่งให้รับเป็นของบุคคลอื่น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องในการกระทำผิด บุคคลนั้นสามารถยื่นคำร้องขอคืนธิปไตยได้

สิทธิในการยื่นคำร้องขอคืนธิปไตย

ธิปไตยที่ถึงที่สุดแล้วอาจมีการร้องขอให้ยื่นคำร้องขอคืนธิปไตยขึ้นพิจารณาใหม่ได้ต่อเมื่อ

(1) พยานบุคคลที่ศาลได้อาศัยเป็นหลักในการพิพากษาคดีอันถึงที่สุดนั้น ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดภายหลังว่าคำเบิกความของพยานนั้นเป็นเท็จหรือไม่ถูกต้องตรงกับความจริง

(2) พยานหลักฐานอื่นซึ่งศาลได้อาศัยเป็นหลักในการพิจารณาพิพากษาคดีอันถึงที่สุดนั้น ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในภายหลังว่าเป็นพยานหลักฐานปลอมหรือเท็จ

(3) มีพยานหลักฐานใหม่อันแจ่มชัดและสำคัญแก่คดีที่สามารถพิสูจน์ได้ว่า บุคคลซึ่งต้องรับโทษไม่ได้กระทำผิด

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง

(1) บุคคลผู้ต้องรับโทษอาญาโดยคำพิพากษาถึงที่สุด

(2) ผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้อนุบาลในกรณีที่ผู้ต้องรับโทษเป็นผู้เยาว์หรือผู้ไร้ความสามารถ

(3) ผู้จัดการหรือผู้แทนอื่นของนิติบุคคลในกรณีที่นิติบุคคลนั้นต้องรับโทษทางอาญาโดยคำพิพากษาถึงที่สุด

(4) บุพการีผู้สืบสันดาน สามีหรือภรรยาของบุคคลผู้ต้องรับโทษอาญาโดยคำพิพากษาถึงที่สุดซึ่งเสียชีวิตก่อนที่จะมีการยื่นคำร้อง

(5) พนักงานอัยการในกรณีที่พนักงานอัยการมิได้เป็นโจทก์ในคดีเดิม

ระยะเวลาในการยื่นคำร้อง

ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริง หรือภายใน 10 ปีนับแต่วันที่คำพิพากษาในคดีเดิมถึงที่สุดเมื่อมีพฤติการณ์พิเศษ ศาลจะรับคำร้องที่ยื่นเมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวไว้พิจารณาก็ได้

2.9 บทบาทหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.9.1 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

- (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
- (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
- (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ในกรณีเช่นนั้น ให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจพนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

มาตรา 7 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ การดำเนินการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ต.ช. กำหนด

มาตรา 8 ข้าราชการตำรวจอาจให้แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจประเภทไม่มียศด้วยก็ได้ โดยให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ข้าราชการตำรวจตำแหน่งใดหรือปฏิบัติหน้าที่ใดจะเป็นข้าราชการตำรวจประเภทไม่มียศ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามวรรคหนึ่ง ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดวิธีการบรรจุ การแต่งตั้ง การดำเนินการทางวินัย การบังคับบัญชาการ โยกย้ายระหว่างข้าราชการตำรวจประเภทมียศและข้าราชการตำรวจประเภทไม่มียศ รวมตลอดทั้งการปรับยศและปรับเงินเดือน เมื่อมีการโยกย้ายดังกล่าวและการอื่นตามที่จำเป็นไว้ด้วย

พระราชกฤษฎีกาตามวรรคสองไม่มีผลกระทบฐานะของข้าราชการตำรวจที่มียศอยู่แล้ว ในวันที่พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมีผลใช้บังคับ

มาตรา 9 วัน เวลาทำงาน วันหยุดราชการตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี และการลาหยุดราชการของข้าราชการตำรวจ ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด แต่ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ก.ต.ช. จะกำหนดให้ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ตามวัน เวลา ที่แตกต่างจากที่คณะรัฐมนตรีกำหนดก็ได้

2.9.2 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พุทธศักราช 2477

มาตรา 2 (6) “พนักงานสอบสวน” หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

มาตรา 2 (16) “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้รวมทั้งพศติ เจ้าพนักงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่น ๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

มาตรา 17 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้

มาตรา 59 ศาลจะออกคำสั่งหรือหมายจับ หมายค้น หรือหมายขัง ตามที่ศาลเห็นสมควรหรือโดยมีผู้ร้องขอก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องขอเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ต้องเป็นพนักงานฝ่ายปกครองตั้งแต่ระดับสามหรือตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ในกรณีจำเป็นเร่งด่วนซึ่งมีเหตุอันควรโดยผู้ร้องขอไม่อาจไปพบศาลได้ ผู้ร้องขออาจร้องขอต่อศาลทางโทรศัพท์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นที่เหมาะสมเพื่อขอให้ศาลออกหมายจับหรือหมายค้นก็ได้ ในกรณีเช่นว่านี้เมื่อศาลสอบถามจนปรากฏว่ามีเหตุที่จะออกหมายจับหรือหมายค้นได้ตามมาตรา 59/1 และมีคำสั่งให้ออกหมายนั้นแล้ว ให้จัดส่งสำเนาหมายเช่นว่านี้ไปยังผู้ร้องขอโดยทางโทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในข้อบังคับของประธานศาลฎีกา

เมื่อได้มีการออกหมายตามวรรคสามแล้ว ให้ศาลดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขอหมายมาพบศาลเพื่อสาบานตัวโดยไม่ชักช้า โดยจดบันทึกถ้อยคำของบุคคลดังกล่าวและลงลายมือชื่อของศาลผู้ออกหมายไว้ หรือจะใช้เครื่องบันทึกเสียงก็ได้ โดยจัดให้มีการถอดเสียงเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของศาลผู้ออกหมาย บันทึกที่มีการลงลายมือชื่อรับรองดังกล่าวแล้วให้เก็บไว้ในสารบบของศาล หากความปรากฏต่อศาลในภายหลังว่าได้มีการออกหมายไป โดยฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ศาลอาจมีคำสั่งให้เพิกถอนหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงหมายเช่นว่านี้ได้ ทั้งนี้ ศาลจะมีคำสั่งให้ผู้ร้องขอจัดการแก้ไขเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควรก็ได้

มาตรา 61 ภายใต้บังคับแห่งมาตรา 97 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจหน้าที่จัดการให้เป็นไปตามหมายอาญา ซึ่งได้มอบหรือส่งมาให้จัดการภายในอำนาจของเขา

หมายอาญาใดซึ่งศาลได้ออก จะมอบหรือส่งไปยังพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจซึ่งอยู่ภายในเขตอำนาจของศาลตั้งระบุในหมาย หรือแก่หัวหน้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจประจำจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ หรือตำบล ซึ่งจะให้จัดการให้เป็นไปตามหมายนั้นก็ได้

ในกรณีหลังเจ้าพนักงานผู้ได้รับหมายต้องรับผิดชอบในการจัดการตามหมายนั้น จะจัดการเองหรือสั่งให้เจ้าพนักงานรองลงไปจัดการให้ก็ได้ หรือจะมอบหรือส่งสำเนาหมายอันรับรองว่าถูกต้องให้แก่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจคนอื่นซึ่งมีหน้าที่จัดการตามหมายซึ่งตนได้รับนั้นก็ได้ ถ้าหมายนั้นได้มอบหรือส่งให้แก่เจ้าพนักงานตั้งแต่สองนายขึ้นไป เจ้าพนักงานจะจัดการตามหมายนั้นแยกกันหรือร่วมกันก็ได้

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติทั้งหลายในประมวลกฎหมายนี้ซึ่งว่าด้วยการจับและค้น เจ้าพนักงานผู้จัดการตามหมายนั้นต้องแจ้งข้อความในหมายให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบและถ้ามีคำขอร้อง ให้ส่งหมายนั้นให้เขาตรวจดู

การแจ้งข้อความในหมาย การส่งหมายให้ตรวจดูและวันเดือนปีที่จัดการเช่นนั้นให้บันทึกไว้ในหมายนั้น

มาตรา 78 พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจะจับผู้ใดโดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลนั้นไม่ได้ เว้นแต่

(1) เมื่อบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้าดังได้บัญญัติไว้ในมาตรา 80

(2) เมื่อพบบุคคลโดยมีพฤติการณ์อันควรสงสัยว่าผู้นั้นน่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นโดยมีเครื่องมือ อาวุธ หรือวัตถุอย่างอื่นอันสามารถอาจใช้ในการกระทำความผิด

(3) เมื่อมีเหตุที่จะออกหมายจับบุคคลนั้นตามมาตรา 66 (2) แต่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่อาจขอให้ศาลออกหมายจับบุคคลนั้นได้

(4) เป็นการจับผู้ต้องหาหรือจำเลยที่หนีหรือจะหลบหนีในระหว่างถูกปล่อยชั่วคราวตามมาตรา 117

มาตรา 117 เมื่อผู้ต้องหาหรือจำเลยหนีหรือจะหลบหนี ให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจที่พบการกระทำความผิดกล่าวมีอำนาจจับผู้ต้องหาหรือจำเลยนั้นได้ แต่ในกรณีที่บุคคลซึ่งทำสัญญาประกันหรือเป็นหลักประกันเป็นผู้พบเห็นการกระทำความผิดกล่าว อาจขอให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจที่ใกล้ที่สุดจับผู้ต้องหาหรือจำเลยได้ ถ้าไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานได้ทันท่วงทีก็ให้มีอำนาจจับผู้ต้องหาหรือจำเลยได้เอง แล้วส่งไปยังพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจที่ใกล้ที่สุด

และให้เจ้าพนักงานนั้นรับจัดส่งผู้ต้องหาหรือจำเลยไปยังเจ้าพนักงานหรือศาล โดยคิดค่าพาหนะจากบุคคลซึ่งทำสัญญาประกันหรือเป็นหลักประกันนั้น

2.9.3 พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548

มาตรา 5 ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) กำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายและคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และส่วนราชการที่สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(ค) อำนวยการและสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(ง) อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

(จ) อำนวยการและสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

(ฉ) อำนวยการและสนับสนุนการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ซ) อำนวยการและสนับสนุนช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่ได้รับมอบหมาย

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองบัญชาการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

(ก) กำหนดยุทธศาสตร์ รวมทั้งวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการและหน่วยงานในสังกัด

(ข) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(ค) ควบคุม ตรวจสอบ แนะนำ หน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

(จ) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ประชาชน ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน

(ช) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

(ซ) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

(ฌ) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย

(ญ) ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

(ฎ) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่

(ฏ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(2)-(10) ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

(ก) กำหนดยุทธศาสตร์ รวมทั้งวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรภาคและหน่วยงานในสังกัด

(ข) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(ค) ควบคุม ตรวจสอบ แนะนำ หน่วยงานในสังกัดและตำรวจหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นของตำรวจภูธรภาค

(จ) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ประชาชน ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน

(ช) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

(ซ) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

(ฅ) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย

(ญ) ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

(ฎ) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ

(ฏ) ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาหลักสูตรระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ และจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด

(ฐ) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในกิจการของตำรวจ

(ฑ) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่

(ฒ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.9.4 พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ.2522

อำนาจของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา 135 เพื่อความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจร เจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจกำหนดให้บริเวณหรือพื้นที่ใดที่เจ้าของที่ดินได้เปิดให้ประชาชนใช้ในการจราจรเป็นทางตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 136 ให้อธิบดีมีอำนาจแต่งตั้งผู้ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและผ่านการอบรมตามหลักสูตรอาสาจราจร เพื่อให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

คุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการอบรม รายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรอาสาจราจร และหน้าที่ของอาสาจราจร ตลอดจนเครื่องแบบ เครื่องหมาย ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนด

มาตรา 137 ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของอาสาจราจรตามพระราชบัญญัตินี้ ให้อาสาจราจรเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา 138 ในกรณีที่มีเหตุอุกฉิมหรืออุบัติเหตุเกิดขึ้น ทำให้ไม่ปลอดภัยหรือไม่สะดวกในการจราจรในอาณาบริเวณใด เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเกี่ยวกับการจราจรในอาณาบริเวณนั้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจรดังต่อไปนี้

- (1) ห้ามรถทุกชนิดหรือบางชนิดหรือคนเดินเท้าเดินในทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใด
- (2) ห้ามหยุดหรือจอดรถในทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใด
- (3) ห้ามเลี้ยวรถ กลับรถ หรือถอยหลังรถ ในทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใด
- (4) กำหนดทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใดให้รถเดินได้ทางเดียว ทั้งนี้ ชั่วระยะเวลาเท่าที่จำเป็น

มาตรา 139 ในทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใดที่เจ้าพนักงานจราจรเห็นว่าถ้าได้ออกประกาศข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจรแล้วจะเป็นการปลอดภัย และสะดวกในการจราจร ให้เจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจออกประกาศข้อบังคับ หรือระเบียบดังต่อไปนี้

- (1) ห้ามรถทุกชนิดหรือบางชนิดเดิน
- (2) ห้ามหยุดหรือจอด
- (3) ห้ามเลี้ยวรถ กลับรถ หรือถอยหลังรถ
- (4) กำหนดให้รถเดินได้ทางเดียว
- (5) กำหนดระยะเวลาจอดรถในทางแคบหรือที่คับขัน
- (6) กำหนดอัตราความเร็วของรถในทางภายในอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (7) กำหนดช่องหรือแนวทางเดินรถขึ้นและลง
- (8) กำหนดทางเดินรถทางเอกและทางเดินรถทางโท
- (9) กำหนดการจอดรถหรือที่จอดพักรถ
- (10) กำหนดระเบียบการใช้ทางหรือช่องเดินรถสำหรับรถบางประเภท
- (11) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้รถโรงเรียน
- (12) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบรรทุกทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยาน
- (13) ควบคุมขบวนแห่หรือการชุมนุมสาธารณะ
- (14) ควบคุมหรือห้ามเลี้ยวรถในทางร่วมทางแยก
- (15) ชีตเส้นหรือทำเครื่องหมายจราจรบนผิวทาง หรือติดตั้งสัญญาณจราจรหรือเครื่องหมายจราจร
- (16) กำหนดระยะทางตอนใดให้ขบวนรถเข้าไปในเส้นกึ่งกลางของทางที่เจ้าพนักงานจราจรกำหนดไว้ได้
- (17) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการจอดรถที่ชำรุด หักพัง ตลอดจนรถที่ซ่อมแซมในทาง

(18) กำหนดระเบียบการข้ามทางของคนเดินเท้าบนทางที่ไม่มีทางข้าม

(19) กำหนดการใช้โคมไฟ

(20) กำหนดการใช้เสียงสัญญาณ

(21) กำหนดระเบียบการอนุญาตและการใช้รถที่มีล้อหรือส่วนที่สัมผัสกับผิวทางไม่ใช่ยาง

มาตรา 140 เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้น ๆ จะว่ากล่าวตักเตือนผู้ขับขี่หรือออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบก็ได้ ในกรณีที่ไม่พบตัวผู้ขับขี่ก็ให้ติดหรือผูกใบสั่งไว้ที่รถที่ผู้ขับขี่เห็นได้ง่าย

สำหรับความผิดที่กำหนดไว้ในมาตรา 157/1 มาตรา 159 มาตรา 160 มาตรา 160 ทวิ และมาตรา 160 ตรี ห้ามมิให้ว่ากล่าวตักเตือนหรือทำการเปรียบเทียบ

ในการออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบตามวรรคหนึ่ง เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ไว้เป็นการชั่วคราวก็ได้ แต่ต้องออกใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ให้แก่ผู้ขับขี่ไว้ และเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องรับนำใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บไว้ไปส่งมอบพนักงานสอบสวนภายในแปดชั่วโมง นับแต่เวลาที่ออกใบสั่ง

ใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ที่ออกให้ตามวรรคสามให้ใช้แทนใบอนุญาตขับขี่ได้เป็นการชั่วคราวไม่เกินเจ็ดวัน เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานสอบสวนได้ว่ากล่าวตักเตือนหรือทำการเปรียบเทียบปรับและผู้ขับขี่ได้ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้วให้คืนใบอนุญาตขับขี่ทันที

ในกรณีเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบสั่งแต่ไม่พบตัวผู้ขับขี่ให้สันนิษฐานว่าเจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถเป็นผู้กระทำผิดดังกล่าว เว้นแต่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้อื่นเป็นผู้ขับขี่

การกำหนดจำนวนค่าปรับตามที่เปรียบเทียบ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีกำหนดใบสั่งและใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ ให้ทำตามแบบที่เจ้าพนักงานจราจรกำหนด

มาตรา 141 ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถซึ่งได้รับใบสั่งตามมาตรา 140 อาจเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(1) ชำระค่าปรับตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสั่งหรือตามจำนวนที่พนักงานสอบสวนแจ้งให้ทราบ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในใบสั่งหรือสถานที่ที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายในวันเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่ง

(2) ชำระค่าปรับตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสั่งโดยการส่งธนาคาณัติ หรือการส่งตัวแลกเงินของธนาคารโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ส่งจ่ายให้แก่อธิบดีพร้อมด้วยสำเนาใบสั่งไปยังสถานที่และภายในวันเวลาที่ระบุไว้ในใบสั่ง เมื่อผู้ได้รับใบสั่งได้ชำระค่าปรับครบถ้วนถูกต้องแล้วให้คดีเป็นอันเลิกกัน และในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ไว้ให้

เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานสอบสวนรีบจัดส่งใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บไว้คืนให้แก่ผู้ได้รับใบสั่งโดยเร็ว และให้ถือว่าใบรับการส่งรณานัติ หรือใบรับการส่งตัวแลกเงินประกอบกับใบสั่งเป็นใบแทนใบอนุญาตขับขี่ได้เป็นเวลาสิบวัน นับแต่วันที่ส่งรณานัติ หรือตัวแลกเงินดังกล่าว วิธีการชำระค่าปรับโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนและวิธีการส่งใบอนุญาตขับขี่คืนให้แก่ผู้ได้รับใบสั่งให้เป็นไปตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด

มาตรา 141 ทวิ 27 ในกรณีที่ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถซึ่งได้รับใบสั่งไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา 141 ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่ทราบที่อยู่ของผู้ขับขี่หรือที่อยู่ของเจ้าของรถ ให้พนักงานสอบสวนออกหมายเรียกผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถให้มารายงานตัวที่พนักงานสอบสวน ในกรณีดังกล่าวนี้ ผู้ได้รับหมายเรียกต้องมารายงานตัวตามวัน เวลา และ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในหมายเรียก และให้พนักงานสอบสวนดำเนินการเปรียบเทียบและว่ากล่าวตักเตือนผู้ได้รับหมายเรียกดังกล่าว

(2) ในกรณีที่ไม้อาจส่งหมายเรียกให้แก่ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถได้ ให้พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือไปยังนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่อให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้มาติดต่อขอชำระภาษีประจำปีสำหรับรถคันนั้นไปรายงานตัวที่พนักงานสอบสวนตามหมายเรียก ถ้าผู้มาติดต่อขอชำระภาษีประจำปีเป็นเพียงตัวแทนของเจ้าของรถ ให้ผู้มาติดต่อแจ้งให้เจ้าของรถทราบเพื่อไปรายงานตัวที่พนักงานสอบสวนตามหมายเรียก ในกรณีดังกล่าวนี้ให้นายทะเบียนงดรับชำระภาษีประจำปีสำหรับรถคันนั้นไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้รับแจ้งจากพนักงานสอบสวนว่าได้มีการปฏิบัติตามหมายเรียกนั้นแล้วการงดรับชำระภาษีประจำปีไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นไม่ต้องชำระเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์หรือกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกแล้วแต่กรณี

มาตรา 142 เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่หยุดรถในเมื่อ

(1) รถนั้นมีสภาพไม่ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 6

(2) เห็นว่าผู้ขับขี่หรือบุคคลใดในรถนั้นได้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้น ๆ

ในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าผู้ขับขี่ฝ่าฝืนมาตรา 43 (1) หรือ (2) ให้เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่สั่งให้มีการทดสอบผู้ขับขี่ดังกล่าวว่าหย่อนความสามารถในอันที่จะขับ หรือเมาสุราหรือของเมาอย่างอื่นหรือไม่

ในกรณีที่ผู้ขับขี่ตามวรรคสองไม่ยอมให้ทดสอบ ให้เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจกักตัวผู้ขับขี่นั้นไว้ดำเนินการทดสอบได้ภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นแห่งกรณีเพื่อให้การทดสอบเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และเมื่อผู้ขับขี่นั้นยอมให้ทดสอบแล้ว หากผลการทดสอบปรากฏว่าไม่ได้ฝ่าฝืนมาตรา 43 (1) หรือ (2) ก็ให้ปล่อยตัวไปทันที

การทดสอบตามมาตรานี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 143 ถ้าปรากฏว่าผู้ขับขี่นำรถที่มีสภาพไม่ถูกต้องตามมาตรา 6 ไปใช้ในทาง นอกจากจะต้องรับโทษตามบทบัญญัตินั้น ๆ แล้ว เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อมหรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง

มาตรา 143 ทวิ 32 เจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการมีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่หยุดรถเพื่อทำการตรวจสอบในเมื่อรถนั้นมีสภาพไม่ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 10 ทวิ และมีอำนาจสั่งเป็นหนังสือให้ระงับการใช้รถนั้นเป็นการชั่วคราว และให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อมหรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง

มาตรา 144 เมื่อเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ได้ซ่อมหรือแก้ไขรถถูกต้องตามคำสั่งเจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการ ซึ่งสั่งตามมาตรา 143 หรือมาตรา 143 ทวิ แล้วให้นำรถไปให้เจ้าพนักงานจราจรหรือผู้ที่อธิบดีแต่งตั้งให้มีอำนาจตรวจรถตรวจรับรองเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่จะนำรถออกใช้ในทางได้เมื่อได้รับใบตรวจรับรองการตรวจรับรองรถตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 145 บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้นอกจากความผิดที่กำหนดโทษไว้ในมาตรา 157/1 มาตรา 159 มาตรา 160 มาตรา 160 ทวิ และมาตรา 160 ตริ ให้พนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจทำการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีอำนาจเปรียบเทียบหรือว่ากล่าวตักเตือนได้

ในกรณีที่ผู้ขับขี่ได้ขับรถชนหรือโดนคนเดินเท้าที่ข้ามทางนอกทางข้ามและอยู่ในระหว่างทางข้ามกับเครื่องหมายจราจรแสดงเขตทางข้าม หรือที่ข้ามทางนอกทางข้ามโดยลอดข้ามหรือผ่านสิ่งปิดกั้น หรือแผงปิดกั้นที่เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่นำมาวางหรือตั้งอยู่บนทางเท้าหรือกลางถนน เมื่อพนักงานสอบสวนมีเหตุผลอันควรเชื่อว่าผู้ขับขี่ ซึ่งเป็นผู้ต้องหาได้ใช้ความระมัดระวังตามความในมาตรา 32 แล้ว ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจปล่อยตัวผู้ต้องหาไปชั่วคราวโดยไม่มีประกันได้ เมื่อผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องร้องขอ

มาตรา 146 เงินค่าปรับตามพระราชบัญญัตินี้ที่ได้รับในกรุงเทพมหานครหรือในจังหวัดใดหรือในท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ให้แบ่งให้แก่กรุงเทพมหานครหรือเทศบาลในจังหวัดนั้นเพื่อใช้ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร ในอัตราร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินค่าปรับหรือให้ตกเป็นของท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดทั้งหมด

การตั้งด่านกฎหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยเรื่อง มาตรการปฏิบัติเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัด ที่มีค่านิยมแตกต่างกันไป โดยแบ่งความหมายของด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ไว้อย่างชัดเจน

(1) ด้านตรวจ หมายถึง สถานที่ทำการที่เจ้าพนักงานตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถ (ความหมายตาม พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ศ.2522) หรือทางหลวง (ความหมายตาม พ.ร.บ.ทางหลวง พ.ศ.2535) โดยระบุสถานที่ไว้ชัดเจนเป็นการถาวร การตั้งด้านตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจาก กรม. หรือผู้มีอำนาจ

(2) จุดตรวจ หมายถึง สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจออกมาปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถ หรือทางหลวงในกรณีปกติเป็นการชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว แต่ต้องไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว จะต้องยุบเลิกจุดตรวจดังกล่าวทันที

(3) จุดสกัด หมายถึง สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดในเขตทางเดินรถหรือทางหลวง ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว และจะต้องยุบเลิกเมื่อเสร็จภารกิจดังกล่าว

(4) การจัดตั้งจุดตรวจ จุดสกัด คือ ห้ามมิให้ตั้งด้านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัด ในเขตทางเดินรถหรือทางหลวง แต่ยกเว้นตามด้านล่าง

(5) ด้านตรวจ การตั้งด้านตรวจจะกระทำได้ ต้องได้รับอนุมัติจาก กรม. หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง หรือ กอ.รมน. แล้วแต่กรณี

(6) จุดตรวจ การตั้งจุดตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ชั้น ผบก. ขึ้นไป โดยพิจารณาว่าเป็นกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นอย่างยิ่ง และต้องมีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

(7) จุดสกัด จะตั้งได้เฉพาะกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้น และจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ตั้งแต่ระดับหัวหน้าสถานีตำรวจ หรือผู้รักษาการแทนขึ้นไป โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือจำเป็นเร่งด่วนดังกล่าวยังคงมีอยู่เท่านั้น

(8) การปฏิบัติหน้าที่ ณ ด้านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัด จะต้องมียานตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับตั้งแต่รองสารวัตรขึ้นไปเป็นหัวหน้า และจะต้องแต่งเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(9) การปฏิบัติในการตรวจค้น จับกุม ต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีว่าด้วยการนั้นโดยเคร่งครัด

(10) ที่ด้านหรือจุดตรวจ ต้องมีแผงกั้นที่มีเครื่องหมายการจราจรว่า “หยุด” โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ด้านตรวจหรือจุดตรวจ จะต้องมีการติดตั้งป้ายและเครื่องหมายจราจร

(11) ในเวลากลางคืน จะต้องมิแสงไปส่องสว่างให้มองเห็นได้อย่างชัดเจนในระยะไม่น้อยกว่า 150 เมตร ก่อนถึงจุดตรวจ และให้มีแผ่นป้ายแสดงยศ ชื่อ นามสกุล และตำแหน่งของหัวหน้าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำด้านตรวจและจุดตรวจดังกล่าว นอกจากนี้ให้มีแผ่นป้ายแสดงข้อความว่า “หากพบเจ้าหน้าที่ทุจริต หรือประพฤติมิชอบให้แจ้งผู้บังคับการ โทร...” (ให้ใส่หมายเลขโทรศัพท์ของ ผบก.ไว้) ข้อความดังกล่าวข้างต้นให้มองเห็นได้อย่างชัดเจนในระยะไม่น้อยกว่า 15 เมตร

(12) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิด ที่ใช้สำหรับการตั้งจุดตรวจไว้อย่างครบถ้วน และพร้อมใช้การได้ตลอดเวลา

(13) การตั้งจุดตรวจ หรือจุดสกัด ให้ทุกหน่วยประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยใกล้เคียงชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบติดต่อกัน โดยให้ ผบก.น., ภ.จว., ทล. และ จร. เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแผนการตั้งจุดตรวจในพื้นที่รับผิดชอบ และ รอง ผบช.น., ภาค 1-9 และ ก. ที่รับผิดชอบงานจราจร เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดแผนการตั้งจุดตรวจในภาพรวมของหน่วย เพื่อมิให้เกิดการซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาการจราจรและเกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน

2.9.5 แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูปองค์กรตำรวจ ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ดำเนินการปฏิรูประบบงานตำรวจ โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อยกร่างการปฏิรูปเป็น ๖ ด้าน และต่อมารองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) ได้สั่งการในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เร่งรัดปฏิรูปการทำงานของสถานีตำรวจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ต่อมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เสนอแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินฯ คณะที่ 5 ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (พลเอกประวิตร วงษ์สุวรรณ) เป็นประธานที่ประชุมเห็นชอบแนวทางดังกล่าว ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จึงได้มีหนังสือที่ 0007.13/130 ลงวันที่ 17 มกราคม 2560 กำชับแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ให้หน่วยถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

แนวทางการเสริมสร้างการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

หลักการ

1) ผู้บังคับบัญชาระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค มีอำนาจในการบริหารงานบุคคล จะต้องนำผลการติดตาม รับฟังความพึงพอใจของประชาชน มาใช้ประกอบการพิจารณาในการบริหารงานบุคคลให้เป็นรูปธรรมด้วย

2) ผู้บังคับบัญชาระดับตำรวจภูธรจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับสถานีตำรวจจึงต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการปฏิบัติของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัตินี้อย่างใกล้ชิด

3) หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ หัวหน้าสถานีตำรวจ จึงต้องใช้

ศักยภาพและภาวะผู้นำ เพื่อพิสูจน์ตัวเองในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งทัศนคติ ความประพฤติ และ วัธีปฏิบัติราชการของตำรวจในสถานีตำรวจ ด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท โดยต้องบริหารงานภายใต้ ข้อจำกัดต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด ซึ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นเครื่องพิสูจน์ ศักยภาพของหัวหน้าสถานีตำรวจแต่ละคน

4) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน ณ สถานีตำรวจจะต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้

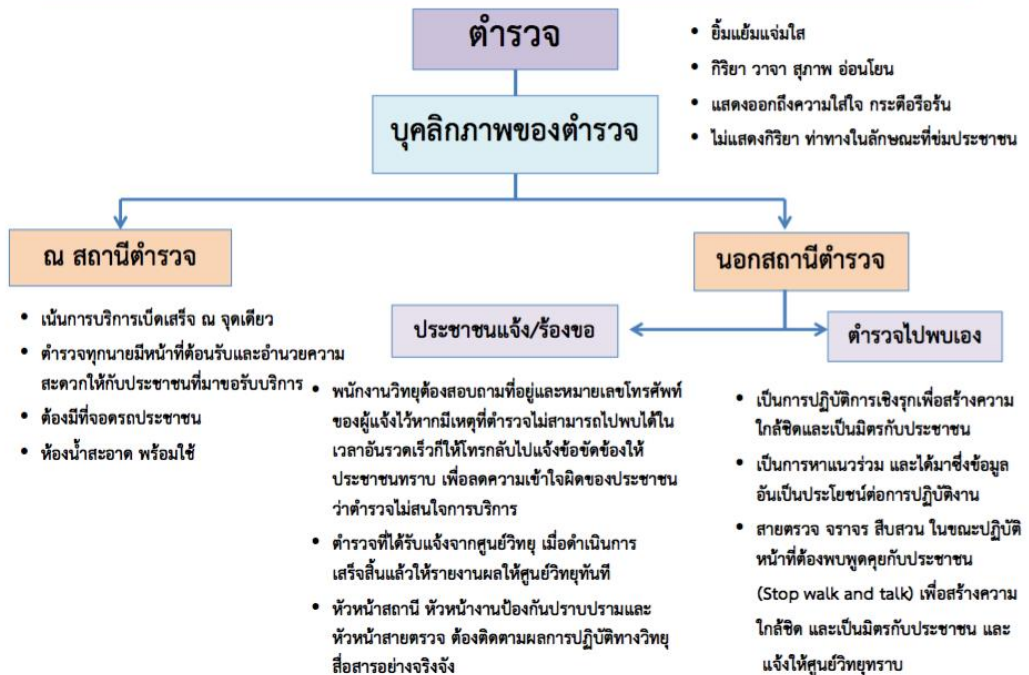
4.1) ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงท่าที่เป็นมิตรต่อประชาชน

4.2) กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทายประชาชนก่อนโดยแสดง ความเคารพกันตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี เช่น ยกมือไหว้ผู้ที่อาวุโสกว่า เป็นต้น

4.3) แสดงออกถึงความใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

4.4) ให้เกียรติประชาชนเพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่แสดงกิริยาท่าทาง ในลักษณะที่หยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน เช่น ยืนกอดอกขณะสนทนากับประชาชน

แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ



จุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน

งานป้องกัน ปราบปราม	งานสืบสวน	งานจราจร	งานสอบสวน
ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ให้ พบประชาชนมากที่สุด	พบปะประชาชนระหว่าง ปฏิบัติหน้าที่ให้มากที่สุด เน้นในพื้นที่ที่สายตรวจไม่ ค่อยได้ไปถึง หรือมีคดี เกิดขึ้นบ่อยครั้ง	พบปะประชาชนระหว่าง ปฏิบัติหน้าที่ให้มากที่สุด	หน.สภ.ต้องจัด พงส. ให้เพียงพอ และให้มี พงส.เสริม ช่วงที่มี ปริมาณงานมาก
ขณะปฏิบัติหน้าที่ต้อง ปรากฏภายในที่ชุมนุมชน ตามแต่ละช่วงเวลา	ตั้งกลุ่มไลน์กับประชาชน ในชุมชน/ท้องถิ่น อย่าง น้อยสถานีละ 1 กลุ่มไลน์	เน้นการอำนวยความสะดวก สะดวกการจราจรเป็น สำคัญ	ใช้งานนิติวิทยาศาสตร์
ปรับแผนการตรวจให้ สัมพันธ์กับสถานการณ์ อาชญากรรมในแต่ละ ช่วงเวลา		การบังคับใช้กฎหมายให้ หลีกเลี่ยงการจราจร ติดขัด การเกิดอุบัติเหตุ จราจร และทำให้ ประชาชนคิดว่าเพื่อหวัง ผลตอบแทนจากเงิน รางวัล	ให้ หน.สภ. หน.งาน สอบสวน และ พงส. ประสานงานกับอัยการ อย่างใกล้ชิด
ตั้งกลุ่มไลน์กับประชาชน ในชุมชน/ท้องถิ่น อย่าง น้อยสถานีละ 2 กลุ่มไลน์			คดีสำคัญให้ หน.สภ. เข้าบริหารโดยทันที
			ให้ หน.งานสอบสวนสุ่ม โทรสอบถามประชาชน ที่มาติดต่อราชการด้วย ตนเอง

2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

“คุณธรรม จริยธรรม” เป็นหลักการพื้นฐานสำคัญที่นำมาใช้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การทุจริตคอร์รัปชันของข้าราชการ โดยเฉพาะในเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการ โดยยึดถือประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ ซึ่งมีความสอดคล้องตามนโยบายของ คสช. เพื่อผลักดันให้ตำรวจ ทุกนายขับเคลื่อนการทำงานภายใต้ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ อีกทั้งยังเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามแนวทางของ ป.ป.ช. ซึ่งกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของข้าราชการ ในทุกมิติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึก สร้างความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ให้ดำรงตนอยู่บนพื้นฐานความซื่อสัตย์สุจริตถูกต้อง ปรับทัศนคติให้มีค่านิยมความเป็นอยู่ที่ เรียบง่าย ประหยัด ตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ได้มีพระราชดำรัสที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงไว้ตอนหนึ่ง เนื่องในโอกาส วันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาดุสิดาลัย เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2541 ความว่า “...คนเราถ้าพอใจใน ความต้องการ ก็มีความโลภน้อย เมื่อมีความโลภน้อย ก็เบียดเบียนคนอื่นน้อย ถ้าทุกประเทศมี ความคิด อันนี้ไม่ใช่เศรษฐกิจมีความคิดว่าทำอะไรต้องพอเพียง หมายความว่า พอประมาณ ไม่สุดโต่ง

ไม่โลภอย่างมาก คนเราก็อยู่เป็นสุข พอเพียงนี้อาจจะมีมาก อาจจะมีของหรูหราก็ได้ แต่ว่าต้องไม่ไปเบียดเบียนคนอื่น ต้องให้พอประมาณ ตามอัตภาพ...”

นอกจากนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังได้ส่งเสริม ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ และจัดทำประมวล “จริยธรรมตำรวจ” ให้กับข้าราชการตำรวจทุกนายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างทั่วถึง บังคับใช้อย่างจริงจัง รวมถึงมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังจัดให้มีการยกย่องเชิดชูเกียรติข้าราชการตำรวจที่ประพฤติดีมีจริยธรรมให้เป็นต้นแบบแก่ตำรวจทุกนายทั่วประเทศ โดยมีการริเริ่ม “โครงการตำรวจสีขาวคุณธรรม” เพื่อเน้นย้ำทุกหน่วยให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม โดยมีเป้าหมายหลักคือ “การสร้างเชื่อมั่น ศรัทธาให้เป็นที่พึ่งของประชาชน” ให้สมกับปณิธานตามอุดมคติตำรวจที่ว่า

“เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
 กรุณาปราณีต่อประชาชน
 อดทนต่อความเจ็บใจ
 ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
 ไม่มีมากในลาภผล
 มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
 ดำรงตนในยุติธรรม
 กระทำการด้วยปัญญา
 รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต”

2.10.1 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2553

(แบบท้ายกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553)

ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย สำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ และการรักษากฎหมายคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม บริการชุมชนให้เกิดความร่มเย็น ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และดำเนินการเพื่อนำผู้กระทำความผิดกฎหมายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีและเป็นมาตรฐาน

ข้อ 1 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 มาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงเป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

ส่วนที่ 2 มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ประกอบด้วย

(1) มาตรฐานทางจริยธรรมตำรวจ คือ คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตน และปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ

(2) จรรยาบรรณของตำรวจ คือ ประมวลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพตำรวจที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของข้าราชการตำรวจและวิชาชีพตำรวจ

ข้อ 2 ในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจนี้

“การไม่เลือกปฏิบัติ” หมายความว่า การไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากชาติกำเนิด เพศ ศาสนาหรือความเชื่อ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ การศึกษา ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น ความนิยมทางเพศส่วนบุคคล ความพิการ สภาพร่างกาย จิตใจหรือสุขภาพ หรือสถานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม

“ประโยชน์” หมายความว่า เงิน ทรัพย์สิน บริการ ตำแหน่งหน้าที่การงาน สิทธิประโยชน์ หรือประโยชน์อื่นใดหรือค้ำประกันสัญญาที่จะให้หรือจะได้รับสิ่งดังกล่าวในอนาคตด้วย

“การทารุณหรือทารุณกรรม” หมายความว่า การปฏิบัติหรือกระทำใด ๆ ต่อร่างกายหรือจิตใจของบุคคลในลักษณะที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือก่อให้เกิดความเจ็บปวดอย่างแสนสาหัส หรือดูถูกศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ข้อ 3 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจอย่างเคร่งครัด เมื่อตนได้ละเมิด ผ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นหนังสือทันที

หากไม่แน่ใจว่าการที่ตนได้กระทำหรือตัดสินใจ หรือจะกระทำหรือจะตัดสินใจเป็นหรือจะเป็นการละเมิด ผ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจหรือไม่ ให้ข้าราชการตำรวจนั้นปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา หรือปรึกษากับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำตามกฎหมาย ก.ตร. ข้อ 8 วรรคสาม

ส่วนที่ 1

มาตรฐานคุณธรรม และอุดมคติของตำรวจ

ข้อ 4 ข้าราชการตำรวจพึงยึดถือคุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราชาบาทเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(1) การรักษาความสัจ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

(2) การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น

(3) การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริต ไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใด

(4) การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

ข้อ 5 ข้าราชการตำรวจพึงยึดถืออุดมคติของตำรวจ 9 ประการ เป็นแนวทางชี้้นำ การประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนี้

(1) เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่

(2) กรุณาปราณีต่อประชาชน

(3) อดทนต่อความเจ็บใจ

(4) ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก

(5) ไม่มักมากในลาภผล

(6) มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

(7) ดำรงตนในยุติธรรม

(8) กระทำการด้วยปัญญา

(9) รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

ข้อ 6 ข้าราชการตำรวจพึงหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลก ทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ธรรมเนียมการปฏิบัติของส่วนราชการในกระบวนการยุติธรรมอื่น ที่เกี่ยวข้อง กับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน เพื่อสามารถประสานงานได้อย่างกลมกลืน แนบเนียน และเป็นประโยชน์ต่อราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ส่วนที่ 2

มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

(1) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ

ข้อ 7 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) จงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระรัชทายาท และไม่ยอมให้ผู้ใด ล่วงละเมิด

(2) สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยศรัทธา มีความเป็นกลางทางการเมือง ไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษแก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

ข้อ 8 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่นโดยเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อ 9 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม

(2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบกู้ภัยและอดทน

(3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลียงหรือปิดความรับผิดชอบ

(4) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

(5) รักษาความลับของทางราชการ และความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรมหรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ กำหนด

ข้อ 10 ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

(1) มีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบค้าย ดูหมิ่นหรือเหยียดหยามประชาชน

(3) เอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

(4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอ ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้า และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

ข้อ 11 ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและยึดมั่นในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(2) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตน ไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของผู้นั้นสูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม

(3) ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยม และของขวัญนั้นต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประกาศกำหนดวันแต่ญาติซึ่งให้โดยเสน่หาตามจำนวนที่เหมาะสมตามฐานานุรูปหรือการให้โดยธรรมจรรยา

(4) ไม่ใช่เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตน

(5) ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม

(6) ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ ไม่ทำผิดกฎหมายแม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อหรูหรา และใช้จ่ายประหยัดตามฐานะแห่งตน

ข้อ 12 ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงามเพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

(2) ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรณในสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อคุณธรรมและศีลธรรม

(3) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย ในการนี้ให้ทักท้วงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง

(4) ไม่เลียงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

ข้อ 13 ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณว่ากล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

(3) ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ยอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลึกความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

ข้อ 14 ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) เคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย

(2) รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ

(3) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพมีน้ำใจ รักใคร่สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

(4) อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงาน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

ข้อ 15 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ดังนี้

(1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

(2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบต่อ

(3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์

ทับซ้อน

(4) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

(5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

(6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

(7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

(8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

(2) จรรยาบรรณของตำรวจ

ข้อ 16 ข้าราชการตำรวจจะต้องสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น เชื่อมั่นและศรัทธา ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ ขออนุญาต ขอข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อราชการอื่น ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ และรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ประชาชน เสียดสีหรือเสีรภาพตามกฎหมาย

(2) สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติประชาชนเพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่ใช้ถ้อยคำ กิริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคายน ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

(3) ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องดำรงตนให้อยู่ในสภาพที่พร้อมและเหมาะสมแก่การปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

(4) พกพาอาวุธตามระเบียบแบบแผน ไม่จับหรือถืออาวุธ หรือเล็งอาวุธไปยังบุคคล โดยปราศจากเหตุอันสมควร

(5) พกพาเอกสารหรือตราประจำตัว และแสดงเอกสารหรือตราประจำตัวเมื่อมีบุคคลร้องขอ
ข้อ 17 เมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิด ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือและปฏิบัติตาม รัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

(1) แสดงถึงการอุทิศตนและจิตใจให้แก่การปฏิบัติหน้าที่อย่างกล้าหาญและมีสติปัญญา

(2) ยืนหยัดเจตนารมณ์ในการรักษากฎหมายให้ถึงที่สุด และดำเนินการตามกฎหมาย ต่อผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ให้ระลึกลึกเสมอว่าการใช้กฎหมายจะต้องคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมด้วย

(3) ไม่ใช้มาตรการรุนแรง เว้นแต่การใช้มาตรการปกติ แล้วไม่เพียงพอที่จะหยุดยั้งผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยได้

ข้อ 18 ข้าราชการตำรวจต้องตระหนักว่า การใช้อาวุธ กำลัง หรือความรุนแรงเป็นมาตรการ ที่รุนแรงที่สุด ข้าราชการตำรวจอาจใช้อาวุธ กำลัง หรือความรุนแรง ได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นภายใต้ กรอบของกฎหมายและระเบียบแบบแผน หรือเมื่อผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยใช้อาวุธต่อสู้ ขัดขวางการจับกุม หรือเพื่อช่วยบุคคลอื่นที่อยู่ในอันตรายต่อชีวิต

เมื่อมีการใช้อาวุธ กำลัง หรือความรุนแรง ไม่ว่าจะมิผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือไม่ ข้าราชการ ตำรวจต้องรายงานเป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบแบบแผนทันที

ข้อ 19 ในการรวบรวมพยานหลักฐาน การสืบสวนสอบสวน การสอบปากคำ หรือการซักถาม ผู้กระทำความผิด ผู้ต้องหา ผู้ที่อยู่ในความควบคุมตามกฎหมาย ผู้เสียหาย ผู้รู้เห็นเหตุการณ์ หรือ บุคคลอื่น ข้าราชการตำรวจต้องแสดงความเป็นมืออาชีพโดยใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตำรวจ รวมทั้งใช้ปฏิภาณไหวพริบและสติปัญญา เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและอ้างไว้ซึ่งความยุติธรรม ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ไม่ทำการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับบุคคลนั้น

(2) ไม่ใช่ จ้าง วาน หรือยุงส่งเสริม หรือปล่อยปละละเลยให้มีการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

(3) ไม่กระทำการข่มขู่หรือรังควาน หรือไม่ใช่อำนาจที่มีชอบ หรือแนะนำเลี้ยมสอนบุคคลให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือปรักปรำผู้อื่น

(4) ไม่กักขังหรือหน่วงเหนี่ยวบุคคลที่ยังไม่ได้ถูกจับกุมตามกฎหมาย เพื่อการสอบปากคำ

(5) ไม่ใช่อำนาจที่มีชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐาน

ข้อ 20 ข้าราชการตำรวจต้องควบคุมดูแลบุคคลที่อยู่ในการควบคุมของตนอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและมีมนุษยธรรม ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

(1) ไม่ผ่อนปรนให้บุคคลนั้นมีสิทธิหรือได้ประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและระเบียบแบบแผน

(2) ไม่รบกวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับทนายความตามสิทธิแห่งกฎหมาย

(3) จัดให้บุคคลได้รับการรักษาพยาบาลหรือการดูแลทางการแพทย์ตามสมควรแก่กรณีเมื่อบุคคลนั้นมีอาการเจ็บป่วยหรือร้องขอ

(4) ไม่ควบคุมเด็กและเยาวชนร่วมกับผู้กระทำความผิดที่เป็นผู้ใหญ่หรือไม่คุมขังผู้หญิงร่วมกับผู้ชาย เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมายและระเบียบแบบแผนอนุญาต

ข้อ 21 ข้อมูลข่าวสารที่ข้าราชการตำรวจได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ 19 หรือจากการปฏิบัติหน้าที่อื่น ข้าราชการตำรวจจะต้องรักษาข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นความลับอย่างเคร่งครัด เพราะอาจเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์หรือชื่อเสียงของบุคคล หรืออาจเป็นคุณหรือเป็นโทษทั้งต่อผู้เสียหายหรือผู้กระทำความผิด ข้าราชการตำรวจจะเปิดเผยข้อมูลนั้นได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์ในราชการตำรวจที่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธารทิพย์ ศรีจอน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น เห็นด้วยว่าโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีผลสำเร็จในระดับสูง ขณะที่ประชาชนเห็นด้วยกับโครงการฯ นี้ในระดับปานกลาง

2) กลุ่มตำรวจกับประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท ผลผลิต และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

พกรณ์ รักษาชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง อาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาอาชญากรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า

1) ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่สังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน และเคยได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต มากกว่า 3 ครั้ง

2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้เครื่อง PC ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์ Modem ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทุกวัน ๆ ละ ไม่เกิน 3 ชั่วโมง ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่ทำงานเพื่อค้นหาข้อมูล จากเว็บไซต์ www.google.com ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับผู้อื่นแต่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตแอดเดสชันร่วมกับผู้อื่นและมีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์จากอินเทอร์เน็ตบางครั้งบางคราว มีการติดตั้งโปรแกรมแอนตี้ไวรัสและทำการอัปเดตโปรแกรมแอนตี้ไวรัสทุกครั้งที่มีการแจ้งอัปเดต นอกจากนี้ปัญหาที่สร้างความเสียหายต่อผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคือ ปัญหาไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งยังพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการสร้างตารางเวลาในการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบพื้นที่ว่างภายในแม่ข่าย นาน ๆ ครั้ง จะมีหน่วยงานในการจัดการ และบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่ายส่วนใหญ่มีระบบปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่มีการแจ้งข่าวสารหรืออบรมเกี่ยวกับการป้องกันตนจากอาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

3) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันการก่ออาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านกฎหมาย และด้านรูปแบบหรือวิธีการก่ออาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์

4) ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาอาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่สังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะแนวโน้มความรุนแรงและผลกระทบของอาชญากรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5) ปัจจัยที่มีผลต่อการก่ออาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับและตอบกลับอีเมลจากผู้ไม่รู้จัก คลิกลิงค์บนหน้าตาหรือป๊อปอัพขึ้นการใช้บริการธนาคารผ่านร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ การส่งข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางการเงินให้กับบุคคลอื่นที่ไม่รู้จัก การไม่มีข้อมูลสำรองและโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับอาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ยงยุทธ ฉายแสง และวรรณวีร์ บุญคุ้ม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แตกต่างกันตามตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการมีส่วนร่วมผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร และรองผู้กำกับการมีส่วนร่วมมากกว่าผู้กำกับการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและสายงานที่รับผิดชอบพบว่า ไม่แตกต่างกัน

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน

เอกสุริยงค์ วุฒิ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) การดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรแม่ฮ่องสอนบรรลุประสิทธิผลระดับไม่สูงมาก

2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอนไม่มาก

3) ประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนที่ควรปรับปรุงเอาไว้หลายอย่าง เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอนได้มีข้อเสนอแนะทางด้านให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ทุกคน ควรพุดจาสุภาพกับผู้มาติดต่อควรปฏิบัติหน้าที่ตามความยุติธรรม การปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ดีมาก ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ ควรมีความประทับใจในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรพุดจาสุภาพกว่านี้

ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน ได้มีข้อเสนอแนะทางด้านมีความร่มรื่น ควรทำที่จอดรถเพิ่ม บริเวณสะอาดดี รอบสถานีควรมีการทำความสะอาด เพิ่มที่ทิ้งขยะตามจุดต่าง ๆ ควรปลูกต้นไม้และดอกไม้ให้มากขึ้น ให้มีลานกีฬาในสถานีสำหรับเด็กเล่น ให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานีอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้มีข้อเสนอแนะทางด้านควรรับฟังปัญหาของประชาชนให้มากกว่านี้ ให้กวดขันการขับซึ่รถจักรยานยนต์ของนักเรียน ควรให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษาเกี่ยวกับการจราจร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

สมุทรี สุวรรณ และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 โดยผลการศึกษาพบดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน มีจำนวน 1,980 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 1,095 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 อายุเฉลี่ย 39.94 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,017.29 บาท ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 541 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 553 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9

นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 1,748 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 สถานภาพสมรส จำนวน 1,285 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 พื้นที่อยู่อาศัยนอกชุมชนเมืองหรือนอกเขตเทศบาล จำนวน 1,057 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในเรื่องลักทรัพย์ จำนวน 732 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวนสั่งฟ้อง จำนวน 731 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 ในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 71.2 โดยประชาชนในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 9 มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา คือ ตำรวจภูธรภาค 2 คิดเป็นร้อยละ 75.1 และตำรวจภูธรภาค 8 คิดเป็นร้อยละ 74.7 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครสวรรค์ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมา คือ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 88.8 และตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 88.7 ตามลำดับ

วิทยา ราชแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เกิดจากการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความพร้อมในการใช้งาน เช่น ยานพาหนะน้ำมันเชื้อเพลิงมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีความเครียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ต้องทำการจ่ายเอง ส่วนอาวุธปืน วิทยุสื่อสาร ควรพัฒนาให้มีความพร้อมในการใช้งาน และให้เพียงพอกับกำลังพล

2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรร้อยเอ็ด ควรพัฒนาด้านนโยบายในการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจในระดับสูงที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เกิดปัญหาด้านงบประมาณที่ขาดความต่อเนื่อง และการขาดกำลังพลระดับปฏิบัติการไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรสอบถามปัญหาของงานที่ทำและสวัสดิการที่พนักงานให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ และการพัฒนาการทำงานโดยจัดให้มีการส่งไปฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมเพื่อทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ การก่ออาชญากรรมในปัจจุบันซึ่งมีการพัฒนาตามเทคโนโลยีมีรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดเวลาทำให้การสืบสวนมีความยากขึ้น จึงควรให้มีการอบรมด้านยุทธวิธีต่าง ๆ ในการสืบสวนให้ทันสมัยกับเหตุการณ์ปัจจุบันเพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคดีและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาพบดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่มิได้ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ ความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี และความยุติธรรม อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติต่อความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการที่เคยติดต่อ แตกต่างกัน มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

เพ็ญพักตร์ ตันติดำรงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบดังนี้ 1. ระดับความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในเรื่องของขั้นตอนการรับแจ้งเหตุโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือการแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีกระบวนการขั้นตอนที่ง่ายและสั้น 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีชำนาญพื้นที่ที่รับผิดชอบ 3. ระดับความคิดเห็นของประชาชน ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีมารยาทในการตอบคำถาม และตรงประเด็น

นันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวมมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงจากคะแนนสูงสุดไปจนถึงต่ำสุดได้ตามลำดับดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา, ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน, ด้านการควบคุมและจัดการจราจร, ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม, ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรีตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงลำดับตามคะแนนในแต่ละ

ด้านได้ดังนี้ ด้านความสะอาด รวดเร็ว, ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน, ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

4) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 6 ด้าน ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ได้แก่ การให้บริการทั่วไป, ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา, ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, ด้านการควบคุมและจัดการจราจร, ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

5) ข้อเสนอแนะที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนอันจะช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี เพิ่มมากขึ้น คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเป็นกันเอง สุภาพ อ่อนโยนด้วยความเป็นเพื่อนเป็นมิตร และปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อย่างเคร่งครัดและตลอดเวลา

ชนณรงค์ วันชา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4 โดยผลการศึกษาพบดังนี้

1) แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุส่งผลโดยตรง มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4 เป็นกิจกรรมในการพัฒนา 14 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการวิเคราะห์ตนเอง กิจกรรมพัฒนาจิตใจ กิจกรรมการระดมสมองต้นไม้แห่งชีวิต กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมพัฒนาอารมณ์กิจกรรมการรับรู้บทบาทและหน้าที่ กิจกรรมพัฒนาการพูด กิจกรรมการบริการที่ดี กิจกรรมการวิเคราะห์ตนเองด้วยหน้าต่าง โจ ฮา รี่ กิจกรรมการสร้างขวัญกำลังใจ กิจกรรมการศึกษา ดูงาน กิจกรรมสถานีไข่มุกยอด กิจกรรมผสมคำ ผสมคน กิจกรรม 5 ส.

3) ทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรม โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ก่อนทดลองและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชยุต มารยาทตร์ และไชยา ยิ้มวิไล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสถานีตำรวจตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล โดยผลการศึกษาพบดังนี้ การนำหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านนโยบาย

การบริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ หัวหน้าสถานีดำรวจไม่มีภาวะผู้นำ ขาดแคลนทรัพยากรการบริหาร นโยบายมากเกินไปและเปลี่ยนแปลงบ่อย มีสายการบังคับบัญชายาว และกฎระเบียบมากเกินไป และประชาชนมีส่วนร่วมน้อย

สมหวัง โอซารส และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ โดยผลการศึกษาพบดังนี้ สถานภาพ การเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความสำคัญในความถูกต้องและชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชน มีจิตสาธารณะเสียสละประโยชน์ส่วนน้อยของตนเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง และมีความตระหนักในคุณค่าของการเป็นตำรวจที่มีจริยธรรมอยู่ในระดับสูง มีความรู้ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจมีความตระหนัก ในปัญหาเชิงจริยธรรม และเข้าใจหลักพฤติกรรมศาสตร์เชิงจริยธรรมจารีตประเพณีวัฒนธรรมของ คนไทยและมีการนำคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณของตำรวจไปประพฤติปฏิบัติใน ชีวิตประจำวันในระดับปานกลาง คุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ ที่ควรปลูกฝังและเสริมสร้าง ตามลำดับ คือ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความยุติธรรม 4) ความอดทน อดกลั้น 5) การมีระเบียบวินัยรูปแบบและแนวทางการเสริมสร้างจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพตำรวจให้แก่ นักเรียนนายสิบตำรวจ ควรทำทั้งระบบให้ครอบคลุม ดังนี้

1) กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของตำรวจที่ทิศทางที่ สอดคล้อง และเท่าทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และตรงตามความต้องการของชุมชนและ สังคมไทย

2) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) การพัฒนาครูอาจารย์ และผู้บังคับบัญชาให้เป็นแบบอย่างที่ดี

4) การพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสถาบันกับหน่วยงานอื่น ๆ

5) การพัฒนาระบบข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลและองค์ความรู้ที่จำเป็น

6) การปรับกระบวนการทัศน์เพื่อเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกอบรมให้เอื้อต่อ การพัฒนานักเรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กับวิชาการ

7) การปรับกระบวนการทัศน์การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม

8) การพัฒนารูปแบบการสอนที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของ วิชาชีพตำรวจ ดังนี้สร้างความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ สร้างความตระหนักในการมีจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับตำรวจ สร้างความรู้ความเข้าใจ

ในหลักของคุณธรรม ค่านิยมหลัก อุดมคติของตำรวจ จริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในชีวิตประจำวัน

งานวิจัยต่างประเทศ

Elene Paryag และ Ashre Griffin (2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อะไรที่คุณควรรู้เกี่ยวกับ อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (What you need to know about cybercrime) ผลการวิจัยพบว่า อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์มีส่วนรับผิดชอบที่สำคัญต่อการหยุดชะงักของระบบการทำหน้าที่ของ คอมพิวเตอร์ตามปกติและทำให้เกิดการล่มสลายของหลายบริษัท และหน่วยงานส่วนบุคคล งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คำจำกัดความ กฎหมายที่บังคับใช้ การกระทำอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ และขั้นตอนการป้องกัน อาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะงานวิจัยนี้จะเจาะลึกตัวอย่างหลักของอาชญากรรมในคอมพิวเตอร์ คือ การลอกเลียนหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลต้นฉบับหรือ "แฮ็ก" รายงานจะแสดงการใช้และความคืบหน้า ของเทคโนโลยีที่มีการขยายประเภทของอาชญากรรมที่แตกต่างกัน เช่นอาชญากรรมการโจรกรรมและ การก่อการร้าย นอกจากนี้รายงานนี้จะแสดงข้อมูลทางสถิติซึ่งจะทำให้ทราบว่าอาชญากรรมใน คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากในช่วงสิบปีที่ผ่านมา นอกจากนี้งานวิจัยได้มีข้อเสนอแนะว่า การดำเนินการทางกฎหมายจะเพียงพอที่แต่ละประเทศจะป้องกันตนเองจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ นั้นหมายถึง การป้องกันตนเอง (Self-protection) ยังคงเป็นมาตรการอันดับแรก และประชาชนที่ ดำรงชีวิตประจำวันและประชาชนในภาคธุรกิจจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้รับการศึกษาเกี่ยวกับสิ่ง ที่ต้องทำในแง่ของการป้องกันการกลายเป็นเหยื่อรายถัดไปของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ การรับรู้ขั้น พื้นฐานนี้สามารถช่วยป้องกันอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่อาจเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามภาคธุรกิจควรให้ พนักงานของตนปฏิบัติตามแนวทางด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่เก็บไว้อย่าง สมบูรณ์และเป็นความลับจะถูกเก็บไว้ตลอดเวลาเพื่อต่อสู้กับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

Matthew P.J.Ashby (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ของกล้อง CCTV เพื่อเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์เชิงประจักษ์ในการสืบสวนอาชญากรรม (The value of CCTV surveillance Camera as an Investigative Tool:An Empirical Analysis) ผลการวิจัยพบว่าการวิจัย เกี่ยวกับประโยชน์ของวงจรโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกันอาชญากรรมจำนวนมาก แต่ยังคง ตระหนักว่ากล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบสวนด้วย การศึกษาครั้งนี้จึงได้พยายามที่จะระบุว่า กล้องวงจรปิดนี้มีหลักฐานที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมในประเทศอังกฤษ ในช่วงปี 2554 ถึง พ.ศ. 2558 กล้องวงจรปิดเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับโอกาสในการก่ออาชญากรรมที่ เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกประเภทอาชญากรรมยกเว้นการครอบครองอาวุธและการฉ้อโกง และกล้องวงจรปิด เป็นเครื่องมือสืบสวนที่มีประสิทธิภาพสำหรับอาชญากรรมหลายประเภท แต่อย่างไรก็ตามประโยชน์ของ

กล้องวงจรปิดมีข้อจำกัดหลายประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนพื้นที่สาธารณะที่ไม่ครอบคลุม และมีการกล่าวถึงคำแนะนำหลายประการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้กล้องวงจรปิดในการสืบสวนให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ระบุแหล่งที่มาของภาพกล้องวงจรปิด ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแนวโน้มที่จะร้องขอไปใช้กล้องวงจรปิดในกรณีที่เป็นอาชญากรรมร้ายแรงมากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะใช้กล้องวงจรปิดในกรณีที่ไม่รุนแรงที่จะเป็นประโยชน์เช่นเดียวกับในกรณีที่รุนแรงมากขึ้น

Eva Krulichoya (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมกับการรับรู้ความเสี่ยงในประเทศยุโรป (The relationship between fear of crime and risk perception across Europe) แสดงว่าการเปรียบเทียบความหวาดกลัวอาชญากรรมข้ามพรมแดนได้รับความนิยมนำขึ้นในกลุ่มนักวิชาการเนื่องจากสามารถตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์นี้กับแต่ละบุคคลและระดับประเทศได้ อย่างไรก็ตามบทบาทของความเชื่อต่อการตกเป็นเหยื่อการรับรู้ในการสนับสนุนความกลัวในเรื่องอาชญากรรมที่เกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะต่าง ๆ ของประเทศมักถูกทอดทิ้งจากข้อมูลจาก European Social Survey รอบที่ 5 (ESS R5) จุดมุ่งหมายของการศึกษานี้คือการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวอาชญากรรมและการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทของ 23 ประเทศในยุโรป ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความกลัวอาชญากรรมในทุกประเทศที่ทำการวิเคราะห์แม้ว่าความสัมพันธ์จะแตกต่างกัน ประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่สูงขึ้นแสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับต่ำระหว่างความกลัวอาชญากรรมและการรับรู้ความเสี่ยงในขณะที่ประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่ต่ำกว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความกลัวอาชญากรรม แต่อย่างไรก็ตามไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการว่างงานขนาดของประชากรผู้อพยพหรือความไม่เสมอภาคทางรายได้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีดำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ทำการศึกษาโดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนดเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แบบการวิจัย

เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะให้ที่ปรึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ (Third Party) ทำการศึกษาโดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนด

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั่วไป, ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีดำรวจ (Front Office) และนอกสถานีดำรวจ, ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน, ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด และประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชนในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 โดยการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 3\%$ ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,111 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,305 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลักสถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนทั่วประเทศอย่างแท้จริง

รวมกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 13,050 คน รายละเอียดปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่	จำนวน (บก.)	บก.ละ 3 สถานี (จำนวนสถานี)	(จำนวนคน แต่ละสถานี)	รวม
บช.น.	3	9	145	1,305
ภ.1	3	9	145	1,305
ภ.2	3	9	145	1,305
ภ.3	3	9	145	1,305
ภ.4	3	9	145	1,305
ภ.5	3	9	145	1,305
ภ.6	3	9	145	1,305
ภ.7	3	9	145	1,305
ภ.8	3	9	145	1,305
ภ.9	3	9	145	1,305
รวม	30	90	1,450	13,050

ทั้งนี้ พื้นที่ 1 สถานีตำรวจ ทำการศึกษาจากประชาชนทั่วไป 65 คน ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ 30 คน ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน 20 คน ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดียาเสพติด 20 คนและประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชน 10 คน

3.3 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป, ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ), ประชาชนในฐานะผู้เสียหายที่มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญาไว้แล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน, ผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด และประชาชนที่เป็นอาสาสมัครตำรวจชุมชน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างพื้นที่ในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 3 กองบังคับการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 - 9 ตำรวจภูธรภาค ๆ ละ จำนวน 3 ตำรวจภูธรจังหวัดหลังจากนั้นเลือกตัวอย่างพื้นที่ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ และตำรวจภูธรจังหวัด ๆ ละ 3 สถานีตำรวจ และการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) จากประชาชนในพื้นที่สถานีตำรวจ ๆ ละ 145 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ดำเนินการวิจัยด้วยเครื่องมือ (แบบสอบถาม) เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้สามารถแบ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทั้งหมด 5 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน)

ชุดที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชน ในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

ชุดที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด)

ตารางที่ 3.2 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ส่วนที่	ประเด็นคำถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความน่าเชื่อถือ
ชุดที่ 1	ภาพรวม	ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน , ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	46	0.91
ชุดที่ 1	2	ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	7	0.70
ชุดที่ 1	3	ประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	13	0.72
		ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	4	0.75
		ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6	0.73
		ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3	0.78

ตารางที่ 3.2 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (ต่อ)

แบบสอบถาม	ส่วนที่	ประเด็นคำถาม	จำนวนข้อ คำถาม	ค่าความ น่าเชื่อถือ
ชุดที่ 1	4	ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของ ข้าราชการตำรวจ	17	0.89
		- มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	3	0.83
		- อุดมคติของตำรวจ	4	0.84
		- มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	3	0.86
		- จรรยาบรรณของตำรวจ	3	0.86
		- การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	4	0.79
ชุดที่ 1	5	ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และ จุดสกัดของตำรวจ	9	0.75
ชุดที่ 2	ภาพรวม	ความเชื่อมั่นและพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานของตำรวจ (ด้านการให้บริการบน สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ)	16	0.86
ชุดที่ 2	2	- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานี ตำรวจ	7	0.71
		- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอก สถานีตำรวจ	9	0.75
ชุดที่ 3	ภาพรวม	ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดี ประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)	12	0.91
ชุดที่ 4	ภาพรวม	ความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของ อาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่ พักอาศัย	13	0.92

ตารางที่ 3.2 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (ต่อ)

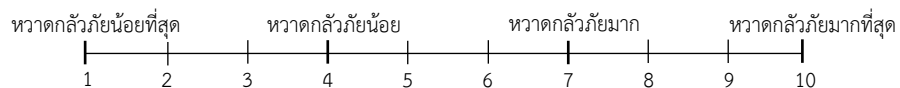
แบบสอบถาม	ส่วนที่	ประเด็นคำถาม	จำนวนข้อ คำถาม	ค่าความ น่าเชื่อถือ
ชุดที่ 4	2	- การสร้างเครือข่าย	3	0.89
		- แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	3	0.84
		- การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	3	0.87
		- การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน	4	0.74
ชุดที่ 5	ภาพรวม	ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดี ประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด)	8	0.78

3.5 เกณฑ์การให้คะแนน

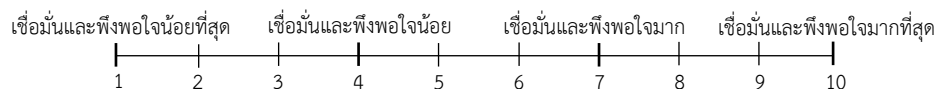
ชุดที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และ ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน) ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 12 ข้อ

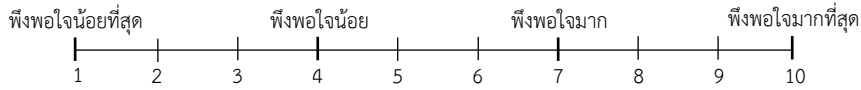
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จำนวน 7 ข้อ โดยแบ่งระดับความหวาดกลัวภัยเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงหวาดกลัวภัยน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงหวาดกลัวภัยมากที่สุด



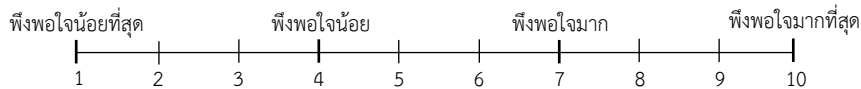
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จำนวน 13 ข้อ โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความเชื่อมั่นและพึงพอใจมากที่สุด



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จำนวน 17 ข้อ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด



ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด



ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ชุดที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป) ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ (ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ) จำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความเชื่อมั่นและพึงพอใจมากที่สุด



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ชุดที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความเชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความเชื่อมั่นมากที่สุด

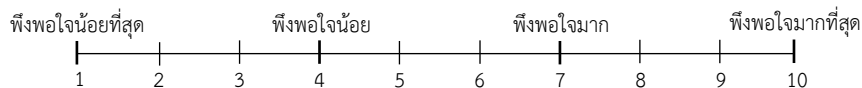


ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน) ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นและพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ จำนวน 13 ข้อ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

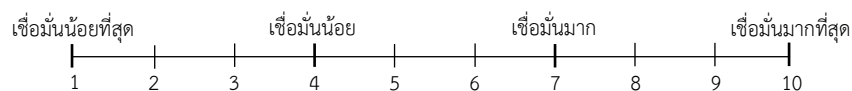


ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ชุดที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) จำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งระดับความเชื่อมั่นเป็น 10 ระดับ เช่น 1 หมายถึงความเชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 10 หมายถึงความเชื่อมั่นมากที่สุด



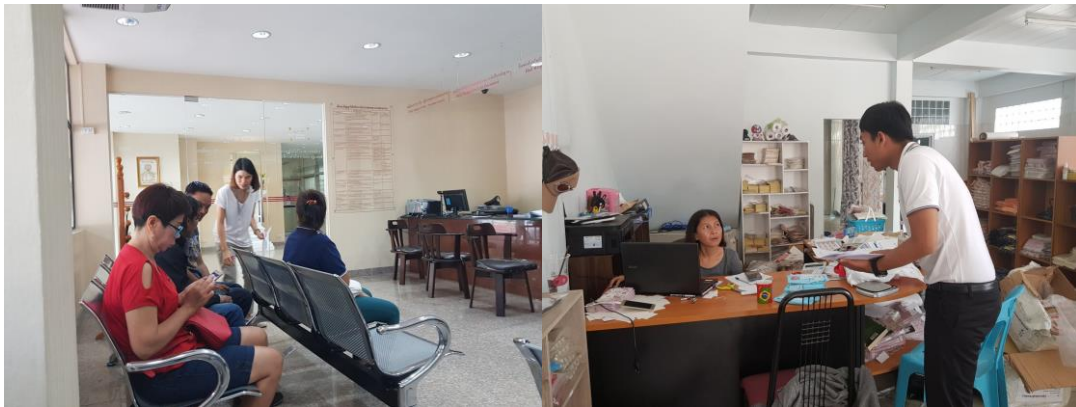
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

3.6 การเก็บข้อมูล

ให้ดำเนินการช่วงเวลากลางวันและกลางคืน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล และเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลต้องได้รับการอบรมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทั้งนี้ จะมีข้าราชการตำรวจกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นผู้ตรวจสอบ และสังเกตการณ์/กำกับดูแล เพื่อให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามข้อเท็จจริง



การอบรมก่อนเก็บข้อมูลภาคสนาม



การเก็บข้อมูลภาคสนามภายในพื้นที่ศึกษา

ตารางที่ 3.3 ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

วันที่/เดือน	พื้นที่		จำนวน (ชุด)	ผู้รับผิดชอบ
9 - 13 กรกฎาคม 2561	บช.น.	น.1 - สน.พญาไท - สน.นางเลิ้ง - สน.ชนะสงคราม	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวกนกพร คุ่มภัย เบอร์ 0872414088 นายก่อเกียรติ ประวัติ เบอร์ 0815406000
		น.4 - สน.ลาดพร้าว - สน.หัวหมาก - สน.โชคชัย	435 (145 คน / สถานี)	
		น.9 - สน.ภาษีเจริญ - สน.เพชรเกษม - สน.หนองแขม	435 (145 คน / สถานี)	
16-20 กรกฎาคม 2561	ภ.1	ปทุมธานี - สภ.เมืองปทุมธานี - สภ.ลาดหลุมแก้ว - สภ.สามโคก	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวกนกพร คุ่มภัย เบอร์ 0872414088 นายก่อเกียรติ ประวัติ เบอร์ 0815406000
		ลพบุรี - สภ.เมืองลพบุรี - สภ.ท่าโขลง - สภ.ท่าม่วง	435 (145 คน / สถานี)	
		สิงห์บุรี - สภ.เมืองสิงห์บุรี - สภ.พรหมบุรี - สภ.บางระจัน	435 (145 คน / สถานี)	

ตารางที่ 3.3 ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (ต่อ)

วันที่/เดือน	พื้นที่	จำนวน (ชุด)	ผู้รับผิดชอบ
23-27 กรกฎาคม 2561	ภ.2 ชลบุรี - สภ.เมืองชลบุรี - สภ.พนัสนิคม - สภ.พานทอง	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวกนกพร คุ่มภัย เบอร์ 0872414088
	ฉะเชิงเทรา - สภ.เมืองฉะเชิงเทรา - สภ.บางน้ำเปรี้ยว - สภ.บางคล้า	435 (145 คน / สถานี)	
	นครนายก - สภ.เมืองนครนายก - สภ.บ้านนา - สภ.ปากพลี	435 (145 คน / สถานี)	
9 - 13 กรกฎาคม 2561	ภ.3 นครราชสีมา - สภ.เมืองนครราชสีมา - สภ.ปากช่อง - สภ.สีคิ้ว	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวเฉลิมขวัญ ยศขุน เบอร์ 0913810122 นางสาววิไลวรรณ สรรพศรี เบอร์ 0922916971
	สุรินทร์ - สภ.เมืองสุรินทร์ - สภ.ปราสาท - สภ.พนมดงรัก	435 (145 คน / สถานี)	
	อำนาจเจริญ - สภ.เมืองอำนาจเจริญ - สภ.น้ำปลีก - สภ.หัวตะพาน	435 (145 คน / สถานี)	นายปรียะ ภูโคกหิน เบอร์ 0833429326

ตารางที่ 3.3 ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (ต่อ)

วันที่/เดือน	พื้นที่	จำนวน (ชุด)	ผู้รับผิดชอบ
16-20 กรกฎาคม 2561	ภ.4 ขอนแก่น - สภ.เมืองขอนแก่น - สภ.ชุมแพ - สภ.หนองเรือ	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวเฉลิมขวัญ ยศขุน เบอร์ 0913810122 นางสาววิไลวรรณ สรรพศรี เบอร์ 0922916971 นายปรียะ ภูโคกหิน เบอร์ 0833429326
	มหาสารคาม - สภ.เมืองมหาสารคาม - สภ.บรบือ - สภ.โกสุมพิสัย	435 (145 คน / สถานี)	
	หนองบัวลำภู - สภ.เมืองหนองบัวลำภู - สภ.นากลาง - สภ.นาวัง	435 (145 คน / สถานี)	
30 กรกฎาคม – 3 สิงหาคม 2561	ภ.5 เชียงใหม่ - สภ.เมืองเชียงใหม่ - สภ.หางดง - สภ.สารภี	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวกนกพร คุ่มภัย เบอร์ 0872414088
	ลำปาง - สภ.เมืองลำปาง - สภ.ห้างฉัตร - สภ.เกาะคา	435 (145 คน / สถานี)	
	แพร่ - สภ.เมืองแพร่ - สภ.เด่นชัย - สภ.สูงเม่น	435 (145 คน / สถานี)	

ตารางที่ 3.3 ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (ต่อ)

วันที่/เดือน	พื้นที่	จำนวน (ชุด)	ผู้รับผิดชอบ
6-10 สิงหาคม 2561	ภ.6 นครสวรรค์ - สภ.เมืองนครสวรรค์ - สภ.พยุหะคีรี - สภ.เก้าเลี้ยว	435 (145 คน / สถานี)	นางสาวกนกพร คุ่มภัย เบอร์ 0872414088
	พิจิตร - สภ.เมืองพิจิตร - สภ.ตะพานหิน - สภ.บางมูลนาก	435 (145 คน / สถานี)	
	อุทัยธานี - สภ.เมืองอุทัยธานี - สภ.หนองขาหย่าง - สภ.หนองฉาง	435 (145 คน / สถานี)	
23-27 กรกฎาคม 2561	ภ.7 นครปฐม - สภ.เมืองนครปฐม - สภ.สามพราน - สภ.พุทธมณฑล	435 (145 คน / สถานี)	นายก่อเกียรติ ประวัติ เบอร์ 0815406000
	สมุทรสาคร - สภ.เมืองสมุทรสาคร - สภ.บางโทรัด - สภ.กระทุ่มแบน	435 (145 คน / สถานี)	
	สมุทรสงคราม - สภ.เมืองสมุทรสงคราม - สภ.อัมพวา - สภ.บางคนที	435 (145 คน / สถานี)	

ตารางที่ 3.3 ปฏิทินการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (ต่อ)

วันที่/เดือน	พื้นที่	จำนวน (ชุด)	ผู้รับผิดชอบ
30 กรกฎาคม – 3 สิงหาคม 2561	ภ.8 นครศรีธรรมราช - สภ.เมืองนครศรีธรรมราช - สภ.ทุ่งสง - สภ.ชะอวด	435 (145 คน / สถานี)	นายก่อเกียรติ ประวัติดิ เบอร์ 0815406000
	ชุมพร - สภ.เมืองชุมพร - สภ.ปากน้ำชุมพร - สภ.บ้านวิสัยเหนือ	435 (145 คน / สถานี)	
	ระนอง - สภ.เมืองระนอง - สภ.ปากน้ำ - สภ.ราชกรูด	435 (145 คน / สถานี)	
6 – 10 สิงหาคม 2561	ภ.9 สงขลา - สภ.เมืองสงขลา - สภ.หาดใหญ่ - สภ.นาหม่อม	435 (145 คน / สถานี)	นายก่อเกียรติ ประวัติดิ เบอร์ 0815406000
9 - 27 กรกฎาคม 2561	ปัตตานี - สภ.เมืองปัตตานี - สภ.โคกโพธิ์ - สภ.แม่ลาน	435 (145 คน / สถานี)	
6 – 10 สิงหาคม 2561	สตูล - สภ.เมืองสตูล - สภ.ท่าแพ - สภ.ละงู	435 (145 คน / สถานี)	นายก่อเกียรติ ประวัติดิ เบอร์ 0815406000
รวม 13,050 ชุด			

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประมวลภาพการสังเกตการณ์
โดยคณะกรรมการจากกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ประมวลภาพการสังเกตการณ์
โดยคณะกรรมการจากองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านต่าง ๆ จากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ได้ข้อมูลจากการสำรวจภาคสนามจำนวนทั้งสิ้น 13,050 ชุด ซึ่งทีมสำรวจข้อมูลภาคสนามได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายต่าง ๆ เพื่อดำเนินการลงทะเบียนและนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data analysis) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA จากผลการสำรวจข้อมูลสามารถจำแนกจำนวนชุดของแบบสำรวจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงรายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	รายละเอียด	จำนวนชุด
ชุดที่ 1	แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน)	5,850
ชุดที่ 2	แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป)	2,700
ชุดที่ 3	แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)	1,800
ชุดที่ 4	แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย	900
ชุดที่ 5	แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและ คดียาเสพติด)	1,800
รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น		13,050

4.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อทำการจำแนกข้อมูลตามวัตถุประสงค์แล้วสามารถแบ่งข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ออกได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 5,850 คน
- 2) กลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ จำนวน 2,700 คน
- 3) กลุ่มผู้เสียหายเกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน จำนวน 1,800 คน
- 4) กลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน จำนวน 900 คน
- 5) กลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและศติยาเสพติด จำนวน 1,800 คน

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 5,850 คน มีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2,675	45.73
หญิง	3,175	54.27
รวม	5,850	100.00
อายุ เฉลี่ย 33.59 ปี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.27 ปี		
สถานภาพการทำงาน		
ไม่มีงานทำ	6	0.10
มีงานทำ	5,844	99.90
รวม	5,850	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	303	5.18
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3,492	59.69
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1,405	24.02
รับจ้าง	644	11.01
อื่นๆ	6	0.10
รวม	5,850	100.00

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	66	1.13
มัธยมศึกษาตอนต้น	165	2.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	319	5.45
อนุปริญญา/ปวส.	852	14.56
ปริญญาตรี	4,182	71.49
สูงกว่าปริญญาตรี	266	4.55
รวม	5,850	100.00
รายได้ต่อเดือน		
5,000 บาทหรือน้อยกว่า	24	0.41
5,001 – 15,000 บาท	1,140	19.49
15,001 – 25,000 บาท	3,607	61.66
25,001 บาทขึ้นไป	1,079	18.44
รวม	5,850	100.00
ศาสนา		
พุทธ	5,117	87.47
คริสต์	318	5.44
อิสลาม	415	7.09
รวม	5,850	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	2,430	41.54
แต่งงานแล้ว	3,319	56.74
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	95	1.62
คู่สมรสเสียชีวิต	6	0.10
รวม	5,850	100.00

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย		
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	3,102	53.03
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	2,748	46.97
รวม	5,850	100.00
ประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม		
เคย	760	12.99
ไม่เคย	5,090	87.01
รวม	5,850	100.00
การติดต่อหรือใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ		
ไม่เคย	3,035	51.90
เคยแจ้งความคดีอาญา	60	1.00
เคยแจ้งเป็นหลักฐานหรือเอกสารหาย	1,081	18.50
เคยถูกจับกุมในคดีอาญา	18	0.30
เคยถูกจับกุมในคดีจราจร	1,269	21.70
เคยถูกเรียกตรวจค้น	12	0.20
เคยขอความช่วยเหลือ	375	6.40
รวม	5,850	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 5,850 คน จากทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 3,175 คน และเพศชาย จำนวน 2,675 คน กลุ่มตัวอย่างมีอายุโดยเฉลี่ย 33.59 ปี มีงานทำแล้ว จำนวน 5,844 คน ไม่มีงานทำ จำนวน 6 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3,492 คน ส่วนในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 4,182 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 3,607 คน สำหรับด้านศาสนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 5,117 คน ด้านสถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว มีจำนวน 3,319 คน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 3,102 คน สำหรับด้านประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม จำนวน 5,090 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อหรือใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวน 3,035 คน

4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 2,700 คน มีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,142	42.30
หญิง	1,558	57.70
รวม	2,700	100.00
อายุ เฉลี่ย 34.16 ปี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.01 ปี		
สถานภาพการทำงาน		
ไม่มีงานทำ	95	3.52
มีงานทำ	2,605	96.48
รวม	2,700	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	119	4.41
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1,068	39.56
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	696	25.78
รับจ้าง	677	25.07
อื่นๆ	140	5.19
รวม	2,700	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	1.85
มัธยมศึกษาตอนต้น	179	6.63
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	476	17.63
อนุปริญญา/ปวส.	319	11.81
ปริญญาตรี	1,575	58.33
สูงกว่าปริญญาตรี	101	3.74
รวม	2,700	100.00

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
5,000 บาทหรือน้อยกว่า	135	5.00
5,001 – 15,000 บาท	736	27.26
15,001 – 25,000 บาท	1180	43.70
25,001 บาทขึ้นไป	649	24.04
รวม	2,700	100.00
ศาสนา		
พุทธ	2,669	98.85
คริสต์	4	0.15
อิสลาม	22	0.81
อื่นๆ	5	0.19
รวม	2,700	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	1,145	42.41
แต่งงานแล้ว	1,471	54.48
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	64	2.37
คู่สมรสเสียชีวิต	20	0.74
รวม	2,700	100.00
ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย		
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	1,461	54.11
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	1,239	45.89
รวม	2,700	100.00
ประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม		
เคย	283	10.48
ไม่เคย	2,417	89.52
รวม	2,700	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มผู้รับบริการบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณสุขจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 2,700 คนจากทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 1,558 คน และเพศชาย จำนวน 1,142 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 34.16 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานทำ จำนวน 2,605 คน อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างประกอบรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1,068 คน สำหรับด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 1,575 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 1,180 คน สำหรับด้านศาสนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 2,669 คน ด้านสถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว มีจำนวน 1,471 คน และส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 1,461 คน สำหรับด้านประสบการณ์การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์และตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม จำนวน 2,417 คน

4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย จำนวน 1,800 คน สามารถอธิบายได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,025	56.94
หญิง	775	43.06
รวม	1,800	100.00
อายุ เฉลี่ย 34.73 ปี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.04 ปี		
สถานภาพการทำงาน		
ไม่มีงานทำ	70	3.89
มีงานทำ	1,730	96.11
รวม	1,800	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	80	4.44
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	808	44.89
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	524	29.11
รับจ้าง	119	6.61
อื่นๆ	254	14.11
ไม่ระบุ	15	0.83
รวม	1,800	100.00

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	176	9.78
มัธยมศึกษาตอนต้น	156	8.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	138	7.67
อนุปริญญา/ปวส.	140	7.78
ปริญญาตรี	1,032	57.33
สูงกว่าปริญญาตรี	158	8.78
รวม	1,800	100.00
รายได้ต่อเดือน		
5,000 บาทหรือน้อยกว่า	183	10.17
5,001 – 15,000 บาท	404	22.44
15,001 – 25,000 บาท	875	48.61
25,001 บาทขึ้นไป	338	18.78
รวม	1,800	100.00
ศาสนา		
พุทธ	1,771	98.39
คริสต์	15	0.83
อิสลาม	14	0.78
รวม	1,800	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	755	41.94
แต่งงานแล้ว	1,011	56.17
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	34	1.89
รวม	1,800	100.00
ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย		
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	1,017	56.50
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	783	43.50
รวม	1,800	100.00

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน		
ไม่ทราบ	432	24.00
สั่งฟ้อง	531	29.50
สั่งไม่ฟ้อง	1	0.06
อยู่ในระหว่างการสอบสวน	831	46.17
งดการสอบสวน	5	0.28
รวม	1,800	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มผู้เสียหาย รวม 1,800 คน จากทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นเพศชาย 1,025 คน และเพศหญิง จำนวน 775 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 34.73 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานทำแล้ว จำนวน 1,730 คน อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 808 คน สำหรับด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 1,032 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 875 คน สำหรับด้านศาสนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 1,771 คน ด้านสถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว มีจำนวน 1,011 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมือง/ในเขตเทศบาล จำนวน 1,017คน สำหรับผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่า อยู่ระหว่างการสอบสวน จำนวน 831 คน

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับฐานความผิดที่ผู้เสียหายเข้ามาแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน ส่วนใหญ่ จะเป็นคดีลักทรัพย์ 1,073 คดี ทำร้ายร่างกาย 333 คดี เอกสารหาย 151 คดี ส่วนคดีอื่นๆ ประกอบด้วยคดีต่าง ๆ ดังนี้

- ฉ้อโกง	จำนวน 97 คดี
- เชื้อค	จำนวน 17 คดี
- ทะเลาะวิวาท	จำนวน 15 คดี
- บุกรุก	จำนวน 15 คดี
- ยักยอกทรัพย์สิน	จำนวน 52 คดี
- รงหาย	จำนวน 16 คดี
- วิวาททรัพย์สิน	จำนวน 31 คดี

4.1.4 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน จำนวน 900 คน สามารถอธิบายได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	446	49.56
หญิง	454	50.44
รวม	900	100.00
อายุ เฉลี่ย 40.39 ปี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.40 ปี		
สถานภาพการทำงาน		
ไม่มีงานทำ	27	3.00
มีงานทำ	873	97.00
รวม	900	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	87	9.67
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	370	41.11
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	202	22.44
รับจ้าง	208	23.11
อื่นๆ	33	3.67
รวม	900	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	87	9.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	9.89
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	144	16.00
อนุปริญญา/ปวส.	51	5.67
ปริญญาตรี	464	51.56
สูงกว่าปริญญาตรี	61	6.78
ไม่ระบุ	4	0.44
รวม	900	100.00

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
5,000 บาทหรือน้อยกว่า	49	5.44
5,001 – 15,000 บาท	385	42.78
15,001 – 25,000 บาท	317	35.22
25,001 บาทขึ้นไป	141	15.67
ไม่ระบุ	8	0.89
รวม	900	100.00
ศาสนา		
พุทธ	872	96.89
คริสต์	8	0.89
อิสลาม	20	2.22
รวม	900	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	257	28.56
แต่งงานแล้ว	589	65.44
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	46	5.11
คู่สมรสเสียชีวิต	8	0.89
รวม	900	100.00
ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย		
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาลเขตเทศบาล	398	44.22
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	502	55.78
รวม	900	100.00
ประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม		
เคย	177	19.67
ไม่เคย	723	80.33
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 4.5 อธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้จากกลุ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชน จำนวน 900 คน จากทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 454 คน และเพศชาย จำนวน 446 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 40.39 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานทำแล้ว จำนวน 873 คน อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 370 คน สำหรับด้านระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 464 คน โดยมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 15,000 บาท จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 872 คน ด้านสถานภาพการสมรส โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว มีจำนวน 589 คน ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 502 คน สำหรับด้านประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม จำนวน 723 คน

4.1.5 กลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด จำนวน 1,800 คน

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	485	26.94
หญิง	1,315	73.06
รวม	1,800	100.00
อายุเฉลี่ย 39.14 ปี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.17 ปี		
สถานภาพการทำงาน		
ไม่มีงานทำ	39	2.22
มีงานทำ	1,760	97.78
รวม	1,800	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	6	0.33
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	207	11.50
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	239	13.28
รับจ้าง	1,348	74.89
รวม	1,800	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	133	7.39
มัธยมศึกษาตอนต้น	336	18.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	460	25.56
อนุปริญญา/ปวส.	84	4.67
ปริญญาตรี	787	43.72
รวม	1,800	100.00

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
5,000 บาทหรือน้อยกว่า	108	6.00
5,001 – 15,000 บาท	417	23.17
15,001 – 25,000 บาท	744	41.33
25,001 บาทขึ้นไป	530	29.44
ไม่ระบุ	1	0.06
รวม	1,800	100.00
ศาสนา		
พุทธ	1,793	99.61
คริสต์	1	0.06
อิสลาม	6	0.33
รวม	1,800	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	322	17.89
แต่งงานแล้ว	1,013	56.28
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	465	25.83
รวม	1,800	100.00
ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย		
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	116	6.44
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	1,684	93.56
รวม	1,800	100.00

จากตารางที่ 4.6 อธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้จากกลุ่มผู้ต้องหาคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด จำนวน 1,800 คน จากทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 1,315 คน และเพศชาย จำนวน 485 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 39.14 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานทำแล้ว จำนวน 1,760 คน อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 1,348 คน สำหรับด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 787 คน โดยมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 744 คน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 1,793 คน สถานภาพการสมรส โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว มีจำนวน 1,013 คน และส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 1,684 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามประเด็นข้อ คำถามตามวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามประเด็นข้อคำถามตาม
วัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ มีดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับ
คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อ ชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ	7.27	2.24	72.66
1. พนักงานสอบสวนมีสถานที่ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	7.21	2.37	72.07
2. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน (ร้อยละ) เป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้มารับการบริการ	7.19	2.20	71.93
3. พนักงานสอบสวนมีการปฏิบัติต่อผู้เสียหายด้วยความสุภาพ และให้เกียรติ	7.34	2.24	73.37
4. พนักงานสอบสวนแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและ ความคืบหน้าทางคดีให้ผู้เสียหายทราบ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดำเนินคดี	7.20	2.06	72.04
5. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ตามเวลาเมื่อนัดหมายทางคดี	7.23	2.05	72.27
6. พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วมีคุณภาพ	7.34	1.96	73.36
7. พนักงานสอบสวนปกปิดข้อมูลของผู้เสียหายและพยาน เป็นความลับ	7.33	2.02	73.27
8. พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบาย ให้ผู้เสียหายเข้าใจอย่างชัดเจน	7.55	2.14	75.54

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
9. พนักงานสอบสวนสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตวิทย์ศาสตร์มาใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานในงานสอบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.26	2.46	72.59
10. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้	7.22	2.40	72.22
11. พนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ	7.03	2.55	70.33
12. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสอบสวน	7.30	2.40	72.95

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เท่ากับ 7.27 คิดเป็นร้อยละ 72.66 โดยประเด็นที่ประชาชนได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจอย่างชัดเจน โดยได้คะแนน 7.55 คิดเป็นร้อยละ 75.54

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และ คดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับ คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.74	2.44	57.39
1. พนักงานสอบสวนได้แจ้งสิทธิต่างๆ ตามกฎหมายให้ผู้ต้องหาทราบ และเข้าใจอย่างชัดเจน	5.58	2.28	55.85
2. พนักงานสอบสวนมีการปฏิบัติต่อผู้ต้องหาด้วยความสุภาพและเคารพในสิทธิมนุษยชน	5.78	2.48	57.78
3. พนักงานสอบสวนแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อมูลทางคดีให้ผู้ต้องหาทราบ	5.79	2.41	57.90
4. พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม	5.58	2.48	55.77
5. พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบายให้ผู้ต้องหาเข้าใจอย่างชัดเจน	5.65	2.44	56.48
6. พนักงานสอบสวนมีการรับฟังพยานบุคคล วัตถุพยาน พยานเอกสาร เพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา	5.83	2.51	58.32
7. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้	5.86	2.42	58.59
8. ในภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่	5.85	2.49	58.48

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยได้ค่าคะแนน 5.74 คิดเป็นร้อยละ 57.39 โดยประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้ โดยได้ค่าคะแนน 5.86 คิดเป็นร้อยละ 58.59

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.87	1.85	38.76
1. เมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางวัน	3.92	1.95	39.22
2. เมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางคืน	4.11	2.06	41.07
3. เมื่อท่านออกนอกบ้านตามลำพัง ท่านหวาดกลัวว่าจะถูกวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางวัน	4.06	1.77	40.57
4. เมื่อท่านออกนอกบ้านตามลำพัง ท่านหวาดกลัวว่าจะถูกวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางคืน	3.65	1.87	36.53
5. เมื่อบ้าน/ที่พักอาศัยของท่านไม่มีคนอยู่บ้านท่านหวาดกลัวว่าจะถูกขโมยทรัพย์สินของท่านในเวลากลางวัน	3.85	1.75	38.49
6. เมื่อบ้าน/ที่พักอาศัยของท่านไม่มีคนอยู่บ้านท่านหวาดกลัวว่าจะถูกขโมยทรัพย์สินของท่านในเวลากลางคืน	3.71	1.90	37.08
7. ท่านมีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมสมัยใหม่ เช่น อาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์, การพนันออนไลน์, การปลอมแปลงบัตรเครดิตและบัตร ATM) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (การฉ้อโกงทางอินเทอร์เน็ต, แชร้ลู่โซ่)	3.84	1.63	38.35

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน พบว่า ภาพรวมความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนได้ค่าคะแนน 3.87 คิดเป็นร้อยละ 38.76 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมมากที่สุด คือ เมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางคืน โดยได้ค่าคะแนน 4.11 คิดเป็นร้อยละ 41.07

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	6.95	2.15	69.73
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.93	2.30	69.29
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น เช่น การตรวจตราการพกพาอาวุธในที่สาธารณะ และการกวาดล้างจับกุมกลุ่มวัยรุ่นที่ก่อความวุ่นวายต่อชุมชน เป็นต้น	6.99	2.49	69.95
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดเงื่อนไขทางสังคมอันนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมในภายหลัง เช่น จัดระเบียบสังคมด้านต่างๆ เพื่อป้องกันอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น ลดการแพร่ระบาดของยาเสพติด และลดจำนวนบ่อนการพนันในชุมชน เป็นต้น	6.85	2.37	68.49
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถลดช่องว่างในการกระทำความผิดโดยออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตู้แดง ตั้งจุดสกัดและออกเยี่ยมเยียนประชาชน ฯลฯ	7.21	2.26	72.09
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้เทคโนโลยีในการป้องกันอาชญากรรม เช่น โทรศัพท์วงจรปิด (CCTV) กล้องติดหน้ารถสายตรวจ กล้องติดหมวกกันน็อค GPS การรับแจ้งโดยใช้แอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน (Police I lert U) เป็นต้น	6.67	2.11	66.66
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.89	1.98	68.89
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงสถานที่เกิดเหตุและสามารถระงับเหตุการณ์ได้ทันท่วงที รวมถึงจับกุมคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว	6.83	1.87	68.32
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการสืบสวนสอบสวนภายหลังเกิดเหตุ	7.01	2.00	70.10
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปราบปรามยาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6.92	1.96	69.24
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ เครือข่าย หรือผู้มีอิทธิพลในคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.14	1.79	71.36

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
(ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้เทคโนโลยีในการนำจับคนร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กล้องติดหน้ารถสายตรวจ กล้องติดหมวกกันน็อค GPS การรับแจ้งโดยใช้แอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน (Police I lert U) เป็นต้น	6.59	2.29	65.94
10. ระดับความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยภาพรวม	6.84	2.19	68.42
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.10	2.23	71.01
11. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย	7.01	2.19	70.08
12. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยจากการคุกคามทางเพศ	6.97	2.20	69.71
13. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สิน	7.33	2.30	73.26

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน โดยมีภาพรวมด้านประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ค่าคะแนน 6.95 คิดเป็นร้อยละ 69.73 โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม ได้ค่าคะแนน 6.93 คิดเป็นร้อยละ 69.29 ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถลดช่องว่างในการกระทำความผิดโดยออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอถึงจุดสายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตู้แดง ตั้งจุดสกัดและออกเยี่ยมเยียนประชาชน ฯลฯ ได้ค่าคะแนน 7.21 คิดเป็นร้อยละ 72.09 ด้านประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมได้ค่าคะแนน 6.89 คิดเป็นร้อยละ 68.89 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ เครือข่าย หรือผู้มีอิทธิพลในคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ค่าคะแนน 7.14 คิดเป็นร้อยละ 71.36 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้ค่าคะแนน 7.10 คิดเป็นร้อยละ 71.01 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สิน ได้ค่าคะแนน 7.33 คิดเป็นร้อยละ 73.26

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบน
 สถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ
 (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ
 ตำรวจด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป)	8.37	1.40	83.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.29	1.44	82.98
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงท่าที่เป็นมิตรต่อประชาชน	8.22	1.36	82.16
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงกิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทาย ประชาชน	8.29	1.38	82.92
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน	8.32	1.44	83.23
4. สถานีตำรวจให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)	8.31	1.44	83.09
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจให้การต้อนรับและ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.36	1.39	83.63
6. มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ	8.21	1.66	82.13
7. ห้องน้ำมีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ	8.37	1.41	83.73
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.44	1.37	84.37
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบปะประชาชนภายในพื้นที่ชุมชน ที่มีจุดเสี่ยง เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม	8.39	1.39	83.87
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and Talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน	8.45	1.28	84.49
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้พบพูดคุยกับประชาชน โดยใช้กิริยา วาจา สุภาพ สอบถามทุกข์สุข ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ของประชาชน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	8.49	1.26	84.94
11. เมื่อประชาชนได้แจ้งปัญหา หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อทาง ราชการแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการดำเนินการแก้ไขหรือ ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม	8.51	1.41	85.13

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ
 ตำรวจด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป) (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
12. ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นเป็นประจำในแหล่งชุมชนที่ประชาชนรวมตัวกันเป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณโรงเรียนในช่วงเช้า/เย็น ตลาดนัดต่างๆ เป็นต้น	8.41	1.48	84.11
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณบริการประชาชนด้วยการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสิ่งสำคัญ	8.42	1.40	84.21
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อไม่ให้เกิดการจราจรติดขัด หรือเกิดอุบัติเหตุจราจร	8.41	1.34	84.11
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดโดยมิได้หวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล	8.32	1.36	83.17
16. ในภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.53	1.41	85.28

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นได้ค่าคะแนน 8.37 คิดเป็นร้อยละ 83.67 โดยเมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ ได้รับค่าคะแนน 8.29 คิดเป็นร้อยละ 82.98 ประเด็นที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ ได้ค่าคะแนน 8.37 คิดเป็นร้อยละ 83.73 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ ได้ค่าคะแนน 8.44 คิดเป็นร้อยละ 84.37 ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ค่าคะแนน 8.53 คิดเป็นร้อยละ 85.28

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 ศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย**

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ
อาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ในชุมชนที่พักและอาศัย

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร ตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.16	1.66	71.55
การสร้างเครือข่าย	7.35	1.65	73.52
1. ท่านได้ร่วมชี้แนะปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกัน กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	7.40	1.69	74.04
2. ท่านเคยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงาน ฝ่ายปกครอง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนใน การวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	7.50	1.57	75.04
3. ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่าง ต่อเนื่อง	7.15	1.77	71.48
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.04	1.60	70.44
4. ท่านมีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสารข้อมูล ของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่างๆ ในชุมชนให้กับเจ้าหน้าที่ ตำรวจ	6.96	1.64	69.62
5. ท่านร่วมปรึกษาหารือหรือคิดวางแผนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ คนในชุมชน	6.93	1.54	69.30
6. ท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนใน การป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหย และอุบัติภัยรวมถึงการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและ ความปลอดภัยในชุมชน	7.24	1.62	72.40

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นหรือความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.01	1.74	70.06
7. ท่านเคยพูดคุยสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้านอันนำไปสู่การระบุปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.19	1.78	71.87
8. ท่านเคยพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่เพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.93	1.79	69.28
9. ท่านพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	6.90	1.67	69.03
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.22	1.63	72.20
10. ประชาชนมีโอกาสร่วมระบุปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชนรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา	7.31	1.58	73.13
11. ท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.14	1.53	71.43
12. ท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหย และอุบัติเหตุรวมทั้งการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน	7.21	1.62	72.13
13. ท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ	7.21	1.77	72.10

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 ศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร ดำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจ ได้ค่าคะแนน 7.16 คิดเป็นร้อยละ 71.55 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างเครือข่าย ได้ค่าคะแนน 7.35 คิดเป็นร้อยละ 73.52 ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ท่านเคยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานฝ่ายปกครอง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ได้ค่าคะแนน 7.50 คิดเป็นร้อยละ 75.04 ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ได้ค่าคะแนน 7.04 คิดเป็นร้อยละ 70.44 ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหยและอุบัติเหตุรวมถึงการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชน ได้ค่าคะแนน 7.24 คิดเป็นร้อยละ 72.40 ด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ได้ค่าคะแนน 7.01 คิดเป็นร้อยละ 70.06 ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ ท่านเคยพูดคุยสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้านอันนำไปสู่การระบупัญหาอาชญากรรมในชุมชน ได้ค่าคะแนน 7.19 คิดเป็นร้อยละ 71.87 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน ได้ค่าคะแนน 7.22 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดคือ ประชาชนมีโอกาสร่วมระบупัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชนรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา ได้ค่าคะแนน 7.31 คิดเป็นร้อยละ 73.13

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.44	0.95	74.31
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.53	0.99	75.30
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	7.57	0.92	75.70
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถหักห้ามใจและยึดมั่นในการทำความดี แม้จะมีผู้เสนอผลประโยชน์โดยมิชอบ	7.52	0.95	75.22
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	7.50	1.10	74.98

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรม
ของข้าราชการตำรวจ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
อุดมคติของตำรวจ	7.75	0.97	77.49
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	7.79	1.04	77.93
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความอดทน ตรากตรำในการปฏิบัติหน้าที่	7.87	0.94	78.70
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อ การยั่วยุทางอารมณ์หรือการใช้ความรุนแรงของประชาชน	7.90	1.03	79.00
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ไม่ประมาท	7.43	0.86	74.33
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.29	0.84	72.88
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามกฎหมาย	7.32	0.66	73.15
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจ ไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ	7.08	0.78	70.84
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน	7.46	1.09	74.64
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.27	1.03	72.72
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนใน การติดต่อราชการโดยใช้วาจาอย่างเป็นมิตรและสุภาพโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	7.35	1.16	73.51
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อ มีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย	7.13	1.03	71.33
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจรักษาความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ความรู้ความสามารถเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง และไม่กระทำการ โดยมิชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐาน	7.33	0.90	73.31
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.32	0.96	73.18
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทาง มิชอบหรือผิดกฎหมาย	7.76	1.06	77.56

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ปล่อยปละละเลยให้มีแหล่งอบายมุขหรือสิ่งผิดกฎหมายในพื้นที่ เช่น บ่อนการพนัน แหล่งมั่วสุม และยาเสพติด เป็นต้น	7.41	1.13	74.09
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ยินยอมให้ผู้กระทำความผิดใช้อิทธิพลหรือทรัพย์สินเพื่อจูงใจให้ปฏิบัติหน้าที่ในทางที่มีขอบหรือผิดกฎหมาย	7.51	0.73	75.11
17. สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง	6.60	0.90	65.96

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.44 คิดเป็นร้อยละ 74.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.53 คิดเป็นร้อยละ 75.30 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ได้ค่าคะแนน 7.57 คิดเป็นร้อยละ 75.70 ด้านอุดมคติของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.75 คิดเป็นร้อยละ 77.49 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการข่มขู่ทางอารมณ์หรือการใช้ความรุนแรงของประชาชนได้ค่าคะแนน 7.90 คิดเป็นร้อยละ 79.00 ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.29 คิดเป็นร้อยละ 72.88 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ได้ค่าคะแนน 7.46 คิดเป็นร้อยละ 74.64 ด้านจรรยาบรรณของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.27 คิดเป็นร้อยละ 72.72 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการโดยใช้วาจาอย่างเป็นมิตรและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้ค่าคะแนน 7.35 คิดเป็น ร้อยละ 73.51 ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.32 คิดเป็นร้อยละ 73.18 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือผิดกฎหมาย ได้ค่าคะแนน 7.76 คิดเป็นร้อยละ 77.56

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด
ของตำรวจ

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและ
จุดสกัดของตำรวจ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.14	1.20	71.40
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ/จุดสกัด ในช่วงเวลาที่ เหมาะสมเป็นประจำและสม่ำเสมอ	7.30	1.18	72.97
2. การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวน เหมาะสมโดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่	7.15	1.15	71.55
3. มีการจัดแสงกัน อุปกรณ์อื่นๆ อย่างครบถ้วนและมีเครื่องหมาย “หยุดตรวจ” ให้เห็นชัดเจน และในเวลากลางคืนมีการจัดแสงไฟฟ้ ส่องสว่างให้เห็นได้ชัดเจนเมื่อมีการตั้งด่าน จุดตรวจ หรือจุดสกัด	7.13	1.43	71.31
4. การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ ไม่ตั้งใน เส้นทางและห้วงเวลาเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความเดือดร้อน แก่ประชาชนผู้สัญจร	7.06	1.27	70.61
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกริยา มารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด	7.36	1.40	73.61
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติ โดยแจ้งขั้นตอนและทำการ ตรวจค้น จับกุม ตามขั้นตอนและกฎหมายอย่างเคร่งครัด	7.01	1.28	70.15
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เรียก รับผลประโยชน์อื่นใดจากการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด	7.19	0.83	71.90
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่กลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน	7.05	1.25	70.54
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดตำรวจ	7.00	1.02	70.00

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ ได้ค่าคะแนน 7.14 คิดเป็นร้อยละ 71.40 โดยประเด็นที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกิริยามารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด ได้ค่าคะแนน 7.36 คิดเป็นร้อยละ 73.61

4.3 ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดเป้าหมายหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดเป้าหมายหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่ง วจ. รับผิดชอบ ตัวชี้วัด ร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งเป็นการนำผลการประเมินตัวชี้วัด 3 ตัว มารายงานผล ได้แก่ ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (จราจร, ชุมชน, สายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.15 แสดงร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ

ประเด็น/ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ภาพรวมความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ	7.12	1.99	71.24
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.27	2.24	72.66
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.74	2.44	57.39
3. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (จราจร, ชุมชน, สายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.37	1.30	83.67

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาภาพรวมร้อยละของความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งประกอบด้วย ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร้อยละความเชื่อมั่น

และความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (จราจร, ชุมชน, สายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.12 คิดเป็นร้อยละ 71.24

4.4 สรุปภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.27	2.24	72.66
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.74	2.44	57.39
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.87	1.85	38.76
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.93	2.30	69.29
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.89	2.01	68.89
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.10	2.23	71.01
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.37	1.40	83.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.29	1.44	82.98
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.44	1.37	84.37
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.16	1.66	71.55
การสร้างเครือข่าย	7.35	1.65	73.52
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.04	1.60	70.44
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.01	1.74	70.06
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.22	1.63	72.20

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนภาพรวมรายวัตถุประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.44	0.95	74.31
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.53	0.99	75.30
อุดมคติของตำรวจ	7.75	0.97	77.49
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.29	0.84	72.88
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.27	1.03	72.72
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.32	0.96	73.18
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.14	1.20	71.40

จากตารางที่ 4.16 อธิบายภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.66 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.39 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.76 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.67 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.55 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.31 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.40

4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการ/
ตำรวจภูธรภาค (บช./ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4.5.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.96	2.29	69.63
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.44	2.11	64.37
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.95	1.30	39.52
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.91	1.87	79.14
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.31	1.68	73.11
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8.05	1.88	80.53
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบน สถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.73	0.77	87.22
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.65	0.75	86.52
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.79	0.82	87.93
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.76	1.46	67.63
การสร้างเครือข่าย	6.96	1.50	69.56
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.53	1.71	65.33
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.47	1.85	64.74
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.09	1.23	70.92
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของ ข้าราชการตำรวจ	7.40	0.51	73.97
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.49	0.84	74.90
อุดมคติของตำรวจ	7.69	0.85	76.94
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.27	0.61	72.72
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.22	0.91	72.18
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.31	0.53	73.12
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและ จุดสกัดของตำรวจ	7.18	0.69	71.83

จากตารางที่ 4.17 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 69.63 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.37 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 39.52 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.22 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.63 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.97 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.83

4.5.2 ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.97	1.97	79.72
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.61	2.34	56.08
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	4.26	1.59	42.61
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.42	2.04	74.23
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.86	1.81	68.63
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.53	2.07	75.32
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.58	0.87	85.85
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.50	0.83	84.98
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.67	0.95	86.72

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 1 (ภ.1) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.43	1.39	74.35
การสร้างเครือข่าย	7.80	1.44	77.96
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.31	1.61	73.11
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.31	1.77	73.11
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.33	1.46	73.25
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.52	0.31	75.11
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.63	0.70	76.28
อุดมคติของตำรวจ	7.87	0.64	78.71
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.34	0.56	73.40
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.36	0.81	73.56
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.36	0.48	73.62
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.31	0.65	73.07

จากตารางที่ 4.18 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 1 (ภ.1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.72 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.08 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 42.61 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.85 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.35 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.11 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.07

4.5.3 ตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.57	1.92	75.73
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.66	2.31	56.61
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	4.09	1.48	40.86
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.33	2.08	63.33
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.67	1.88	66.72
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6.54	2.06	65.43
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.18	0.99	81.84
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.18	1.02	81.80
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.19	1.00	81.87
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.41	1.13	74.14
การสร้างเครือข่าย	7.77	1.01	77.70
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.20	1.36	72.00
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.29	1.48	72.85
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.40	1.23	74.03
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.50	0.38	74.85
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.60	0.75	75.96
อุดมคติของตำรวจ	7.83	0.70	78.27
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.33	0.58	73.30
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.33	0.83	73.27
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.35	0.49	73.47
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.23	0.66	72.32

จากตารางที่ 4.19 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 2 (ภ.2) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.73 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.61 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 40.86 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.84 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.14 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.85 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.32

4.5.4 ตำราจรรยาภาค 3 (ภ.3)

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 3 (ภ.3)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.34	1.99	73.43
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.68	2.48	56.82
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.55	1.30	35.51
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	5.58	1.99	55.79
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.99	2.14	69.90
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	5.77	1.98	57.68
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.28	1.29	82.72
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.22	1.28	82.19
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.33	1.34	83.26

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตัวตรวจคุณภาพ 3 (ภ.3) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.15	1.32	71.49
การสร้างเครือข่าย	7.45	1.34	74.52
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.02	1.49	70.19
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.96	1.69	69.59
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.17	1.32	71.69
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.46	0.44	74.47
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.55	0.80	75.48
อุดมคติของตำรวจ	7.77	0.77	77.73
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.30	0.60	72.99
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.28	0.86	72.83
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.33	0.51	73.32
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.27	0.63	72.65

จากตารางที่ 4.20 อธิบายในส่วนของตัวตรวจคุณภาพ 3 (ภ.3) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.43 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.82 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 35.51 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.72 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.49 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.47 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.65

4.5.5 ตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.18	2.06	61.76
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.49	2.34	54.94
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.67	1.24	36.71
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.36	2.20	73.60
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.62	1.74	76.18
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.48	2.16	74.82
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.15	1.52	81.37
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.05	1.41	80.48
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.23	1.62	82.27
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.37	1.27	73.66
การสร้างเครือข่าย	7.69	1.36	76.89
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.20	1.46	71.96
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.16	1.70	71.63
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.42	1.39	74.17
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.42	0.51	74.26
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.52	0.86	75.24
อุดมคติของตำรวจ	7.74	0.81	77.39
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.28	0.65	72.84
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.27	0.87	72.68
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.31	0.55	73.13
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.52	0.86	75.24

จากตารางที่ 4.21 อธิบายในส่วนของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 61.76 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 54.94 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.71 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.37 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.66 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.26 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.24

4.5.6 ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.56	1.91	65.61
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.71	2.31	57.08
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.71	1.32	37.10
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.06	2.22	70.61
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.01	1.95	70.09
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.20	2.16	71.96
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.62	0.75	86.12
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.44	0.79	84.38
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.79	0.79	87.86

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 5 (ภ.5) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.84	0.87	78.33
การสร้างเครือข่าย	7.87	1.04	78.70
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.71	0.89	77.07
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.90	0.98	79.00
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.86	0.98	78.56
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.41	0.53	74.11
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.51	0.88	75.05
อุดมคติของตำรวจ	7.72	0.84	77.16
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.27	0.66	72.74
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.25	0.88	72.52
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.31	0.56	73.06
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	7.06	0.66	70.59

จากตารางที่ 4.22 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 5 (ภ.5) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.61 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.08 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.10 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการให้บริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.12 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.33 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.11 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.59

2.7 ตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.51	2.12	75.05
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.67	2.26	56.72
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.82	1.47	38.17
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.83	1.97	78.33
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.59	1.67	75.93
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.93	1.92	79.30
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.52	0.80	85.20
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.40	0.87	83.95
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.65	0.82	86.45
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.85	1.07	68.50
การสร้างเครือข่าย	7.00	1.11	70.00
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.74	1.28	67.44
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.67	1.33	66.74
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.98	1.07	69.81
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.45	0.44	74.50
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.55	0.80	75.52
อุดมคติของตำรวจ	7.78	0.76	77.85
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.30	0.61	72.95
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.29	0.86	72.92
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.33	0.52	73.27
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.09	0.75	70.93

จากตารางที่ 4.23 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 6 (ภ.6) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.05 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.72 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.17 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.20 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.50 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.50 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.93

4.5.8 ตำราจรรยาภาค 7 (ภ.7)

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 7 (ภ.7)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.54	1.94	75.43
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.99	2.42	59.87
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	4.07	1.40	40.71
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	5.35	1.80	53.51
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	5.21	1.49	52.07
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	5.62	1.77	56.23
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.36	1.01	83.60
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.29	0.97	82.91
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.43	1.08	84.28

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 7 (ภ.7) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.85	1.26	68.49
การสร้างเครือข่าย	7.03	1.37	70.30
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.79	1.35	67.93
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.68	1.54	66.78
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.89	1.39	68.92
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.45	0.49	74.45
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.54	0.85	75.44
อุดมคติของตำรวจ	7.76	0.79	77.64
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.30	0.65	73.01
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.29	0.86	72.93
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.32	0.54	73.22
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	7.05	0.71	70.46

จากตารางที่ 4.24 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 7 (ภ.7) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.43 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.87 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 40.71 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.60 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.49 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.45 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.46

2.9 ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.52	1.99	75.21
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.74	2.57	57.42
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.86	1.47	38.63
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.83	2.09	68.29
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.38	1.81	63.78
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6.98	2.12	69.76
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.04	1.44	80.37
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.04	1.46	80.42
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.03	1.46	80.32
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.47	1.14	74.65
การสร้างเครือข่าย	7.61	1.15	76.15
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.31	1.24	73.15
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.40	1.43	73.96
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.53	1.28	75.31
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.34	0.62	73.44
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.42	0.97	74.25
อุดมคติของตำรวจ	7.62	0.92	76.21
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.22	0.72	72.20
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.18	0.91	71.85
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.26	0.60	72.65
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.08	0.71	70.81

จากตารางที่ 4.25 อธิบายในส่วนของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.21 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.42 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.63 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.37 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.65 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.44 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.81

4.5.10 ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.51	1.91	75.07
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.41	2.45	54.06
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.78	1.55	37.84
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.62	1.81	76.15
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.25	1.44	72.54
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.92	1.58	79.17
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.25	1.48	82.47
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.22	1.46	82.23
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.27	1.51	82.71

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนของตำราจรรยาภาค 9 (ภ.9) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.43	1.06	64.31
การสร้างเครือข่าย	6.34	1.18	63.44
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.62	1.24	66.22
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.22	1.24	62.19
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.54	1.10	65.36
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.40	0.55	73.99
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.49	0.90	74.90
อุดมคติของตำรวจ	7.70	0.85	77.00
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.27	0.68	72.65
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.24	0.89	72.43
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.30	0.57	72.96
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	7.03	0.63	70.32

จากตารางที่ 4.26 อธิบายในส่วนของตำราจรรยาภาค 9 (ภ.9) วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.07 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดีอาชญากรรม) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 54.06 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.84 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.47 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.31 วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.99 วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.32

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9)
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์/ร้อยละ	บช.น.	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8	ภ.9
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	69.63	79.72	75.73	73.43	61.76	65.61	75.05	75.43	75.21	75.07
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	64.37	56.08	56.61	56.82	54.94	57.08	56.72	59.87	57.42	54.06
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	39.52	42.61	40.86	35.51	36.71	37.10	38.17	40.71	38.63	37.84
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	79.14	74.23	63.33	55.79	73.60	70.61	78.33	53.51	68.29	76.15
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	73.11	68.63	66.72	69.90	76.18	70.09	75.93	52.07	63.78	72.54
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	80.53	75.32	65.43	57.68	74.82	71.96	79.30	56.23	69.76	79.17
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบน สถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	87.22	85.85	81.84	82.72	81.37	86.12	85.20	83.60	80.37	82.47
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	86.52	84.98	81.80	82.19	80.48	84.38	83.95	82.91	80.42	82.23
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	87.93	86.72	81.87	83.26	82.27	87.86	86.45	84.28	80.32	82.71
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	67.63	74.35	74.14	71.49	73.66	78.33	68.50	68.49	74.65	64.31
การสร้างเครือข่าย	69.56	77.96	77.70	74.52	76.89	78.70	70.00	70.30	76.15	63.44
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	65.33	73.11	72.00	70.19	71.96	77.07	67.44	67.93	73.15	66.22
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	64.74	73.11	72.85	69.59	71.63	79.00	66.74	66.78	73.96	62.19
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	70.92	73.25	74.03	71.69	74.17	78.56	69.81	68.92	75.31	65.36

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ต่อ)

วัตถุประสงค์/ร้อยละ	บช.น.	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8	ภ.9
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	73.97	75.11	74.85	74.47	74.26	74.11	74.50	74.45	73.44	73.99
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	74.90	76.28	75.96	75.48	75.24	75.05	75.52	75.44	74.25	74.90
อุดมคติของตำรวจ	76.94	78.71	78.27	77.73	77.39	77.16	77.85	77.64	76.21	77.00
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	72.72	73.40	73.30	72.99	72.84	72.74	72.95	73.01	72.20	72.65
จรรยาบรรณของตำรวจ	72.18	73.56	73.27	72.83	72.68	72.52	72.92	72.93	71.85	72.43
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	73.12	73.62	73.47	73.32	73.13	73.06	73.27	73.22	72.65	72.96
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	71.83	73.07	72.32	72.65	75.24	70.59	70.93	70.46	70.81	70.32

4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)/ตำรวจภูธรภาค 1-9 (ภ.1-9)
 ตารางที่ 4.28 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบังคับการตำรวจนครบาล ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)

วัตถุประสงค์	น.1			น.4			น.9		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.93	1.89	59.25	7.52	2.30	75.19	7.44	2.34	74.44
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.19	1.86	71.94	6.55	1.97	65.48	5.57	2.20	55.69
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.67	1.16	36.73	4.10	1.34	41.02	4.08	1.34	40.81
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.78	1.97	77.80	7.98	1.77	79.81	7.98	1.87	79.81
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.19	1.77	71.86	7.37	1.60	73.73	7.38	1.68	73.75
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.91	2.02	79.11	8.13	1.78	81.27	8.12	1.85	81.21
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.56	0.61	85.54	8.73	0.85	87.38	8.88	0.80	88.77
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.47	0.57	84.75	8.66	0.82	86.64	8.82	0.80	88.19
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.63	0.70	86.33	8.81	0.90	88.12	8.93	0.82	89.35

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับกองบังคับการตำรวจนครบาล ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	น.1			น.4			น.9		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบ ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.52	1.08	64.92	7.27	1.63	72.55	6.58	1.54	65.43
การสร้างเครือข่าย	6.67	1.17	66.67	7.58	1.38	75.78	6.62	1.73	66.22
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.31	1.35	63.11	7.03	1.81	70.33	6.26	1.88	62.56
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.17	1.29	61.67	6.97	2.17	69.67	6.29	1.94	62.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.83	0.97	68.25	7.44	1.51	74.42	7.01	1.10	70.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.34	0.60	73.27	7.42	0.49	74.04	7.49	0.42	74.59
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.41	0.92	74.12	7.48	0.82	74.84	7.57	0.77	75.73
อุดมคติของตำรวจ	7.57	0.94	75.71	7.72	0.83	77.15	7.79	0.75	77.95
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.23	0.66	72.31	7.28	0.60	72.79	7.31	0.58	73.08
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.13	0.96	71.27	7.24	0.90	72.43	7.28	0.86	72.84
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.30	0.57	72.97	7.30	0.54	73.00	7.34	0.50	73.37
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุด ตรวจและจุดสกัดของตำรวจ	7.27	0.63	72.73	7.12	0.68	71.17	7.16	0.75	71.59

จากตารางที่ 4.28 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บชน.)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.25, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.19 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.44

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.94, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.48 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.69

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.73, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 41.02 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 40.81

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.54, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.38 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.77

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.92, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.55 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.43

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.27, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.04 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.59

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ น.1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.73, น.4 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.17 และ น.9 มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.59

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)

วัตถุประสงค์	ปทุมธานี			ลพบุรี			สิงห์บุรี		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.36	1.93	83.64	7.74	2.04	77.36	7.82	1.91	78.15
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.57	2.21	55.71	5.6	2.28	56.00	5.65	2.55	56.54
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	4.46	1.72	44.60	4.15	1.51	41.47	4.18	1.51	41.75
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.92	1.91	79.15	7.64	2.00	76.39	6.71	2.03	67.14
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.28	1.76	72.84	7.05	1.78	70.53	6.25	1.73	62.51
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8.04	1.86	80.41	7.72	2.06	77.21	6.83	2.11	68.34
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.60	1.04	85.88	8.76	0.76	87.53	8.43	0.76	84.14
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.52	0.95	85.18	8.70	0.75	87.03	8.27	0.74	82.73
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.66	1.13	86.58	8.80	0.82	88.04	8.56	0.88	85.56

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัดภาค 1 (ภ.1) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ปทุมธานี			ลพบุรี			สิงห์บุรี		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.17	1.44	71.73	7.63	1.39	76.35	7.49	1.33	74.98
การสร้างเครือข่าย	7.73	1.50	77.33	7.88	1.45	78.78	7.78	1.40	77.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.91	1.78	69.11	7.56	1.50	75.56	7.47	1.53	74.67
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.93	1.83	69.33	7.60	1.82	76.00	7.40	1.63	74.00
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.12	1.22	71.17	7.51	1.60	75.08	7.35	1.57	73.50
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.51	0.33	74.98	7.56	0.21	75.51	7.50	0.38	74.85
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.61	0.71	76.10	7.67	0.65	76.72	7.60	0.74	76.02
อุดมคติของตำราวจ	7.85	0.66	78.49	7.93	0.55	79.27	7.84	0.70	78.36
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.33	0.56	73.33	7.37	0.53	73.74	7.31	0.58	73.13
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.34	0.82	73.40	7.41	0.78	74.07	7.32	0.83	73.21
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นของตำราวจ	7.36	0.48	73.58	7.38	0.45	73.76	7.35	0.50	73.54
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.29	0.66	72.88	7.30	0.69	73.03	7.33	0.62	73.29

จากตารางที่ 4.29 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.64, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.36 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.15

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.71, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.00 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.54

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 44.60, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 41.47 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 41.75

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานี ตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.88, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.53 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.14

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.73, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.35 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.98

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของ ข้าราชการตำรวจ จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.98, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 75.51 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.85

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและ จุดสกัดของตำรวจ จังหวัดปทุมธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.88, จังหวัดลพบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 73.03 และ จังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.29

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)

วัตถุประสงค์	ชลบุรี			ฉะเชิงเทรา			นครนายก		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.43	2.07	74.29	7.70	1.73	77.01	7.59	1.98	75.88
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.48	2.53	54.83	5.57	2.44	55.73	5.93	1.92	59.27
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	4.22	1.43	42.18	4.07	1.54	40.67	3.97	1.47	39.71
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.32	2.11	63.24	6.55	2.05	65.51	6.12	2.08	61.23
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	5.97	1.76	59.68	6.75	1.81	67.51	7.30	1.83	72.96
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6.53	2.07	65.33	6.79	2.00	67.92	6.30	2.10	63.03
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.42	0.70	84.18	8.36	1.02	83.57	7.77	1.09	77.76
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.37	0.73	83.75	8.36	1.10	83.59	7.81	1.10	78.06
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.46	0.74	84.61	8.36	0.98	83.56	7.75	1.10	77.46

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัดภาค 2 (ภ.2) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ชลบุรี			ฉะเชิงเทรา			นครนายก		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.62	1.15	76.26	7.84	0.82	78.41	6.78	1.13	67.76
การสร้างเครือข่าย	7.72	1.29	77.22	8.07	0.65	80.67	7.52	0.94	75.22
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.50	1.17	75.00	7.67	0.97	76.67	6.43	1.57	64.33
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.73	1.30	77.33	7.79	0.97	77.89	6.33	1.64	63.33
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.55	1.43	75.50	7.84	1.02	78.42	6.82	1.02	68.17
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.48	0.42	74.64	7.50	0.38	74.83	7.52	0.34	75.08
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.57	0.79	75.66	7.60	0.75	75.97	7.63	0.72	76.26
อุดมคติของตำราวจ	7.80	0.74	77.99	7.83	0.70	78.28	7.86	0.66	78.55
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.31	0.60	73.11	7.33	0.57	73.32	7.35	0.56	73.47
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.31	0.83	73.15	7.32	0.84	73.16	7.35	0.83	73.50
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำราวจ	7.33	0.51	73.33	7.34	0.49	73.42	7.37	0.48	73.65
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.33	0.65	73.32	7.17	0.69	71.73	7.19	0.64	71.90

จากตารางที่ 4.30 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 2 (ภ.2)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.29, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.01 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.88

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 54.83, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.73 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.27

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 42.18, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 40.67 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 39.71

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.18, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.57 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.76

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.26, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.41 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.76

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.64, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.83 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.08

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดชลบุรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.32, จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.73 และ จังหวัดนครนายก มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.90

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3)

วัตถุประสงค์	นครราชสีมา			สุรินทร์			อำนาจเจริญ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.61	1.80	76.11	6.72	2.15	67.21	7.70	1.88	76.96
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.77	2.45	57.73	5.38	2.54	53.75	5.90	2.45	58.98
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.49	1.41	34.94	3.58	1.34	35.80	3.58	1.14	35.78
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	5.00	1.14	50.01	5.43	2.03	54.32	6.30	2.37	63.03
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.21	2.06	62.15	7.32	2.09	73.22	7.43	2.05	74.33
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	5.10	1.27	51.03	5.66	1.97	56.61	6.54	2.30	65.40
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.14	1.50	81.44	8.12	1.33	81.10	8.58	0.94	85.65
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.13	1.49	81.30	8.05	1.32	80.51	8.48	0.94	84.76
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.16	1.54	81.56	8.17	1.36	81.69	8.65	1.01	86.54

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัด 3 (ภ.3) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	นครราชสีมา			สุรินทร์			อำนาจเจริญ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.30	1.47	72.77	6.75	1.18	67.58	7.40	1.25	74.14
การสร้างเครือข่าย	7.14	1.63	71.44	7.14	1.16	71.44	8.07	0.95	80.67
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.18	1.59	71.78	6.68	1.35	66.78	7.20	1.52	72.00
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.21	1.84	72.11	6.51	1.47	65.11	7.16	1.69	71.56
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.58	1.40	75.75	6.70	1.29	67.00	7.23	1.15	72.33
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.51	0.36	74.97	7.52	0.34	75.08	7.35	0.58	73.35
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.60	0.74	76.02	7.63	0.72	76.34	7.41	0.90	74.10
อุดมคติของตำราวจ	7.85	0.68	78.50	7.86	0.66	78.56	7.61	0.92	76.13
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.34	0.57	73.35	7.34	0.56	73.45	7.22	0.66	72.15
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.35	0.82	73.47	7.34	0.82	73.44	7.16	0.94	71.59
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นของตำราวจ	7.35	0.49	73.53	7.36	0.48	73.62	7.28	0.57	72.82
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำราวจ	7.24	0.56	72.38	7.26	0.72	72.64	7.29	0.61	72.93

จากตารางที่ 4.31 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.11, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.21 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.96

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.73, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 53.75 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 58.98

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 34.94, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 35.80 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 35.78

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานี ตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.44, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.10 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.65

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.77, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 67.58 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.14

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของ ข้าราชการตำรวจ จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.97, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.08 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.35

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดนครราชสีมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.38, จังหวัดสุรินทร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.64 และ จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.93

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)

วัตถุประสงค์	ขอนแก่น			มหาสารคาม			หนองบัวลำภู		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.87	2.15	68.71	5.38	1.78	53.82	6.28	1.99	62.75
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.70	2.17	56.96	5.50	2.46	55.02	5.28	2.40	52.83
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.57	1.24	35.71	3.66	1.07	36.57	3.79	1.39	37.85
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.93	2.44	69.28	7.50	2.08	74.97	7.66	2.01	76.55
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.56	1.92	75.63	7.96	1.53	79.56	7.34	1.72	73.36
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.12	2.33	71.18	7.56	2.13	75.56	7.77	1.96	77.73
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.78	1.08	87.85	7.13	1.86	71.29	8.50	0.84	85.00
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.69	1.00	86.91	7.14	1.75	71.38	8.32	0.81	83.16
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.88	1.17	88.78	7.12	1.95	71.19	8.68	0.93	86.84

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัดภาค 4 (ภ.4) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ขอนแก่น			มหาสารคาม			หนองบัวลำภู		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.35	1.36	73.52	7.17	1.26	71.73	7.58	1.19	75.75
การสร้างเครือข่าย	7.71	1.37	77.11	7.68	1.28	76.78	7.68	1.47	76.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.33	1.44	73.33	6.82	1.53	68.22	7.43	1.37	74.33
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.22	1.62	72.22	6.86	1.94	68.56	7.41	1.51	74.11
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.14	1.64	71.42	7.33	1.38	73.33	7.78	1.06	77.75
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.56	0.21	75.57	7.41	0.52	74.05	7.32	0.66	73.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.68	0.65	76.79	7.50	0.86	75.01	7.39	1.01	73.92
อุดมคติของตำราวจ	7.93	0.55	79.35	7.70	0.84	77.03	7.58	0.96	75.81
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.38	0.53	73.80	7.27	0.64	72.72	7.20	0.76	72.00
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.41	0.77	74.09	7.23	0.89	72.34	7.16	0.93	71.62
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำราวจ	7.38	0.45	73.78	7.32	0.55	73.15	7.24	0.63	72.45
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.14	0.67	71.43	7.08	0.70	70.82	7.07	0.62	70.70

จากตารางที่ 4.32 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.71 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 53.82 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 62.75

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.96 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.02 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 52.83

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 35.71 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.57 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.85

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.85 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.29 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.00

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.52 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.73 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.75

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.59 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.05 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.16

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดขอนแก่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.43 จังหวัดมหาสารคาม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.82 และจังหวัดหนองบัวลำภู มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.70

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)

วัตถุประสงค์	เชียงใหม่			ลำปาง			แพร่		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6.63	1.89	66.31	6.52	1.93	65.18	6.53	1.94	65.33
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.54	2.24	55.43	5.98	2.10	59.83	5.60	2.58	55.96
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.66	1.20	36.58	3.81	1.44	38.12	3.66	1.30	36.62
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.19	2.23	71.86	6.98	2.20	69.78	7.02	2.24	70.18
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.73	1.95	67.33	7.21	1.89	72.12	7.08	1.98	70.82
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.35	2.12	73.50	7.08	2.19	70.80	7.16	2.17	71.57
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.75	0.66	87.59	8.45	0.83	84.46	8.63	0.74	86.32
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.56	0.74	85.59	8.29	0.84	82.91	8.46	0.78	84.64
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.96	0.67	89.58	8.60	0.88	86.00	8.80	0.78	88.00

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัด 5 (ภ.5) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	เชียงใหม่			ลำปาง			แพร่		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการ รับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่ พักและอาศัย	8.03	0.66	80.31	7.74	1.00	77.37	7.74	0.91	77.33
การสร้างเครือข่าย	7.92	0.93	79.22	8.16	0.87	81.56	7.53	1.22	75.33
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	7.90	0.73	79.00	7.52	1.13	75.22	7.70	0.74	77.00
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	8.17	0.75	81.67	7.64	1.21	76.44	7.89	0.89	78.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	8.13	0.64	81.33	7.63	1.12	76.25	7.81	1.07	78.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.49	0.42	74.85	7.33	0.63	73.33	7.41	0.52	74.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.60	0.79	75.97	7.41	0.97	74.10	7.51	0.87	75.09
อุดมคติของตำราวจ	7.83	0.72	78.26	7.59	0.94	75.94	7.73	0.82	77.30
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.33	0.61	73.25	7.22	0.72	72.24	7.27	0.66	72.74
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.33	0.83	73.33	7.16	0.93	71.62	7.26	0.87	72.62
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำราวจ	7.34	0.52	73.42	7.27	0.60	72.71	7.31	0.56	73.05
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.07	0.66	70.74	7.06	0.72	70.64	7.04	0.59	70.40

จากตารางที่ 4.33 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 66.31, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.18 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.33

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.43, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.83 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.96

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.58, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.12 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.62

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานี ตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.59, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.46 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.32

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบ ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.31, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.37 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.33

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรม ของข้าราชการตำรวจ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.85, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.33 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.16

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.74, จังหวัดลำปาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.64 และ จังหวัดแพร่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.40

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจุฬรจังหวัด ของตำราวจุฬรภาค 6 (ภ.6)

วัตถุประสงค์	นครสวรรค์			พิจิตร			อุทัยธานี		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.45	2.06	74.54	7.50	2.10	75.04	7.56	2.23	75.57
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.61	2.46	56.10	5.57	2.28	55.69	5.84	2.06	58.35
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.66	1.36	36.59	3.85	1.54	38.48	3.94	1.49	39.44
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.76	2.00	77.64	7.78	2.00	77.83	7.95	1.91	79.51
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.60	1.72	76.00	7.50	1.71	75.03	7.68	1.56	76.76
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.89	1.92	78.86	7.87	1.99	78.65	8.04	1.86	80.39
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.40	0.88	84.07	8.56	0.75	85.48	8.61	0.78	86.06
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.28	0.94	82.84	8.44	0.85	84.43	8.46	0.82	84.59
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.53	0.89	85.30	8.65	0.76	86.53	8.75	0.80	87.53

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัดภาค 6 (ภ.6) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	นครสวรรค์			พิจิตร			อุทัยธานี		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	7.02	1.23	70.18	6.93	1.04	69.34	6.60	0.89	65.98
การสร้างเครือข่าย	7.31	1.32	73.11	6.91	0.96	69.11	6.78	1.00	67.78
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.81	1.49	68.11	6.71	1.39	67.11	6.71	0.93	67.11
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.87	1.47	68.67	6.76	1.41	67.56	6.40	1.09	64.00
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	7.08	1.01	70.83	7.36	1.07	73.58	6.50	0.97	65.00
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.33	0.60	73.29	7.55	0.21	75.47	7.48	0.41	74.76
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.41	0.93	74.05	7.68	0.65	76.75	7.58	0.78	75.76
อุดมคติของตำราวจ	7.61	0.94	76.13	7.92	0.55	79.17	7.82	0.72	78.24
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.21	0.67	72.07	7.37	0.53	73.68	7.31	0.61	73.11
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.15	0.94	71.52	7.40	0.78	73.98	7.33	0.83	73.27
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำราวจ	7.27	0.58	72.67	7.38	0.45	73.76	7.34	0.51	73.39
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.07	0.69	70.74	7.12	0.73	71.17	7.09	0.83	70.89

จากตารางที่ 4.34 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 6 (ภ.6)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.54, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.04 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.57

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.10, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.69 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 58.35

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 36.59, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.48 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 39.44

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.07, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.48 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.06

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.18, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 69.34 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.98

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.29, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.47 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.76

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.74, จังหวัดพิจิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.17 และ จังหวัดอุทัยธานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.89

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)

วัตถุประสงค์	นครปฐม			สมุทรสาคร			สมุทรสงคราม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.61	1.98	76.10	7.67	1.84	76.67	7.35	2.01	73.51
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.95	2.45	59.48	5.92	2.47	59.17	6.10	2.36	60.96
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.85	1.54	38.48	4.19	1.39	41.90	4.23	1.40	42.27
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.78	2.00	77.83	5.52	1.93	55.24	5.17	1.77	51.72
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.50	1.71	75.03	5.30	1.61	52.96	5.17	1.48	51.74
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.87	1.99	78.65	5.82	1.90	58.21	5.43	1.75	54.29
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.36	0.86	83.55	8.21	1.15	82.05	8.52	0.99	85.20
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.29	0.87	82.89	8.12	1.07	81.16	8.47	0.94	84.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.42	0.89	84.20	8.29	1.24	82.93	8.57	1.06	85.72

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัดภาค 7 (ภ.7) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	นครปฐม			สมุทรสาคร			สมุทรสงคราม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.59	0.92	65.91	6.44	1.42	64.44	7.51	1.14	75.10
การสร้างเครือข่าย	6.86	0.91	68.56	6.70	1.51	67.00	7.53	1.50	75.33
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.70	0.96	67.00	6.36	1.49	63.56	7.32	1.41	73.22
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.42	1.04	64.22	6.18	1.67	61.78	7.43	1.59	74.33
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.38	1.01	63.83	6.54	1.45	65.42	7.75	1.30	77.50
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.43	0.51	74.35	7.43	0.48	74.36	7.46	0.49	74.64
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.54	0.86	75.40	7.53	0.83	75.32	7.56	0.85	75.61
อุดมคติของตำราวจ	7.74	0.81	77.41	7.76	0.80	77.58	7.79	0.77	77.92
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.30	0.65	72.99	7.29	0.63	72.91	7.31	0.66	73.13
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.28	0.87	72.75	7.28	0.87	72.75	7.33	0.84	73.28
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นของตำราวจ	7.32	0.55	73.17	7.32	0.54	73.24	7.32	0.55	73.24
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.02	0.73	70.21	7.05	0.65	70.52	7.07	0.73	70.67

จากตารางที่ 4.35 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.10, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.67 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.51

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.48, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.17 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 60.96

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.48, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 41.90 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 42.27

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.55, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.05 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.20

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.91, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.44 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.10

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.35, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.36 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.64

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดนครปฐม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.21, จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.52 และ จังหวัดสมุทรสงคราม มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.67

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)

วัตถุประสงค์	นครศรีธรรมราช			ชุมพร			ระนอง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.54	1.95	75.39	7.56	1.99	75.58	7.47	2.05	74.65
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.84	2.63	58.42	5.76	2.44	57.60	5.62	2.67	56.25
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.83	1.43	38.32	3.90	1.56	38.98	3.86	1.44	38.59
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	6.52	2.03	65.23	6.59	2.14	65.90	7.37	2.01	73.74
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	6.06	1.72	60.64	6.16	1.86	61.63	6.91	1.72	69.08
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6.70	2.10	67.01	6.67	2.18	66.67	7.56	1.96	75.61
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.17	1.03	81.70	7.66	1.74	76.58	8.29	1.41	82.85
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.22	1.02	82.22	7.64	1.80	76.38	8.27	1.39	82.67
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.12	1.12	81.17	7.68	1.71	76.77	8.30	1.42	83.03

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำราวจังหวัด ของตำราวจังหวัด 8 (ภ.8) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	นครศรีธรรมราช			ชุมพร			ระนอง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำราวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.63	1.20	66.33	7.89	0.85	78.89	7.87	0.85	78.72
การสร้างเครือข่าย	7.37	1.33	73.67	7.72	1.02	77.22	7.76	1.06	77.56
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.40	1.45	64.00	7.73	0.89	77.33	7.81	0.74	78.11
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.19	1.48	61.89	8.06	0.98	80.56	7.94	0.95	79.44
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.58	1.40	65.75	8.04	0.83	80.42	7.98	0.97	79.75
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำราวจ	7.36	0.61	73.64	7.45	0.45	74.51	7.21	0.75	72.16
มาตรฐานคุณธรรมของตำราวจ	7.45	0.96	74.55	7.55	0.81	75.50	7.27	1.09	72.68
อุดมคติของตำราวจ	7.65	0.91	76.46	7.79	0.76	77.90	7.43	1.05	74.27
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำราวจ	7.23	0.72	72.31	7.30	0.62	72.96	7.13	0.81	71.33
จรรยาบรรณของตำราวจ	7.21	0.89	72.07	7.29	0.86	72.94	7.05	0.97	70.53
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำราวจ	7.28	0.60	72.77	7.32	0.53	73.21	7.20	0.67	71.96
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจและจุดสกัดของตำราวจ	7.11	0.64	71.08	7.06	0.73	70.61	7.07	0.75	70.74

จากตารางที่ 4.36 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.39, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.58 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.65

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดีอาชญากรรม) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 58.42, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 57.60 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.25

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.32, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.98 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.59

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.70, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 76.58 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.85

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 66.33, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.89 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 78.72

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.64, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.51 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.16

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.08, จังหวัดชุมพร มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.61 และ จังหวัดระนอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.74

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)

วัตถุประสงค์	สงขลา			ปัตตานี			สตูล		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.31	2.03	73.11	7.51	1.87	75.08	7.70	1.82	77.03
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	5.40	2.42	54.02	5.54	2.36	55.44	5.27	2.60	52.73
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน	3.76	1.55	37.55	3.88	1.53	38.84	3.71	1.57	37.14
ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม	7.45	1.81	74.49	7.30	1.87	72.95	8.10	1.66	81.03
ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม	7.13	1.44	71.26	7.06	1.44	70.58	7.58	1.39	75.79
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.75	1.57	77.47	7.65	1.59	76.53	8.35	1.48	83.50
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ	8.58	1.50	85.81	7.92	1.54	79.15	8.25	1.34	82.46
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ	8.57	1.50	85.68	7.87	1.53	78.73	8.23	1.28	82.27
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ	8.59	1.51	85.93	7.96	1.57	79.56	8.27	1.39	82.65

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมระดับตำรวจภูธรจังหวัด ของตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) (ต่อ)

วัตถุประสงค์	สงขลา			ปัตตานี			สตูล		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย	6.52	0.60	65.21	6.42	1.46	64.18	6.35	0.96	63.53
การสร้างเครือข่าย	6.59	0.77	65.89	6.29	1.42	62.89	6.16	1.25	61.56
แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.67	0.72	66.67	6.34	1.50	63.44	6.86	1.34	68.56
การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	6.34	0.58	63.44	6.32	1.61	63.22	5.99	1.30	59.89
การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน	6.48	0.56	64.83	6.72	1.58	67.17	6.41	0.93	64.08
6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ	7.39	0.60	73.85	7.54	0.21	75.44	7.27	0.69	72.67
มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ	7.47	0.94	74.72	7.68	0.65	76.77	7.32	1.03	73.20
อุดมคติของตำรวจ	7.66	0.90	76.59	7.92	0.55	79.24	7.52	1.00	75.15
มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ	7.27	0.71	72.72	7.36	0.53	73.62	7.16	0.76	71.61
จรรยาบรรณของตำรวจ	7.23	0.91	72.26	7.39	0.77	73.86	7.12	0.95	71.16
การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ	7.30	0.59	72.96	7.37	0.45	73.71	7.22	0.65	72.21
7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ	7.03	0.59	70.30	7.11	0.65	71.08	6.96	0.65	69.58

จากตารางที่ 4.37 อธิบายในส่วนของกองบัญชาการตำรวจตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9)

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.11, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.08 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.03

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 54.02, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 55.44 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 52.73

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.55, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 38.84 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.14

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.81, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.15 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.46

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.21, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.18 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 63.55

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73.85, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.44 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.67

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ จังหวัดสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.30, จังหวัดปัตตานี มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 71.08 และ จังหวัดสตูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 69.58

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาตาม โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 โดยมีวัตถุประสงค์คือ

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

ซึ่งการวิจัยนี้มีการศึกษาเนื้อหาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน จำนวน 3 ด้าน ดังนี้
 - 1) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั้งเวลากลางวันและกลางคืน
 - 2) ประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม
 - 3) ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม
4. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, สายตรวจ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มีการพูดคุยกับประชาชน เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

3) งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ เน้นงานบริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5. การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1) การสร้างเครือข่าย

2) แนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

3) การรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน

6. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1) มาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ

2) ทัศนคติของตำรวจ

3) มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ

4) จรรยาบรรณของตำรวจ

5) การทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ

7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 13,050 คน มีดังนี้

5.1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 72.66 โดยหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 79.72 และหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อ

ชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4) คิดเป็นร้อยละ 61.76

5.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 57.39 โดยหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 64.37 และหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 54.06

5.3 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

ภาพรวมความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 38.76 โดยหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 3 (ภ.3) คิดเป็นร้อยละ 35.51 หน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 42.16

ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 69.29 โดยหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 79.14 และหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7) คิดเป็นร้อยละ 53.51

ด้านประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 68.89 โดยหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4) คิดเป็นร้อยละ 76.18 และหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7) คิดเป็นร้อยละ 52.07

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 71.01 โดยหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 80.53 และหน่วยงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 7 (ภ.7) คิดเป็นร้อยละ 56.23

5.4 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ภาพรวมความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 83.67 โดยหน่วยงานที่มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 87.22 หน่วยงานที่มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 80.37

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 82.98 โดยหน่วยงานที่มีระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 86.52 และหน่วยงานที่มีระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 80.42

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 84.37 โดยหน่วยงานที่มีระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจมากที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 87.93 และหน่วยงานที่มีระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 80.32

5.5 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

ภาพรวมความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย คิดเป็นร้อยละ 71.55 โดยหน่วยงานที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5) คิดเป็นร้อยละ 78.33 และหน่วยงานที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจ

ชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 64.31 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการสร้างเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 73.52 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5) คิดเป็นร้อยละ 78.70 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 63.44

ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 70.44 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5) คิดเป็นร้อยละ 77.07 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนน้อยที่สุด คือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) คิดเป็นร้อยละ 65.33

ด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 70.06 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5) คิดเป็นร้อยละ 79.00 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 62.19

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.20 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 (ภ.5) คิดเป็นร้อยละ 78.56 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 65.36

5.6 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 74.31 โดยหน่วยงานที่มีความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 75.11 และหน่วยงานที่มีความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 73.44 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 75.30 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 76.28 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 74.25

ด้านอุดมคติของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 77.49 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอุดมคติของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 78.71 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอุดมคติของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 76.21

ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 72.88 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 73.40 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 72.20

ด้านจรรยาบรรณของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 72.72 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 73.56 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 71.85

ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 73.18 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 1 (ภ.1) คิดเป็นร้อยละ 73.62 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 8 (ภ.8) คิดเป็นร้อยละ 72.65

5.7 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 71.40 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 4 (ภ.4) คิดเป็นร้อยละ 75.24 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจน้อยที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 9 (ภ.9) คิดเป็นร้อยละ 70.32

5.8 อภิปรายผล

5.8.1 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในด้านต่าง ๆ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 75.54 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมองเห็นความสำคัญการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการสอบสวนซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายอย่างถ่องแท้และอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจข้อกฎหมายของคดีที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานเช่นนี้สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยผู้เสียหายสิทธิตามปฏิญญาสากลและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปฏิญญาว่าด้วยหลักพื้นฐานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรมและการใช้อำนาจโดยไม่ถูกต้อง ได้แก่ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและได้รับการปฏิบัติอย่างเที่ยงธรรม การได้รับการทดแทนความเสียหายโดยผู้กระทำความผิด การได้รับการชดเชยความเสียหายโดยรัฐ และการให้ความช่วยเหลือ พร้อมกันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านกฎหมายตามสถานการณ์ปัจจุบันเป็นประจำ เช่น กฎหมายด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการก่อการร้าย กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน หลักการทางนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ให้กับพนักงานสอบสวนและต้องมีการเน้นย้ำสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะผู้เสียหายหรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะมีฐานะยากจนหรือร่ำรวย ควรให้การอำนวยความสะดวกที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันซึ่งเป็นไปตามหลักการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 419/2556 ลง 1 กรกฎาคม 2556 เรื่อง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุมตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญาในทุกกระบวนการ แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการพัฒนางานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของรองศาสตราจารย์นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ และคณะ (2557) เรื่องความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ประจำปี 2557 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ได้แก่ พนักงานสอบสวนควรแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อมูลทางคดีให้ผู้เสียหายได้ทราบเป็นระยะ พนักงานสอบสวนควรทำการสอบสวนให้รวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการออกหมายจับและการส่งฟ้องศาล พนักงานสอบสวนควรดำเนินการสอบสวนและปกปิดข้อมูลของผู้เสียหายและพยานอย่างเป็นความลับ พนักงานสอบสวนควรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานในการสอบสวน รวมถึงหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ พนักงานสอบสวนควรมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอาชญากรรมในรูปแบบใหม่และสามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายให้ผู้เสียหายได้ พนักงานสอบสวนควรพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ที่อยู่ในฐานะผู้เสียหายและ

พนักงานสอบสวนควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด โดยต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางทางการดำเนินคดี

นอกจากนี้จากงานวิจัยของวิทยา ราชแก้ว (2558) เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือควรสอบถามปัญหาของงานที่ทำและสวัสดิการที่פקอาศัยให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่และการพัฒนางานโดยจัดให้มีการส่งไปอบรมความรู้เพิ่มเติมเพื่อทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และการก่ออาชญากรรมในปัจจุบัน ซึ่งมีการพัฒนาตามเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆตลอดเวลาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการหมายถึง พนักงานสอบสวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ สอดคล้องกับปัจจุบันนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเกิดภาวะการขาดแคลนพนักงานสอบสวนก็ว่าได้สืบเนื่องมาจากการแต่งตั้งพนักงานสอบสวนไปอยู่สายงานอื่นและแต่งตั้งผู้ไม่เคยปฏิบัติงานสอบสวนมาทำหน้าที่สอบสวน จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดเพราะมีปริมาณงานมากงานล้นมือ บางรายก็ฆ่าตัวตาย บางรายก็ขอลาออก หรือบางจังหวัดมีการยื่นใบขอลาออกเกือบทั้งจังหวัด ยกตัวอย่างจังหวัดพัทลุง ซึ่งปรากฏตามข่าวโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และตามสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ผลการวิจัยที่มีพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอส่งผลกระทบทั้งผู้ให้บริการคือพนักงานสอบสวนและผู้รับบริการคือประชาชนผู้เสียหายจึงทำให้การดำเนินคดีเป็นด้วยความล่าช้าซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไป ตรงมา ไม่แสวงผลประโยชน์อื่นมิควรได้ คิดเป็นร้อยละ 58.59 แสดงให้เห็นว่าผู้ต้องหามีความเชื่อในกระบวนการด้านยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับที่เกินกว่าร้อยละ 50 ซึ่งสอดคล้องความเชื่อมั่นของประชาชนทุกกลุ่มและทุกระดับนับเป็นประเด็นสำคัญที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญตามที่องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Corporation and Development: OECD) ได้ให้ความสำคัญกับความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐบาลเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่าจริยธรรม (Ethics) ในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี

ประเด็นความเชื่อมั่นของผู้ต้องหาน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 55.77 ซึ่งหมายถึง พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนล่าช้า สอดคล้องกับผลการวิจัยส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวน

มีเพียงพอต่อการให้บริการ หมายถึง พนักงานสอบสวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ ผลการวิจัยที่มีพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอนี้ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ให้บริการคือพนักงานสอบสวนและผู้รับบริการคือประชาชน จึงทำให้การดำเนินคดีเป็นด้วยความล่าช้าการทำสำนวนสอบสวนของพนักงานสอบสวนมีเงื่อนไขในการทำภายใน 48 ชั่วโมง และในกรณีผู้ต้องหาหรือผู้ถูกจับกุมเป็นเด็กและเยาวชนจะมีเวลาในการทำภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งคดีบางคดีเป็นคดีที่ยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการสืบเสาะแสวงหาพยานหลักฐาน และถ้าพนักงานสอบสวนทำสำนวนคดีละหลวมก็จะส่งผลกระทบต่อคดีเป็นอย่างมาก

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยน้อยที่สุด คือ เมื่อท่านออกนอกบ้านตามลำพัง ท่านหวาดกลัวภัยว่าจะถูกวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 36.53 แสดงให้เห็นว่ามีการณรงค์การป้องกันอาชญากรรมทุกรูปแบบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ยกตัวอย่างโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน การเปิดแอปพลิเคชัน “Police i lert u” การสร้างเครือข่าย การรับรู้ปัญหา การมีส่วนร่วมและแนวทางแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน การให้ความรู้กับประชาชนในการป้องกันตนเองจากภัยอาชญากรรม การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) หรืออาญาเทคโนโลยี อาทิ กล้องวงจรปิดช่วยในการป้องกันและปราบปรามเหตุอาชญากรรม การบันทึกรูปพรรณของคนร้าย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อีกด้วย

และจากผลความหวาดกลัวภัยว่าจะถูกวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์และทำร้ายร่างกายในเวลากลางคืนอยู่ในระดับน้อย สืบเนื่องจากที่มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากภัยอาชญากรรมนั้นส่งผลให้ประชาชนคนจะมีความระมัดระวังตนเองในการแต่งกาย ทรัพย์สินที่มีมูลค่า รวมทั้งการไม่เปิดช่องโอกาสที่จะก่อให้เกิดเหตุหรือภัยอาชญากรรมกับตนเองจากบุคคลแปลกหน้าในเวลากลางคืนได้

สำหรับพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 3 จะเห็นได้ว่าผลการสำรวจความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนและประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของประชาชนมีความผูกพันกัน เนื่องมาจากบริบททางสังคม วิถีทางวัฒนธรรมของพื้นที่ดังกล่าวมีความเป็นอยู่แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน กล่าวคือคนในชุมชนมีวัฒนธรรม ประเพณี ภาษาพูด การรวมตัวอยู่กันเป็นกลุ่มเสมือนเครือญาติพี่น้อง และมีบริบททางสังคมแบบการรวมกลุ่มกันในชุมชนอย่างเข้มแข็งส่งผลให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือมีบุคคลแปลกหน้าเข้ามาในชุมชน จะสามารถป้องกันภัยและกระจายข่าวได้อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้สึกถึงความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในระดับน้อย ถึงแม้ระดับประสิทธิภาพการป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรมจะอยู่ในระดับน้อย

พื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด จากผลการสำรวจ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนและประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของประชาชนนั้น พบว่าลักษณะสังคมในพื้นที่ที่มีความเป็นสังคมเมืองสูงและ ความเป็นระบบสังคมอุตสาหกรรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการเคลื่อนย้ายของผู้คน อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะชนชั้นแรงงาน จึงมีกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม หลากหลาย ชนชั้นอยู่ร่วมกันในสังคม อีกทั้งในปัจจุบันการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่มี ความรุนแรง กลุ่มคนในสังคมเมืองที่มีความสามารถในการเข้าถึงสื่อ ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว จะซึมซับข้อมูลเหล่านี้บ่อยครั้งส่งผลให้เกิดความรู้สึกกลัวภัยอาชญากรรมสูงขึ้นตามไปด้วย

และในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 1, 2 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด เนื่องจากการ ป้องกันอาชญากรรมและการปราบปรามอาชญากรรมไม่เป็นไปในทางทิศเดียวกัน กับ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ซึ่งเป็นผลมาจากภายในพื้นที่ที่มีการเคลื่อนย้ายของกลุ่มแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่องและมีปริมาณมากขึ้น บริบททางสังคม วัฒนธรรมและ ความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นี้จึงมีความหลากหลาย ซับซ้อน และส่งผลให้สังคมมี ความไร้ระเบียบ ประชาชนจึงเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยและเกิดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม มากกว่าประชาชนพื้นที่อื่น

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยในต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการช่วยป้องกันและสืบสวนอาชญากรรมโดย Matthew P.J.Ashby (2017) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้ประโยชน์ของกล้อง CCTV เพื่อเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์เชิงประจักษ์ในการสืบสวน อาชญากรรม (The value of CCTV surveillance Camera as an Investigative Tool:An Empirical Analysis) ผลการวิจัยพบว่า มีการวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ของวงจรโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกัน อาชญากรรมจำนวนมาก แต่ยังคงต้องตระหนักว่ากล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบสวนด้วย การศึกษาครั้งนี้จึงได้พยายามที่จะระบุว่ากล้องวงจรปิดนี้มีหลักฐานที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ สถานการณ์อาชญากรรมในประเทศอังกฤษในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2558 กล้องวงจรปิด เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับโอกาสในการก่ออาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกประเภทอาชญากรรม ยกเว้นการครอบครองอาวุธและการฉ้อโกง และกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสืบสวนที่มีประสิทธิภาพ สำหรับอาชญากรรมหลายประเภท แต่อย่างไรก็ตามประโยชน์ของกล้องวงจรปิดมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกล้องวงจรปิดที่มีจำนวนจำกัดไม่ครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ และมีการกล่าวถึง คำแนะนำหลายประการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้กล้องวงจรปิดในการสืบสวนให้มากขึ้น

ประเด็นที่ประชาชนให้ความหวาดกลัวภัยมากที่สุด คือเมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิฉฉาชีพในเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 41.07 จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความหวาดกลัวการเกิดอาชญากรรม การขโมยทรัพย์สินในช่วงเวลากลางคืน

มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ไม่สามารถมองเห็นผู้ร้ายได้ชัดเจน การป้องกันตนเองจากภัยอันตรายทำได้อย่างจำกัด เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจตราในเวลากลางคืนไม่ทั่วถึงสืบเนื่องจากการขาดแคลนกำลังพลไม่เพียงพอประกอบกับประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานนับล้านคนซึ่งความรู้สึกหวาดกลัวภัยมาจากปัจจัยแวดล้อมหลายด้าน เช่น ที่พักอาศัยเป็นชุมชนแออัดเป็นแหล่งมั่วสุมยาเสพติด หรือที่พักอาศัยอยู่ใกล้สถานบันเทิงกลางคืน อยู่บริเวณที่ตั้งโรงงานนิคมอุตสาหกรรมหรือสถานที่ก่อสร้างขนาดใหญ่ บริเวณนี้จะมีผู้พักอาศัยเป็นแรงงานต่างด้าวแทบทั้งนั้น จึงทำให้ประชาชนมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eva Krulichoya (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมกับการรับรู้ความเสี่ยงในประเทศยุโรป (The relationship between fear of crime and risk perception across Europe) ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความกลัวอาชญากรรมในทุกประเทศที่ทำการวิเคราะห์แม้ว่าความสัมพันธ์จะแตกต่างกัน โดยประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่สูงขึ้นแสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับต่ำระหว่างความกลัวอาชญากรรมและการรับรู้ความเสี่ยง ในขณะที่ประเทศที่มีอัตราการตกเป็นเหยื่อที่ต่ำกว่ามีการรับรู้ความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความกลัวอาชญากรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับจากการสังเคราะห์ข้อมูลของ Zedner (1997 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551) พบว่าความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านสังคมที่น่าสนใจ ได้แก่ ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นประเด็นคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของประชาชนมากกว่าคุกคามต่อความรู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินหรือความปลอดภัยทั่ว ๆ ไป ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับการขัดเกลาทางสังคม การขัดเกลาทางสังคมทำให้ผู้ชายรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมน้อยกว่าผู้หญิง

นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับสถานการณ์แวดล้อม โดยทั่วไปคำถามในการสำรวจการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมักจะถามว่า “คุณรู้สึกปลอดภัยแค่ไหนเมื่อต้องเดินผ่านบริเวณบ้านพักของตนในเวลากลางคืน” ซึ่งจะต้องแยกองค์ประกอบรายละเอียดของสถานการณ์แวดล้อมออกมาเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับเพื่อนบ้าน ลักษณะแวดล้อมต่าง ๆ ความรู้สึกหวาดกลัวความมืด การรับรู้ต่อความรู้สึกอ่อนแอในใจ ความรู้สึกในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ไม่ปรากฏว่ามีอาชญากรรมเกิดขึ้นในสถานที่นั้นมาก่อน หรือเมื่อเดินถนน บนรถโดยสารสาธารณะ และเมื่ออยู่บ้าน ฯลฯ ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความรู้สึกอ่อนแอ โดยนักวิชาการ คือ Hale (1996) ศึกษาพบว่า การสร้างความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความอ่อนแอหรือความรู้สึกไม่มั่นคง โดยคำนวณจากการรับรู้อัตราความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับความเสี่ยง ผลจากการสำรวจเหยื่ออาชญากรรม พบตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามระหว่างกันคือ

“ความรู้สึกหวาดกลัว” กับ “ความเสี่ง” กล่าวคือชายหนุ่มวัยทำงานที่ใช้ชีวิตเสเพลนอกบ้าน โดยเฉพาะผู้ที่ชอบเที่ยวตามสถานเริงรมย์ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มที่มี “อัตราความเสี่ง” สูงสุดต่อการประสบอาชญากรรมแต่กลับเป็นกลุ่มที่มี “ความรู้สึกหวาดกลัว” ต่ำสุด ขณะที่หญิงชราแสดง “ความรู้สึกหวาดกลัว” สูงสุด แต่ในทางตรงกันข้ามกลับมี “อัตราความเสี่ง” ต่ำสุด (Hough, 1995 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2551)

รวมทั้งความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับเพศ การสำรวจอาชญากรรมของประเทศสหราชอาณาจักร (British Crime Survey หรือ BCS) ปี ค.ศ.1996 พบว่า ในสถานการณ์เดียวกัน เพศหญิงกับเพศชายมีความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมแตกต่างกัน โดยผู้หญิงร้อยละ 58 รู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมอย่างยิ่งเมื่อต้องเดินตามลำพังในเวลากลางคืน ขณะที่ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้ชายเพียงร้อยละ 12 เท่านั้นและความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมกับลักษณะทางกายภาพ แวดล้อม ความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผูกติดกับสภาพความเป็นสังคมเมือง ขณะเดียวกันก็มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมแคบ ๆ ทรุดโทรมที่มีไฟสลัว ๆ ตึกรามบ้านช่องที่มีการขีดเขียนภาพและคำตามผนังตึก อาคารที่พิศสูง ๆ ที่ทรุดโทรม มุมถนนที่วัยรุ่นชอบมั่วสุมมีคนเมาสุราเดินไปมา และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เป็นสัญลักษณ์ของความไม่เป็นมิตร

ด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถลดช่องว่างในการกระทำความผิด โดยออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตู้แดง ตั้งจุดสกัดและออกเยี่ยมเยียนประชาชน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.09 สอดคล้องกับกรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดการกับพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดอาชญากรรม ได้แก่ การจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ การติดป้ายสัญลักษณ์การป้องกันพื้นที่อันตราย (พื้นที่เปลี่ยวพื้นที่ล่อแหลม) การจัดวางผังเมือง การออกแบบที่อยู่อาศัยและการจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นการปิดกั้นโอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะเข้าถึงบุคคลหรือทรัพย์สิน รวมถึงการสร้างความสะดวกในการเฝ้าระวังและการติดตามผู้กระทำความผิดเมื่อเกิดอาชญากรรมขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับคะแนนได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไปและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรม ประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลจับกุมตัวการ เครือข่ายหรือผู้มีอิทธิพลในคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.36 สอดคล้องกับการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่กำชับให้หน่วยงานในสังกัดปราบปรามอาชญากรรมอย่างเคร่งครัด ในการแถลงข่าวการขยายผลการจับกุมผู้ต้องหารายใหญ่ของแก๊งยาเสพติดล็อตใหญ่ของตำรวจภูธรภาค 1 จับยาบ้า 11.6 ล้านเม็ด ไอซ์ 700 กิโลกรัม (โพสต์ทูเดย์, 2561) ความสามารถในการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ถึงต้นเหตุและขยายผลการจับกุมเครือข่ายนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการบูรณาการการปฏิบัติงานในพื้นที่ สอดคล้องกับกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมในการจัดระบบต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดทำฐานข้อมูลสถิติและข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งการบูรณาการและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอาชญากรรมโดยให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและรู้ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

ส่วนประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้เทคโนโลยีในการนำจับคนร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กล้องติดหน้ารถ สายตรวจ กล้องติดหมวกกันน็อค GPS การรับแจ้งโดยใช้แอปพลิเคชัน ในสมาร์ตโฟน (Police i lert u) คิดเป็นร้อยละ 65.94 ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรต้องมีการพัฒนางานในส่วนนี้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากการก่ออาชญากรรมในยุคปัจจุบันมีการพัฒนาการและมีความซับซ้อนเป็นอย่างมากจึงต้องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อพัฒนางานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มากยิ่งขึ้นตามแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม (Crime Prevention through Environment) ที่ได้ให้ความสำคัญกับมาตรการการติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงเพื่อสร้างความอุ่นใจและความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนรวมทั้งเป็นการข่มขู่ ยับยั้งคนร้ายให้รู้สึกหวาดกลัวนอกจากนั้นควรจะต้องมีการเชื่อมโยงเครือข่ายกล้อง CCTV ระหว่างหน่วยราชการหรือกล้อง CCTV เคลื่อนที่เพื่อง่ายต่อการสังเกตการณ์และประเมินสถานการณ์ในการเข้าตรวจสอบพื้นที่ หากเห็นว่ามีความเสี่ยงในการก่อเหตุอาชญากรรมขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของMatthew P.J.Ashby (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์ของกล้อง CCTV เพื่อเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์เชิงประจักษ์ในการสืบสวนอาชญากรรม (The value of CCTV surveillance Camera as an Investigative Tool:An Empirical Analysis) ผลการวิจัยพบว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ของวงจรโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกันอาชญากรรมจำนวนมาก กล้องวงจรปิดเป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับโอกาสในการก่ออาชญากรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกประเภทอาชญากรรม

ยกเว้นการครอบครองอาวุธและการฉ้อโกง และกล้องวงจรปิดเป็นเครื่องมือสืบสวนที่มีประสิทธิภาพสำหรับอาชญากรรมหลายประเภทด้วยเช่นกัน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.73 แสดงให้เห็นว่าการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินโครงการปฏิรูปสถานีตำรวจระยะเร่งด่วนบรรลุตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ในระยะที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ด้านการให้บริการทั่วไปในกิจกรรมที่ 5 ด้านการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารและสถานที่ ส่วนในประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 82.13 สาเหตุที่สถานีตำรวจมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่เพียงพอสืบเนื่องมาจากสถานที่ตั้งสถานีตำรวจมีพื้นที่จำกัดที่ดินมีราคาแพงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีงบประมาณสนับสนุนโดยเฉพาะสถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรเมืองของจังหวัดใหญ่และมีความเจริญด้านเศรษฐกิจ สอดคล้องกับแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ในระยะที่ 4 (พ.ศ. 2559-2563) ด้านการให้บริการทั่วไปในกิจกรรมที่ 8 ให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการจึงจะสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจประเด็นที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ในภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 85.28 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีตำรวจผู้ใช้ชุมชน (Community policing) เป็นการป้องกันอาชญากรรมแนวใหม่ ตำรวจกับประชาชนจะต้องทำงานร่วมกันโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมได้ การทำงานหน่วยงานตำรวจต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ ส่วนประชาชนให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดโดยมิได้หวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล คิดเป็นร้อยละ 83.17

ผลการวิจัยเชิงปริมาณมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่การให้บริการสะดวกเนื่องจากเป็นการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบ ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัย

ด้านการสร้างเครือข่ายประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านเคยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานฝ่ายปกครอง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 75.04

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.48

ด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือท่านมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด สารระเหยและอุบัติเหตุรวมถึงการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 72.40

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุด คือท่านร่วมปรึกษาหารือหรือคิดวางแผนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดกิจกรรมสร้างเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.30

ด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือท่านเคยพูดคุยสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนบ้านอันนำไปสู่การระบุปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.87

ประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุดคือท่านพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 69.03

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยมากที่สุด คือ ประชาชนมีโอกาสร่วมระบุปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชนรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 73.13

ส่วนประเด็นที่อาสาสมัครตำรวจชุมชนเห็นด้วยน้อยที่สุดคือท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.43

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักและอาศัยไม่ว่าจะเป็นด้านการสร้างเครือข่ายด้านแนวทางการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนด้านการรับรู้ปัญหาอาชญากรรมในชุมชนด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Policing Theory) ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปรับบทบาทใหม่สำหรับตำรวจท้องที่ทั้งหมดกล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบทบาทในการวางแผน สนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม และตามกรอบแนวคิดในการป้องกันอาชญากรรมที่ให้การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน เสริมสร้างให้เกิดเครือข่ายภาคประชาชนจากทุกภาคส่วน ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบอาชญากรรมโดยการรับทราบสถานการณ์แนวโน้มปัญหาอาชญากรรมเพื่อนำไปสู่การวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ต่อไป นอกจากนี้ส่งเสริมการดำเนินงานและบูรณาการเครือข่ายที่จัดตั้งไว้แล้ว เช่น เครือข่ายยุติธรรมชุมชน อาสาสมัครคุมประพฤติ เครือข่ายเฝ้าระวังภาคประชาชนเพื่อแจ้งข่าวให้เบาะแสด้านอาชญากรรม เป็นต้น หรืออาจส่งเสริมให้มีการจัดตั้งตุ๋ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมตามผลการวิจัยของชนณรงค์ วันชา (2560) เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพตุ๋ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4 ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบหนึ่งของตุ๋ยามตำรวจชุมชนคือปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพตุ๋ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) แต่ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในการที่อาสาสมัครตำรวจได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายแก้ไขปัญหอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่องการพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่และประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามี ส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางแผนแก้ไขปัญหอาชญากรรมในชุมชนจากผลการวิจัยอาสาสมัครตำรวจในชุมชนมีความพึงพอใจน้อยสุด

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

ด้านมาตรฐานคุณธรรมของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดเป็นร้อยละ 75.70

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 74.98

ด้านอุดมคติของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการช่วยเหลือทางอาชญากรรมหรือการใช้ความรุนแรงของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 79.00

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท คิดเป็นร้อยละ 74.33

ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 74.64

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 70.84

ด้านจรรยาบรรณของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการอย่างเป็นมิตรและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 73.51

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 71.33

ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของตำรวจประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือผิดกฎหมายคิดเป็นร้อยละ 77.56

ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.96

จากผลการวิจัย ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการช่วยเหลือทางอาชญากรรมหรือการใช้ความรุนแรงของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการอย่างเป็นมิตรและสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบหรือผิดกฎหมายแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ อยู่ในเกณฑ์ดี ยกตัวอย่าง กรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการช่วยเหลือทางอาชญากรรมสอดคล้อง กับเหตุการณ์ เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560 เหตุเกิดในความรับผิดชอบของพื้นที่สถานีตำรวจทุ่งมหาเมฆ แม้กับลูกชายใช้วาจาไม่สุภาพกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้วยถ้อยคำหยาบคายและช่วยเหลือให้มีความโกรธ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่มีการตอบโต้ ซึ่งปรากฏตามคลิปที่สื่อต่าง ๆ (สยามรัฐ, 2560) ดังนั้นความซื่อสัตย์สุจริตเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจถือเป็นหลักการสำคัญประการ

หนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์พันตำรวจเอกหญิงสมหวัง โอชารส และคณะ(2560) ในงานวิจัยเรื่องรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ตำรวจให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ ผลการวิจัยในการส่งเสริมจริยธรรมให้แก่สำนักในความถูกต้องและชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชน มีจิตสาธารณะเสียสละประโยชน์ส่วนน้อยของตนเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมืองและมีความตระหนักในคุณค่าของการเป็นตำรวจที่มีจริยธรรม คุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพตำรวจที่ควรปลูกฝังและเสริมสร้างตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความอดทนอดกลั้นและการมีระเบียบวินัย รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจควรดำเนินการให้ครอบคลุมดังนี้กำหนด ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจในทิศทาง

แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องต้องปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตนมีความรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาท ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปิดความรับผิดชอบ ไม่ใช้ความรุนแรงในการปฏิบัติหน้าที่ ยกเว้นเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชั่น ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่อง จากผลการวิจัยซึ่งปรากฏเป็นข่าวปรากฏตามสื่อต่าง ๆ แทบทุกวัน ซึ่งงานวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์พันตำรวจเอกหญิงสมหวัง โอชารส และคณะ (2560) เรื่องรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจได้เสนอแนะให้ควรดำเนินการให้ครอบคลุมดังนี้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพตำรวจในทิศทางที่สอดคล้องและเท่าทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคมไทย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการพัฒนาครูอาจารย์และผู้บังคับบัญชาให้เป็นแบบอย่างที่ดี การพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสถาบันกับหน่วยงานอื่น ๆ การพัฒนาระบบข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนข้อมูลและองค์ความรู้ที่จำเป็น การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรมควบคู่วิชาการ การพัฒนารูปแบบการสอน/การอบรมที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ เช่น การสร้างความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ การสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับตำรวจ การสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักคุณธรรม ค่านิยมหลัก อุดมคติของตำรวจ จริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในชีวิตประจำวัน

7. ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกิริยามารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด คิดเป็นร้อยละ 73.61 ประเด็นที่ประชาชน

พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจและจุดสกัดตรวจ คิดเป็นร้อยละ 70.00

จากผลการวิจัย เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกิริยา มารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด เป็นไปตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของ สถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0007.13/130 ลง 19 มกราคม 2560 ในการให้บริการประชาชนทั้งบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ โดยเฉพาะนอกสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความเป็นมิตรกับประชาชนพบปะ พูดคุยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา วาจา สุภาพ แสดงออกถึงความใส่ใจ ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจจุดตรวจ จุดสกัด ให้กับประชาชนทราบใน ความสำคัญของการตั้งด่านเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความปลอดภัยด้านการจราจร ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายให้มีความเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

5.9 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความหวาดกลัวภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีดังนี้

- ควรมีการเพิ่มกล้อง CCTV ในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ พร้อมเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องหรือรูปแบบกล้อง CCTV เคลื่อนที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

- ควรเพิ่มตำรวจสายตรวจให้มีการออกตรวจในชุมชนถี่ขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลากลางคืนและควรประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด ของตำรวจ ให้กับประชาชนทราบใน ความสำคัญของการตั้งด่านเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความปลอดภัยด้านการจราจร

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตราบริเวณชุมชนให้มากขึ้นทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน การเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชน ควรมีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ให้มากขึ้น

- ปัญหายาเสพติดและปัญหาอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาสำคัญในชุมชน จึงต้องการให้มีการตรวจตรา จับกุมเรื่องยาเสพติดในชุมชนอย่างเข้มงวด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจรวมทั้งการมาถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว
 - การให้บริการสะดวกเนื่องจากเป็นการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) และควรแจ้งแนวทางและระยะเวลาการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ
 - ควรมีมาตรการในการกวดขันรถบรรทุกที่บรรทุกสิ่งของเกินน้ำหนักตามที่กฎหมายกำหนด และรถบรรทุกที่สัญจรบนเส้นทางที่สร้างความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน
 - ควรมีมาตรการในการจัดการจราจรบริเวณที่เป็นจุดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนให้มีความเป็นระเบียบและสามารถสัญจรได้
 - ควรเพิ่มการติดตั้งกล้องตรวจจับความเร็วเพื่อการกวดขันวินัยการจราจร
 - ควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุม บ่อนการพนันในชุมชน
 - เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องเรื่องกฎหมายแก่ประชาชนให้มีความเข้าใจง่ายและเกรงกลัวที่จะทำความผิด และเรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน
 - ควรมีการเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชนให้มากขึ้น
 - เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี
 - ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและบริเวณที่จอดรถในสถานีตำรวจสำหรับประชาชนให้เพียงพอต่อการมาใช้บริการของประชาชน
 - ควรมีการกวดขันการจราจรและผู้ที่จอดรถให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่จอดบริเวณที่ห้ามจอด หรือห้ามจอดบริเวณทางจักรยาน เป็นต้น
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)
- ให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและด้วยความสุภาพ
 - พนักงานสอบสวนควรมีการแจ้งให้ผู้เสียหายทราบถึงขั้นตอนและความคืบหน้าในการดำเนินคดีเป็นระยะ ๆ
 - ให้พนักงานสอบสวนเข้าไปยังสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ทันทีที่
 - พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายได้ในเบื้องต้นว่าผู้เสียหายควรทำอะไรต่อไป
 - การดำเนินคดีมีความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอนจึงควรดำเนินการในการทำงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

- ควรเพิ่มการประสานงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ในชุมชน

- ควรมีการเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเพิ่มขึ้น

- การที่มีส่วนร่วมของประชาชนกับตำรวจนั้น ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันภัยอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในชุมชนได้เป็นอย่างดี

- มีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่นกับชุมชนเพื่อสร้างเครือข่ายในการป้องกันอาชญากรรมเน้นการสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็งเพื่อป้องกันอาชญากรรม

- ควรมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่หาทางการแก้ไขในทุกๆอย่างอย่างต่อเนื่อง

- ควรมีรูปแบบหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนทราบว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครตำรวจ

- ควรมีการฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเช่น เรื่องกฎหมายเบื้องต้น อุทกคดีงานจิตอาสา การมีส่วนร่วมของประชาชนกับตำรวจ สภาพปัญหา ยาเสพติดและอาชญากรรม ฯลฯ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรอธิบายหรือบอกให้ทราบรายละเอียดให้ชัดเจนก่อนจับกุม

- เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรเลือกปฏิบัติกับประชาชน ควรมีความเป็นกลางและปฏิบัติกับประชาชนอย่างเท่าเทียม

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

- เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วนตรงไปตรงมา

- เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับประชาชนที่มาใช้บริการ

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ

- บริเวณด่านตรวจ จุดตรวจบางที่ ควรมีการตั้งป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนมองเห็นชัดเจน
- ควรมีการเพิ่มเติมจุดตรวจ ด่านตรวจยาเสพติดให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการยับยั้งภัยอาชญากรรม
- การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ ควรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

5.10 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยในการวิจัยครั้งนี้

5.10.1 ความหวาดกลัวภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ระดับความหวาดกลัวภัยประชาชนยังพบว่าประชาชนหวาดกลัวภัยเมื่ออยู่ในบ้าน/ที่พักอาศัย ท่านหวาดกลัวว่าจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในเวลากลางคืน มากที่สุด ดังนี้

- 1) ควรมีการเพิ่มกำลังในการตรวจตราพื้นที่ที่เป็นบริเวณหรือจุดเสี่ยงในชุมชนให้มากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องการให้มีการตรวจตรา จับกุมเรื่องยาเสพติดในชุมชนอย่างเคร่งครัดมากขึ้นมีการตั้งด่านตรวจ
- 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุม บ่อนการพนันในชุมชน
- 4) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน
- 5) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องกฎหมายแก่ประชาชนให้มีความเข้าใจง่ายและเกรงกลัวที่จะทำความผิด
- 6) ควรมีการเพิ่มเติมจุดตรวจ ด่านตรวจยาเสพติดให้เพิ่มมากขึ้น

5.10.2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความเชื่อมั่นผู้เสียหาย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้เสียหายให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือพนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- 1) ต้องแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนเพื่อให้เพียงพอกับผู้รับบริการ
- 2) ต้องจัดอบรมการให้พนักงานสอบสวนที่ได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายมาจากสายงานอื่นมาเป็นพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่นกฎหมายด้านอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการก่อการร้าย กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน หลักการทางนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3) ในระหว่างการอบรมแต่ยังไม่ได้ใบประกอบวิชาชีพควรให้ได้รับเงินประจำตำแหน่งตั้งแต่วันเข้าอบรม เนื่องจากเมื่อถูกแต่งตั้งมาเป็นพนักงานสอบสวนเงินประจำตำแหน่งสายงานอื่น ถูกตัดสิทธิ์ทันทีนับจากการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวน

5.10.3 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดี ยาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความเชื่อมั่นผู้ต้องหา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ต้องหาให้ความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือพนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1) ต้องแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงานสอบสวนโดยเร่งด่วนเพื่อให้เพียงพอ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วกับผู้รับบริการ

2) เพิ่มเติมหลักสูตรอบรมในทุกระดับของข้าราชการตำรวจในทุกสถาบันการศึกษาของตำรวจ โดยเน้นในเรื่องจริยธรรมและคุณธรรมให้มากยิ่งขึ้น

5.10.4 ปฏิบัติงานของตำรวจด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ต้อนรับ ให้คำแนะนำ ปฏิบัติต่อประชาชนเป็นอย่างดี

3) สถานีตำรวจทุกสถานีควรจัดบริการให้สะดวกคือการให้บริการแบบจุดเดียว (One-stop Service) อย่างมีประสิทธิภาพ

4) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

5) ควรมีการเพิ่มกล้อง CCTV ในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ในทุกชุมชน

6) ควรมีมาตรการในการกวดขันรถบรรทุกที่บรรทุกสิ่งของเกินน้ำหนักตามที่กฎหมายกำหนด และรถบรรทุกที่สัญจรบนเส้นทางที่สร้างความเดือนร้อนให้แก่ประชาชน

7) ควรมีมาตรการในการจัดการจราจรบริเวณที่เป็นจุดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนให้มีความเป็นระเบียบและสามารถสัญจรได้

8) เพิ่มการติดตั้งกล้องตรวจจับความเร็ว

9) ควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการจัดการแหล่งมั่วสุม บ่อนการพนันในชุมชน

10) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกมาให้ความรู้เรื่องยาเสพติดและโทษของยาเสพติดแก่เยาวชนในชุมชน

5.10.5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

- 1) ควรเพิ่มการประสานงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกับอาสาสมัครตำรวจกับกิจกรรมการตำรวจร่วมกับชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ในชุมชน
- 2) อาสาสมัครตำรวจชุมชนควรมีการเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนเพิ่มขึ้น
- 3) อาสาสมัครตำรวจชุมชนแสวงหาการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอื่นกับชุมชนเพื่อสร้างเครือข่ายในการป้องกันอาชญากรรม
- 4) อาสาสมัครตำรวจควรมีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่หาทางการแก้ไข
- 5) ควรมีรูปแบบหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนทราบว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานอาสาสมัครตำรวจ
- 6) ควรมีการฝึกอบรมให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
- 7) ควรมีค่าตอบแทนให้กับอาสาสมัครตำรวจชุมชนที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจบ้างตามสมควร

5.10.6 การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ

- 1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจและอธิบายชี้แจงให้กับประชาชนทราบในความจำเป็นของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจ
 - 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบว่าการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดของตำรวจที่ถูกต้องตามกฎระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถูกหมายกฎหมาย เป็นอย่างไร
- จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นั้น กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ได้มีการประเมินตัวชี้วัด 4 ตัว ได้แก่ ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 72.66, ร้อยละความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและคดียาเสพติด) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นถึงร้อยละ 57.39, ร้อยละความหวาดกลัวภัย

อาชญากรรมของประชาชน ไม่เกินร้อยละ 40 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมร้อยละ 38.76 และ ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (จราจร, ชุมชน, สายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นและพึงพอใจร้อยละ 83.67 ซึ่งตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัว เป็นไปตามกรอบแนวทางตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

5.11 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกในกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในและนอกสถานีตำรวจทุกกลุ่ม เพื่อทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในเชิงลึก
- 2) การทำการวิจัยสภาพปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553. (2554, 11 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา
- กรกฎ ทองชะโฮ และคณะ. (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้. *สุทธิปริทัศน์*, 30(95), 143-155.
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (ม.ป.ป.). *สิทธิตามปฏิญญาสากลและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. สืบค้นจาก www.rlpd.go.th/rlpdnew/images/rlpd_3/2555/news11/PDF/21-11-55-14-22.pdf
- กองวิจัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *การสร้างเครื่องมือวัดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม*. กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- _____. *หลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559 - 2563) (สำหรับประเมินผลสถานีตำรวจในสังกัด บชน. ภ. 1 – 9 และ ศชต.)* กองยุทธศาสตร์ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2533). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา*. วารสารกระบวนการยุติธรรม, 8 (2), 43-66.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2551). *สังคมวิทยาอาชญากรรม*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนณรงค์ วันชา. (2560). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 5(1). 211 – 224.
- ชยุต มารยาทตร์ และไชยา ยิ้มวิไล. (2560). การบริหารจัดการสถานีตำรวจตามหลักธรรมาภิบาลของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล. *วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal)*. 6(1). 446 – 468.

- ชาลี ไตรจันทร์. (2552). ความตั้งใจจะลาออกจากองค์กรของบุคลากร : การหาสาเหตุจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กร. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ทัฬหาค สีนพุลผล. (2559). ความหวาดภัยอาชญากรรมของประชาชนที่เกี่ยวกับคดีประเภทอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทริชัมชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธารทิพย์ ศรจอน. (2550). การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ.
- นันทน์ภัส วังษ์พานิชอักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 8(1), 208-218.
- ประมวณกุลหมายวิธีพิจารณาความอาญา พุทธศักราช 2477. (2478, 5 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2549). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- พกรณ์ รักษาชาติ. (2552). อาชญากรรมอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาอาชญากรรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2561, จาก http://grad.kbu.ac.th/pdf/sar_data52/d3-52.pdf
- พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548. (2548, 4 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา.
- พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522. (2522, 18 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547. (2547, 13 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา.
- พิทยา พานทอง และคณะ. (2558). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัย เรื่อง กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของภาคประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคเหนือตอนบน. สำนักงานสนับสนุนการวิจัย.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92-100.
- เพ็ญพักตร์ ตันติดำรง. (2558). การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล. สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ.
- โพสต์ทูเดย์. (2561). ล้อตใหญ่! ตำรวจภาค 1 จับยาบ้า 11.6 ล้านเม็ดไอซ์ 700 กก. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2561, จาก <https://www.posttoday.com/social/general/558948>

- ยงยุทธ ฉายแสง และวรรณวีร์ บุญคุ้ม. (2553). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 2(1), 194 - 206.
- ยุวดี เปรมวิชัย. (2557). การประเมิน (Assessment). วารสารโรงเรียนนายเรือ, 7(1), 31-40.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล แสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- _____. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิทยา ราชแก้ว. (2558). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด. (รายงานการค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยรังสิต, สถาบันอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ, สาขาวิชาอาชีวศึกษา และการบริหารงานยุติธรรม.
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สยามรัฐ. (2560). โจ้ซ่าดำ-ทำต่อยตำรวจถูกแจ้ง5ข้อหาแม่ถูก2ข้อหา-ปฏิเสธไม่มีญาติเป็นตร. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2561, จาก <https://siamrath.co.th/n/23500>
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2559. <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ>
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์. (๒๕๕๐). รวบรวมความการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง โอซารส และคณะ. (2560). รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจ ให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย, 7(ฉบับพิเศษ), 287 – 310.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556, 1 กรกฎาคม). เรื่อง การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เรงรัดการสอบสวน คดีอาญา. เลขที่ 419/2556.
- _____. (2560, 18 มกราคม). เรื่อง แนวทางการยกระดับการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ. เลขที่ 0007.13/130.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

- สุชีพ เอี้ยวเหล็ก. (2554). **ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการควบคุมและป้องกันโรคไข้หวัดนกของกรมปศุสัตว์ในพื้นที่จังหวัดสตูล**. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- สุดสงวน สุธีสร. (2546). **อาชญาวิทยาและงานสังคมสงเคราะห์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมุทรี สุวรรณ และคณะ. (2557). **ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนประจำปีบัญชี 2557**. (รายงานการวิจัย). คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรสิทธิ์ วชิรจร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). **วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, (9)2, 19-36.
- อัษฎา ชาญเมือง. (2559). **ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงธนบุรีเหนือ กรุงเทพมหานคร**. (รายงานการค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยรังสิต, สถาบันอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม.
- อานนท์ แก้วเขียว. (2553). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน . (๒๕๓๐). **การวัดและประเมินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พี่น้องพิบูลย์.
- เอกสุริยงค์ วุฒิ. (2555). **การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน**. (รายงานการค้นคว้าอิสระ). รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, Ball & Murphy. (1975). **Encyclopedia of Educational Evaluation**. California: Jossey-Bass, Inc., Publishers.
- Cordner G. (2010). **Reducing Fear of Crime: Strategies for Police**. Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice.
- Elene Paryag และ Ashre Griffin (2011). **What you need to know about cybercrime**; IT Capstone research paper.
- Eva Krulichoya (2018) .**The relationship between fear of crime and risk perception across Europe** .public in Criminology and Criminal Justice Journal ;first published February 22,2018.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.

- Hale, C. (1996). Fear of Crime: A Review of the Literature. **International Review of Victimology**, 4, 79-150. DOI: 10.1177/026975809600400201
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary**. (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Lucia Dammert et al. (2003). **Fear of Crime or Fear of Life?** Public Insecurities in Chile Bulletin of Latin American Research. 22(1), 79-101.
- Maslow, A. H. (1970). **Mativation and Personanlity**. New York: Harper & Row.
- Matthew P. J. Ashby (2017) **The Value of CCTV Surveillance Cameras as an Investigative Tool: An Empirical Analysis**.In European Journal on Criminal Crime Policy and Research, September 2017, Volume 23, Issue 3.
- Millett, D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Oliver, C. (1997). **Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource - Based Views**. Strategic Management Journal, 18 (9), 697 – 713
- Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English**. (2nd ed.). London, England: Richard Clay.
- Simon, H. A. (1960). **Administrative Behavior**. (3rd ed). New York: The free Press.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavior science**. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice - Hill.

ภาคผนวก

หมายเลขแบบสอบถาม 

แบบสอบถามชุดที่ 1

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน, ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัดของตำรวจ (สำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งมีภูมิลำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานีตำรวจที่รับการประเมิน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่เหมาะสมสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านพักอาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบสถานีตำรวจ.....จังหวัด.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพการทำงาน ไม่มีงานทำ มีงานทำ
5. ประกอบอาชีพ
 - เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระดับการศึกษา
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน
 - 5,000 บาทหรือน้อยกว่า 5,001 – 15,000 บาท
 - 15,001 – 25,000 บาท 25,001 บาทขึ้นไป

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการจัดแพ่งกัน อุปกรณ์อื่น ๆ อย่างครบถ้วนและมีเครื่องหมาย “หยุดตรวจ” ให้เห็นชัดเจน และในเวลากลางวันมีการจัดแสงไฟฟ้าส่องสว่างให้เห็นได้ชัดเจนเมื่อมีการตั้งด่านจุดตรวจ หรือจุดสกัด										
4. การตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ หรือจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ ไม่ตั้งในเส้นทางและห้วงเวลาเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจร										
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติกับประชาชนด้วยกริยา มารยาทสุภาพ ในการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด										
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติ โดยแจ้งขั้นตอนและทำการตรวจค้น จับกุม ตามขั้นตอนและกฎหมายอย่างเคร่งครัด										
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจและจุดสกัด										
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่กลั่นแกล้งกล่าวหาให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน										
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่านตรวจ จุดตรวจ และจุดสกัดตำรวจ										

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

หมายเลขแบบสอบถาม 

แบบสอบถามชุดที่ 2



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
ด้านการให้บริการบนและนอกสถานีตำรวจ (สำหรับผู้รับบริการทั่วไป)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความ
เชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อนำผล
การศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่เหมาะสมสำหรับตัวท่าน
มากที่สุด

1. ท่านพักอาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบสถานีตำรวจ.....จังหวัด.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพการทำงาน ไม่มีงานทำ มีงานทำ
5. ประกอบอาชีพ

<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
6. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 5,000 บาทหรือน้อยกว่า	<input type="checkbox"/> 5,001 – 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป
8. ศาสนา

<input type="checkbox"/> พุทธ	<input type="checkbox"/> คริสต์
<input type="checkbox"/> อิสลาม	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....

ข้อความคำถาม	ระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนอกสถานีตำรวจ										
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบปะประชาชนในพื้นที่ชุมชนที่มีจุดเสี่ยง เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม										
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and Talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน										
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้พบพูดคุยกับประชาชน โดยใช้กริยาวาจาสุภาพ สอบถามทุกข์สุข ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ของประชาชน ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่										
11. เมื่อประชาชนได้แจ้งปัญหา หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อทางราชการแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการดำเนินการแก้ไขหรือดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม										
12. ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏกายให้ประชาชนพบเห็นเป็นประจำในแหล่งชุมชนที่ประชาชนรวมตัวกันเป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณโรงเรียนในช่วงเช้า/เย็น ตลาดนัดต่าง ๆ เป็นต้น										
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณบริการประชาชนด้วยการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสิ่งสำคัญ										
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อไม่ให้เกิดการจราจรติดขัด หรือเกิดอุบัติเหตุจราจร										
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดโดยมิได้หวังผลตอบแทนจากเงินรางวัล										
16. ในภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

หมายเลขแบบสอบถาม 

แบบสอบถามชุดที่ 3



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้เสียหาย (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย เพศ และทรัพย์สิน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นและพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่เหมาะสมสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านพักอาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบสถานีตำรวจ.....จังหวัด.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพการทำงาน ไม่มีงานทำ มีงานทำ
5. ประกอบอาชีพ
 - เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระดับการศึกษา
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน
 - 5,000 บาทหรือน้อยกว่า 5,001 – 15,000 บาท
 - 15,001 – 25,000 บาท 25,001 บาทขึ้นไป

ข้อคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนอย่างรวดเร็วมีคุณภาพ										
7. พนักงานสอบสวนปกปิดข้อมูลของผู้เสียหายและพยานเป็นความลับ										
8. พนักงานสอบสวนมีความรู้ด้านกฎหมายและสามารถอธิบายให้ผู้เสียหายเข้าใจอย่างชัดเจน										
9. พนักงานสอบสวนสามารถนำเทคโนโลยีและนำนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ในการรวบรวมพยานหลักฐานในงานสอบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
10. พนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้										
11. พนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ										
12. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสอบสวน										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

หมายเลขแบบสอบถาม 

แบบสอบถามชุดที่ 4

แบบสำรวจความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ (สำหรับอาสาสมัครตำรวจชุมชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (ด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนตามโครงการตำรวจชุมชน) เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่เหมาะสมสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านพักอาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบสถานีตำรวจ.....จังหวัด.....

2. เพศ ชาย หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพการทำงาน ไม่มีงานทำ มีงานทำ

5. ประกอบอาชีพ

- เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

7. รายได้ต่อเดือน

- 5,000 บาทหรือน้อยกว่า 5,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 25,000 บาท 25,001 บาทขึ้นไป

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. ท่านสามารถเชิญชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการแก้ไขปัญหายาเสพติด ยาเสพติด สารระเหย และอุบัติเหตุรวมทั้งการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน										
13. ท่านมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พักอาศัย การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

หมายเลขแบบสอบถาม 

แบบสอบถามชุดที่ 5

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้ต้องหา (เกี่ยวกับคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์และคดียาเสพติด)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นและพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์และตรงตามความต้องการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่เหมาะสมสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านพักอาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบสถานีตำรวจ.....จังหวัด.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพการทำงาน ไม่มีงานทำ มีงานทำ
5. ประกอบอาชีพ
 - เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - รับจ้าง อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระดับการศึกษา
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน
 - 5,000 บาทหรือน้อยกว่า 5,001 – 15,000 บาท
 - 15,001 – 25,000 บาท 25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ