

**ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด
เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk)
กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก**
**The Satisfaction of People as Service Users upon
Stop, Walk and Talk Service :
a Case Study of Provincial Police Region 6 in Phitsanulok.**

พัฒนพันธ์ เขตต์กัน และยุวดี พ่วงรอด

สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Email: khetkan@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

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

ความรู้ คำแนะนำ ด้านกิริยาวาจา และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน

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

ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลงพื้นที่ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกระยะ ตระหนักและใส่ใจถึงความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพูดคุยถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ คอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้ประชาชนเฝ้าระวังสังเกตบุคคลที่เข้ามาในชุมชนว่า มาในรูปแบบใด หากผิดสังเกต ผิดปกติก็ให้ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง เนื่องด้วยในเขตพื้นที่ 9 จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง ยังต้องมีการสอดส่องดูแลในเรื่องของปัญหายาเสพติด อาชญากรรม การพนัน ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ตามแนวทางการหยุด เดิน พูด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็นแนวทางที่ดี และประชาชนต่างให้ความสำคัญโดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างตำรวจและประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตำรวจชุมชน

Abstract

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

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

The findings were as follows :

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

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

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

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

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

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ แนวโน้มการเปิดเสรีในด้านต่างๆ เศรษฐกิจที่ไร้พรมแดน การกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC : ASEAN Economic Community) การแข่งขันในเวทีโลกที่กำลังทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งภาคเศรษฐกิจ ภาคสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ และที่สำคัญคือ กระแสของการเรียกร้องประชาธิปไตยที่แท้จริง โดยเฉพาะในยุคของการบริหารงานยุคใหม่ (NPM : New Public Management) ซึ่งเป็นยุคศตวรรษที่ 21 ที่จะต้องมีการตระหนักและใส่ใจในการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ให้เกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องด้วยเป็นที่ทราบกันดีว่า สถานการณ์และกระแสดังกล่าวนั้นได้ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในทุกมิติ สิ่งเหล่านี้จึงนับว่าเป็นความท้าทายสำหรับทุกๆ องค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน หรือรวมถึงองค์กรตำรวจ ที่จะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาศักยภาพ และทักษะในด้านต่างๆ โดยเฉพาะความสามารถในใช้เครื่องมือและนวัตกรรมสมัยใหม่ที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2545)

ตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งรับผิดชอบพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ครอบคลุมพื้นที่ 9

จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ภ.จว. กำแพงเพชร ภ.จว. ตาก ภ.จว. นครสวรรค์ ภ.จว. พิจิตร ภ.จว. พิษณุโลก ภ.จว. เพชรบูรณ์ ภ.จว. สุโขทัย ภ.จว. อุตรดิตถ์ และ ภ.จว. อุทัยธานี โดยปัจจุบันจากสถานการณ์และกระแสดังกล่าวข้างต้น ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลมาจากโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมที่กระจุกตัวอยู่ในเขตเมือง ที่เริ่มต้นมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือการเปลี่ยนแปลงจากการผลิตแบบเกษตรกรรมมาเป็นการผลิตแบบอุตสาหกรรม สิ่งเหล่านี้ได้นำมาซึ่งปัญหาทางสังคมหลายประการ อาทิ การเกิดชุมชนแออัด อาชญากรรม และปัญหายาเสพติด การลักขโมย รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่มากับแรงงานต่างถิ่น ที่สำคัญปัญหาทางสังคมอีกประการหนึ่งที่เกิดขึ้นนั้นก็คือ สมาชิกใหม่กับสมาชิกเดิมของชุมชนต่างๆ ยังขาดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และยังขาดความตระหนักในความรับผิดชอบร่วมกัน ขณะเดียวกันภาวะการดำรงชีพที่เร่งรัดมากขึ้นก็ทำให้ความสัมพันธ์ฉันท์เครือญาติลดลงอย่างมากเช่นกัน ส่งผลให้สถาบันหรือองค์กรชุมชนที่เคยเข้มแข็ง กลายเป็นองค์กรที่อ่อนแอ จนขาดพลังร่วมกันในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับองค์กรตำรวจก็เช่นกัน การที่ตำรวจต้องมีความสัมพันธ์กับสังคมอย่างใกล้ชิด เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อด้วย ปัญหาที่ตามมาในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคง ได้ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีตำรวจ เพราะตามทัศนะของประชาชนตำรวจก็คือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของประชาชน สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานของตำรวจภายในจังหวัดที่ควบคุมกำกับดูแลการใช้กฎหมายว่าเป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมหรือไม่

เพราะตามภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการควบคุมสังคมและบริการประชาชนนั้น ถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ บ้านเมือง และความมีเสถียรภาพของรัฐบาล ดังนั้น งานตำรวจถือว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่สามารถให้ความยุติธรรม และการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำคัญยิ่งต่อสังคมทั้งยังต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกชนชั้นทุกอาชีพ ตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน เพราะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวข้องกับบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง การปฏิบัติงานของตำรวจจะเกิดผลกระทบโดยตรงต่อความสงบเรียบร้อย ในการดำรงชีพของประชาชนในสังคม ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างดีมี

ประสิทธิภาพแล้วนั้น ประชาชนก็จะมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550)

สำหรับการบริหารงานของตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลกในยุคปัจจุบันนี้ ก็ได้มีการบริหารงานเชิงรุกมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ของผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้มีการวางแผนงานนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งหมด 9 จังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง นั่นก็คือ การนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโดยนำแนวทาง การหยุด เดิน พูดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ที่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผ่าน Social Line ว่า รูปแบบการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำรวจต่อการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนมีทัศนคติ มุมมอง หรือความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งสำหรับผลการตอบรับกลับมาของประชาชนถือว่าแนวทาง การหยุด เดิน พูดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) นี้ เป็นแนวทางที่ประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะจะเห็นได้จากเมื่อมีการมอบหมายภารกิจต่างๆ ให้กับข้าราชการตำรวจทุกนายที่อยู่ในความรับผิดชอบออกพื้นที่พบปะกับประชาชน และได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร การสัมผัสถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชน สิ่งเหล่านี้ก็ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของประชาชนที่แท้จริงมากขึ้นว่า สิ่งใดบ้างคือภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถช่วยเหลือส่งเสริม และสนับสนุนให้กับประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นหูเป็นตาและมีการประสานการทำงานร่วมกับตำรวจเพื่อจะนำไปสู่ชุมชนที่เข้มแข็งในอนาคต และที่สำคัญคือความสามารถในการผลักดันให้แนวทาง การหยุด เดิน พูดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ที่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผ่าน Social Line สามารถขับเคลื่อนไปอย่างต่อเนื่องในระยะยาวได้ ดังที่เซอร์โรเบิร์ตพีล (Sir Robert Peel, 1990) ได้แสดงทัศนคติเกี่ยวกับประชาชนและตำรวจไว้อย่างน่าสนใจว่า “ตำรวจคือประชาชน และประชาชนคือตำรวจ” เพราะทั้งสองฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ในการรักษาความสงบสุขของสังคม โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพของควาไม่เรียบร้อยและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้ แต่ทั้งนี้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น ตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ โดย

เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาสภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน ซึ่งเท่ากับเป็นการเปลี่ยนปรัชญาการทำงานจากเดิมที่ใช้มาตรการตั้งรับด้วยการไปถึงที่เกิดเหตุ อย่างรวดเร็วมาใช้มาตรการเชิงรุกที่เน้นแก้ปัญหาในชุมชนโดยสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรมทางกฎหมายซึ่งตำรวจถือเป็นองค์กรหนึ่งในการบังคับใช้กฎหมายชั้นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีทางกฎหมาย กล่าวคือ ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ของโรเบิร์ต โทรจาโนวิช ที่สะท้อนให้เห็นแนวทางสำคัญต่อการหยุด เดิน พูดคุยกับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ให้เกิดผลทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (โรเบิร์ต โทรจาโนวิช, 1990)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในทุกมิติ เพราะสถานการณ์และกระแสดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกนายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบการมุ่งปรับทัศนคติ และมุมมองของประชาชนที่มีต่อตำรวจให้เป็นจุดญาติมิตรที่พร้อมจะผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน โดยผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยนรู้ถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการผลักดันรูปแบบการปฏิบัติงานตามแนวทางการหยุด เดิน พูด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำรวจ ต่อการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดผลเป็นที่ประจักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงมีการพัฒนาศักยภาพตำรวจทุกนายให้มีทักษะในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร เทคโนโลยี การให้บริการ ความเชี่ยวชาญในทักษะวิชาชีพ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับบทบาทอันเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ ที่จะเกิดขึ้น ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งได้ทราบข้อเสนอนแนะและแนวทาง อันเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ วางแผน กำหนดนโยบายในการพัฒนา สร้างศักยภาพและพัฒนาองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และพิทักษ์รักษาดูแลชุมชน สังคม และประเทศชาติ ให้มีความสุข ปลอดภัย มั่นคง และยั่งยืนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane มาใช้ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2554)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

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

ตรวจ โดยขับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะพูดคุย กับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะพูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ ด้านการแต่งกาย ด้านกริยาวาจา ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด ค่อย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด ค่อย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด ค่อย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด ค่อย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลกนี้ ได้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อต้องการให้ได้รับข้อมูลทั้งเชิงประจักษ์ โดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้มีการดำเนินการสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จว. เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1970) ซึ่งมีเกณฑ์การวัดดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ลงพื้นที่จากตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ทำการจัดส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 400 ชุด พร้อมกับการสัมภาษณ์ถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน หยุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล หาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จว. โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน หยุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and talk) ทั้งหมด 7 ด้าน โดยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน หยุด คอย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน โดยใช้สถิติอนุมานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปร

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

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เขต ก.จว. สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพสมรส คือ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.3 ระดับการศึกษา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.3 อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.8 รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนเขต ก.จว. ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ก.จว. นครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 13.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาดำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชน

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน	3.92	.53	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชน โดยตรง	4.60	.54	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชน (ต่อ)

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

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

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

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

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

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส และสถานภาพสมรส กับสถานภาพโสด โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

3.6 รายได้เฉลี่ย/เดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ทั้งหมด 7 ด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

4. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน
ยุคปัจจุบันนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการลงพื้นที่
ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกระยะ มีการตระหนักและใส่ใจถึงความปลอดภัยทั้ง
ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพูดคุย
ถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ คอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้ประชาชนเฝ้า
ระวังสังเกตบุคคลที่เข้ามาในชุมชนว่า มาในรูปแบบใด หากผิดสังเกต ผิดปกติก็ให้
ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง เนื่องด้วยในเขตพื้นที่ 9 จังหวัดของ
ภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ภ.จว. กำแพงเพชร ภ.จว. ตาก ภ.จว. นครสวรรค์
ภ.จว. พิจิตร ภ.จว. พิษณุโลก ภ.จว. เพชรบูรณ์ ภ.จว. สุโขทัย ภ.จว. อุตรดิตถ์
และ ภ.จว. อุทัยธานี ยังต้องมีการสอดส่องดูแลในเรื่องของปัญหาอาชญากรรม
อาชญากรรม การพนัน การพนัน ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ตามแนวทางการหยุด
เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็น
แนวทางที่ดี และประชาชนต่างให้ความสำคัญโดยมีความต้องการที่จะให้แนวทางการ
หยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไป
อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
ระหว่างตำรวจและประชาชน เพราะจากตัวอย่างแนวคิดแบบเดิมของตำรวจที่ว่า
ตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปราบปราม ต้องจับโจรเก่ง แต่สำหรับแนวคิดแบบใหม่นั้น
ตำรวจที่ดีไม่เพียงแต่เก่งงานปราบปรามสืบสวนจับกุมคนร้ายได้เท่านั้น แต่ต้องเก่ง
งานป้องกันและงานบริการด้วย กล่าวคือจะต้องทำงานป้องกันก่อนที่จะเกิดและให้
ความสำคัญกับการบริการ ช่วยเหลือประชาชน โดยเฉพาะมุมมองต่อการบริการนั้น
ตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่สำคัญ จะทำงานบริการต่อเมื่อไม่มีงานหลัก แต่ตำรวจ
แบบใหม่ หรือตำรวจตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk
and Talk) จะต้องมองว่างานบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็นโอกาสที่ดีของตำรวจที่จะ
สร้างความคุ้นเคย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน นอกจากนี้ในเรื่องของการ
ขอรับการบริการ ขอความช่วยเหลือ หรือหากไม่ได้รับร้องขอ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สังเกตเห็นว่าประชาชน สังคมกำลังเดือดร้อน เช่น ภัยพิบัติต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นกับ
ประชาชน ก็นับว่าเป็นโอกาสที่ดีมากของตำรวจที่จะให้บริการ พบปะพูดคุย ถามไถ่

โดยเฉพาะการแสดงความจริงใจผูกมิตรกับประชาชน สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นว่าตำรวจคือผู้พิทักษ์รักษา ให้มีความปลอดภัยและความมั่นคงในทุกๆ ด้านแก่ประชาชน ได้อย่างแท้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

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

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

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ด้านการแต่งกาย ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ ด้านกริยาวาจา และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขั้วรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน

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

1. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าการป้องกันอาชญากรรมถือเป็นการกิจพื้นฐานของตำรวจควบคู่กับการปราบปรามอาชญากรรมและการจับกุมคนร้ายมาลงโทษตามกฎหมาย

2. จะต้องตระหนักและใส่ใจถึงขีดความสามารถของตำรวจที่ขึ้นอยู่กับ การได้รับการยอมรับจากประชาชนต่อตำรวจจากการปฏิบัติงาน พฤติกรรมเจ้าหน้าที่และ การสร้างความเคารพจากประชาชน

3. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจต้องรักษาไว้ซึ่งความร่วมมือจาก ประชาชนในการรักษาความสงบสุขของสังคม

4. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าความร่วมมือจากสาธารณชนจะลดน้อยลง เป็นสัดส่วน หากตำรวจปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

5. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจจะต้องสร้างและรักษาความชื่นชมที่ ประชาชนมีต่อตำรวจซึ่งไม่ใช่เกิดขึ้นจากการชก้าง แต่เกิดจากการให้บริการอย่างเป็น ธรรมและเท่าเทียม

6. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจพึงใช้กำลังในกรณีจำเป็นสุดวิสัย ซึ่ง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และเมื่อวิธีอื่น เช่น การโน้มน้าว การตักเตือน ไม่เป็นผล การใช้ กำลังต้องเป็นไปเท่าที่จำเป็นและน้อยที่สุดเท่าที่ทำได้

7. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจและประชาชนต้องสร้างและรักษา ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันดังที่เคยเกิดขึ้นในอดีต หรือที่กล่าวไว้ว่า "ตำรวจคือประชาชน และประชาชนคือตำรวจ" ตำรวจก็คือประชาชนที่เป็นสมาชิกในสังคมที่ได้รับค่าจ้างให้ ทำหน้าที่รักษาความสงบสุขของสังคม

8. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเคร่งครัด ไม่ก้าวล่วงนอกกรอบหน้าที่ ไม่รังแกผู้อื่น ไม่ตัดสินความผิดหรือลงโทษคนร้ายเอง

9. จะต้องตระหนักและใส่ใจว่าสังคมที่ปลอดจากอาชญากรรมและความ ยุ่งเหยิง นับว่าพบทดสอบตำรวจ มิใช่วัดจากการใช้กำลังของตำรวจ

ดังนั้น ตำรวจที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่ตระหนักและใส่ใจถึงการรับใช้ชุมชน ต้อง มุ่งเข้าหาประชาชน และต้องทำงานร่วมกันเพื่อรักษาความสงบสุขของสังคมเป็น สำคัญ โดยขับเคลื่อนตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรตำรวจที่สามารถสร้างความพึง พอใจของประชาชนผู้รับบริการ และมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานอย่าง จริงจัง เนื่องด้วยหลักการของตำรวจตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ถือเป็นงานเสนอแนวทางการทำงานใหม่ ซึ่งเน้นการทำงาน ภายใต้อุปแบบของการกระจายบริการลงสู่ระดับชุมชน และถึงประชาชนเป็น

รายบุคคล เน้นการทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติร่วมกันอย่างแท้จริง

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะทางประชากร ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) พบว่า

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

จากผลของการวิจัยทำให้เราได้เห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรงนั้น ถือเป็นด้านที่ประชาชนให้ความสำคัญยิ่ง เนื่องด้วยเป็นแนวทางในการทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากกรณีที่ผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการปรับยุทธศาสตร์ในการทำงานใหม่โดยมีการนำแนวคิดตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ไปสู่การปฏิบัติอย่างรูปธรรม อาทิ การกำหนดหน้าที่ของสายตรวจโดยไม่ต้องทำงานภายในรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ สายตรวจที่รองรับคำสั่งทางวิทยุให้ไประงับเหตุเพียงอย่างเดียว แต่ในทางตรงกันข้ามจะเป็นการทำงานที่ให้สายตรวจมีเวลาทำงานมากขึ้น สามารถสัมผัสกับประชาชนภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนได้โดยตรงและใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอทุกวัน โดยมีการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ตามไปถึงความเป็นอยู่ ปัญหา เหตุการณ์ในแต่ละวันในชุมชน เพื่อเป็นการสอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อยในทุกๆ ด้าน ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) นี้ จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถเข้าถึง รู้จัก และสัมผัสโดยตรงอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอกับประชาชนในชุมชน อันจะนำไปสู่ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และที่สำคัญคือ นำไปสู่การเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือของประชาชนในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆ ด้านมากยิ่งขึ้น

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

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันนั้น ถือเป็นส่วนที่สำคัญยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลงพื้นที่ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกระยะ ตระหนักและใส่ใจถึงความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนอุ่นใจ มีการเข้ามาพูดคุยถามไถ่ถึงวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ คอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และให้ประชาชนเฝ้าระวังสังเกตบุคคลที่เข้ามาในชุมชนว่า มาในรูปแบบใด หากผิดสังเกต ผิดปกติก็ให้ประชาชนแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้โดยตรง นอกจากนี้ในเรื่องของการขอรับบริการ การขอความช่วยเหลือ หรือหากไม่ได้ร้องขอ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจสังเกตเห็นได้ว่าประชาชน สังคมกำลังเดือดร้อน เช่น ภัยพิบัติต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นกับประชาชน ก็นับว่าเป็นโอกาสที่ดีมากของตำรวจที่จะให้บริการ พบปะพูดคุย ถามไถ่ โดยเฉพาะการแสดงความจริงใจผูกมิตรกับประชาชน สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นว่าตำรวจคือผู้พิทักษ์รักษา ให้มีความปลอดภัยและความมั่นคงในทุกๆ ด้านแก่ประชาชน ได้อย่างแท้จริงดังตัวอย่างบัญญัติ 10 ประการ ของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ดังนี้

1. การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) ที่ตำรวจทุกคนในองค์กรจะต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงาน ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุกแผนก เพราะเป็นหลักการงานสำคัญที่ต้องทำตลอดไปจึงจะเป็น “ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน”

2. การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) ตำรวจสายตรวจ หรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบล หรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ จะต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรือมีอำนาจนำเสนอในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุด

3. การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic and Accountability) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจทุกคน ไม่ว่าสายตรวจจรดยนต์สายตรวจจรดจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล หรือตำรวจประจำตำบล ฝ่ายอำนวยการ หรือผู้บังคับบัญชาาระดับต่างๆ จะได้รับมอบการ

กระจายอำนาจให้แบ่งรับผิดชอบพื้นที่ เป็นระยะเวลาสั้นๆ เช่น จะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคย หรือชาวบ้านไม่ “เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยควรจัดตำรวจแบบ “เกาะติดพื้นที่” การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจยึดถือชุมชนเป็นหลักมากกว่าสถิติคดี

4. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers)

ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชน เป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่มีต้นทุนทางสังคม หรือมีการจัดตั้ง หรือมีความเหมาะสม ตำรวจมีหน้าที่ให้ความรู้และสร้างความร่วมมือ กำหนดวิธีการจัดตั้ง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสช่วยเหลืองานป้องกันอาชญากรรม และแก้ไขความไม่เป็นระเบียบของชุมชนตามความเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ตำรวจมีเวลาไปทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอื่นได้มากขึ้น

5. ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ตำรวจจะต้อง

หาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ ไม่เฉพาะงานหลักคือการป้องกันอาชญากรรม หรือการเป็นอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น แต่ในระบบตำรวจผู้รับใช้ชุมชน หน่วยตำรวจต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่นๆ เช่น การจัดอาสาสมัครช่วยแจ้งข่าว เว็บไซต์ลามก การให้ประชาชนเป็นอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือบริการผู้มาแจ้งความที่สถานีตำรวจการจัดอาสาสมัครช่วยรับโทรศัพท์ที่ศูนย์วิทยุ การจัดอาสาสมัครลงข้อมูลสถิติคดี การจัดคณะกรรมการหาทุนช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม และการรับการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจในด้านต่างๆ

6. การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน (Law Enforcement) งานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนยังถือว่า การสืบสวน จับกุมคนร้าย เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน โดยมุ่งเน้นการจับกุมเพื่อแก้ปัญหาที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุด และตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุม กับความร่วมมือของชุมชนในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน

7. เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นการป้องกันเพื่อไม่ให้อาชญากรรมเกิด มากกว่าการรอให้อาชญากรรมเกิดแล้ว จึงคิดติดตามจับกุมคนร้าย เพื่อป้องกันการก่อกรรมส่วนใหญ่ของตำรวจที่ทำงานร่วมกับชุมชน คือ สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเองโดยใช้เทคนิคแก้ต้นเหตุปัญหา การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม การจัดระบบเพื่อนบ้านเตือนภัยหรือจัดสายตรวจประชาชน เป็นต้น เพื่อมุ่งเป้าประสงค์ในการลดอาชญากรรมและความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

8. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ตำรวจสมาชิกชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (Scanning) แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหา(Analysis) แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา(Response) ดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วประเมินผล(Assessment) เทคนิคในการแก้ปัญหานี้เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน ที่สำคัญเป็นการคิดแก้ปัญหากรอบ

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

10. ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันหลายอย่าง โดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแค่การจับคนร้าย) ตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่นติดยาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาสงเคราะห์มีหน้าที่ตาม

กฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุซึ่งทรัพย์สินหรือขโมยเงินเสมอ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตให้บุคคลที่มีพฤติกรรมลักเล็กขโมยน้อย มีและใช้อาวุธปืน เป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืน คือนายอำเภอท้องที่(ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รถเร่ขายสุรา ตามงานเทศกาลหรืองานรื่นเริงต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่นซื้อสุราได้ทุกเวลา นำไปสู่เหตุทำร้ายร่างกาย เป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็นรถจักรยานยนต์ใหม่ที่ยังไม่ได้รับป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบก และสถานที่ที่หายมากที่สุดคือตลาดนัด ที่ฝ่ายพาณิชย์จังหวัดมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัดได้ ดังนี้ เป็นต้น

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของแนวทางการหยุดเดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงนับว่าเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะเป็นหลักสำคัญในการยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่จะสามารถเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานของตำรวจทุกนาย รวมถึงประชาชนในชุมชน ที่จะกลายมาเป็นหนึ่งเดียวและเป็นเอกภาพในการเป็นหู เป็นตา สอดส่องดูแล ป้องกัน แก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า มั่นคง และยั่งยืนสืบไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุด เดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษา ตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก

จากผลการศึกษาที่พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พุดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง เป็นสิ่งที่ทำให้เราได้เห็นถึงความสำคัญว่าแนวทางการหยุด เดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) ถือเป็นแนวทางที่ประชาชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และมีความต้องการที่จะให้แนวทางนี้มีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง เพราะการใช้หลักการทำงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชน หรือการปฏิบัติจะใช้วิธีการหยุด เดิน พุด คุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) จะเน้น

ความคุ้นเคยกับประชาชนเป็นหลัก ตำรวจจะปรากฏตัวให้ประชาชนเห็นในสถานที่เดิมและเวลาเดิมเป็นประจำ เพื่อให้ประชาชนได้สัมผัสจนประทับใจเข้าไปในความรู้สึก

ดังนั้น แนวทางการหยุด เดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) จึงเป็นวิธีการคิดและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยยึดเอาความเดือดร้อน ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ที่สำคัญคือ ตำรวจและประชาชนต้องปฏิบัติงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนต้องการ หรือ เห็นความสำคัญว่า ถ้าแก้ไขปัญหานั้นได้จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนส่วนร่วม (การแก้ไขปัญหาจึงจำเป็นที่จะต้องเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับสภาพของชุมชนและประชาชนส่วนร่วมเป็นสำคัญ)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ โดยขับรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผ่านไปมาในพื้นที่ โดยไม่มีการหยุดพบปะ พูดคุย กับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีวิธีการออกตรวจ โดยการหยุดพบปะ พูดคุย และสอบถามปัญหาจากประชาชนโดยตรง ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาพบปะ ด้านการแต่งกาย ด้านกริยาวาจา ด้านความเป็นมิตรและเป็นกันเอง และด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) กรณีศึกษาตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการต่อประชาชน ตามแนวทางการหยุดเดิน พูดคุย กับประชาชน (Stop, Walk and Talk) อันจะมุ่งไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในทางปฏิบัติ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและได้รับการสนับสนุนจาก พลตำรวจโทรุ่งโรจน์ แสงคร้าม ผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค 6 จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน จนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

ธรรมาภิบาล หรือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534, แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2554. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ: วี อินเทอร์เน็ตปริ้นซ์.

โรเบิร์ต ไทรจานโนวิช. (1990). ทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, Cincinnati.,U.S.A. : Anderson.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2540. สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2550. พระราชบัญญัติข้าราชการตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

Best. 1978. **Developmentally Appropriate Curriculum: Best practices in early childhood education.** (4th ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Peel, R. 1990. Sir Robert Peel : Statesmanship, **Power and Party.** Routledge.

Trojanowicz, R., Bucqueroux, B. 1990. **Community Policing: A contemporary Perspective.** Cincinnati, Anderson.