

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของประเทศ มีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานและการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ฉับไวให้ประชาชนมีความพึงพอใจ สามารถตรวจสอบกาปฏิบัติงานได้ และภารกิจของตำรวจถือเป็นกลไกในการควบคุมสังคม (Social Control) สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สถานีตำรวจซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและ เป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์สำคัญในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งภารกิจหลักของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณปัจจุบันบ้านเมืองมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) สังคมโลกมีการแข่งขันอย่างรุนแรงและรวดเร็วส่งผลกระทบต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำเป็นต้องปรับปรุงตนเองเพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงไปของโลก และสอดคล้องกับอารยประเทศ ทั่วโลก และเพื่อแก้ปัญหาภายในประเทศไทยได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมาย และ โครงสร้างของระบบราชการหลายอย่าง ยกตัวอย่าง เช่น การมีรัฐธรรมนูญที่เป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบอำนาจรัฐมากขึ้น ตลอดทั้งปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2541 : 2)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังมาตรา 26 ซึ่งบัญญัติว่า “การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้” และมาตรา 30 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคลฐานะทาง

เศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้” ในส่วนของเจ้าหน้าที่และบทบาท ของผู้ให้บริการประชาชน เช่น ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือข้าราชการ ในรัฐธรรมนูญ มาตรา 64 บัญญัติว่า “บุคคลผู้เป็นทหาร ตำรวจ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และพนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐย่อมมีสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เว้นแต่ที่จำกัดไว้ในกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับ ที่ออกโดยอาศัย อำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเมืองสมรรถภาพ วินัย หรือจรรยาบรรณ” และมาตรา 70 ซึ่งสาระสำคัญบัญญัติว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษา ประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน”

ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจบังเกิดผลสัมฤทธิ์และมี ประสิทธิภาพอย่างแท้จริงสามารถที่จะให้การบริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ประชาชนที่มารับ การบริการมีความพึงพอใจและประทับใจอันเป็นการช่วยยกระดับภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชาชน เยาวชนหรือกลุ่มวัยรุ่น ที่ก่อปัญหาต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมต่างๆ เช่น ลักทรัพย์ ชิง ทรัพย์ การทำร้ายร่างกาย ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้ตำรวจต้องมีภาระหน้าที่ที่ จะต้องปฏิบัติมากขึ้น และเกิดการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมากยิ่งขึ้น ประชาชนและสังคมจะ ใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ หากสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มากประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการ ปฏิบัติงานที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจมากยิ่งขึ้น ผลการปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหายู่มาก หากที่จะแก้ไขให้สำเร็จ ได้ โดยเร็ว แต่หากปล่อยไว้โดยไม่มีการแก้ไขปัญหาก็จะมีมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นผลทำให้เกิด ปัญหาอื่นๆ ตามมา

การดำเนินการปรับปรุงการทำงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศให้ดีขึ้น และ ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนเป็นเจ้าของสถานีตำรวจ เชื่อมมันและ ไว้วางใจเมื่อยามเดือดร้อน สามารถไปติดต่อขอรับความช่วยเหลือได้โดยทันที สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด ทำการปรับปรุงและพัฒนาสถานีตำรวจ ทั้งใน ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระเบียบวิธีปฏิบัติและบุคลากรในสถานีตำรวจ ให้สามารถ

บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล มีหลักสำคัญในการดำเนินการพัฒนา คือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและการบริหารงาน ทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นส่วนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม วัฒนธรรมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้น รวมงานการบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ลดน้อยลง การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาและทรัพยากรที่มีอยู่ ตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการไ้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน การกระจายการบริการประชาชน และการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด การปรับเปลี่ยนกำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจ ให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล การปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหา แจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญ ต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายซึ่งเป็นทิศทางในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในยุคการปฏิรูปและพัฒนาาระบบราชการไทยกับการเปลี่ยนแปลง

อย่างรวดเร็วของสภาวการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า โดยการปฏิบัติทั้งปวงจะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการธำรงไว้ซึ่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุนและนำแนวทางตามกระแสพระราชดำริและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจังและยั่งยืน นอกจากนี้จะต้องปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบข้ามชายฝั่ง การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดนโยบายเร่งด่วน ให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยการกระจายทรัพยากรทางการบริหาร ไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ และข้อมูลท้องถิ่น งานสายตรวจป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานจราจร ตลอดจนกระจายกำลังตำรวจออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุด

การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด พบว่ามีกระแส

วิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนว่าไม่ได้รับการบริการที่ดีและไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค โดยสังเกตได้จากหนังสือร้องเรียนจากผู้รับแสดงความคิดเห็น ซึ่งสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้ติดตั้งไว้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น และข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่ประชาชนไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะ

ในด้านการบริการทั่วไป การบริการในด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาในด้านการควบคุมการจัดการจราจร และที่รองลงมาคือ ปัญหาในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ข้อมูล สถิติผู้ขอรับบริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ที่แสดงความคิดเห็นในผู้รับความคิดเห็น ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2549) เพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้ทราบถึงความพึงพอใจของการบริการมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจต้องการศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ค้นพบไปปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ จะทำการศึกษาในเขตการรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด (สถิติปี 2548) จำนวนประชากร 137,400 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของประชาชน ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 6 ด้าน (ตามภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) ดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป

3.2.2 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

3.2.3 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.2.4 ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร

3.2.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

3.2.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 4 จังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ และความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะด้านต่างๆ 6 ด้าน คือ

ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็วการให้บริการเวลาพักเที่ยง การบริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง การใช้กริยาวาจาที่

สุขภาพ และเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ การติด
ประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาในการบริการแต่ละเรื่อง

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา หมายถึง การสอบสวนคดี
ต่างๆ พนักงานสอบสวนให้ความยุติธรรม เสมอภาค และโปร่งใส กับประชาชนเท่าเทียมกัน
พนักงานสอบสวนมีเพียงพอต่อการให้บริการ การยื่นประกันตัวผู้ต้องหาเป็นไปด้วยความ
รวดเร็ว มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสอบสวนพนักงานสอบสวนมีความรู้
ความสามารถในการสอบสวน

ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง เมื่อมี
เหตุเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจมักให้
ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรมรวมถึงการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ที่จะ
เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรม และปัญหาเสพติด กำลังสายตรวจเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ มีผู้ยาม
และที่พัทสายตรวจ อยู่ริมเส้นทางคมนาคมไว้ให้บริการแก่ประชาชน การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล
และยานพาหนะ เป็นประจำ

ความพึงพอใจด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ
เพียงพอในการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายด้วยความ
ยุติธรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชนมีการ
จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
การจัดกำลังสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาจราจร
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
หมายถึง มีการจัดนิทรรศการ ประชุมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สถานีตำรวจ
มีการจัดบริการระบบข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์ หรือวีดีโอตลอดเวลา สถานีตำรวจมีการ
จัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการติดต่อกับสถานีตำรวจ มีการจัดทำป้ายบอก
หมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการ
ประชาสัมพันธ์ถึงการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนได้ทราบอยู่เสมอ มีแผ่นพับ แผ่นใบปลิวแจก
แนะนำความรู้ด้านอาชญากรรมแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น
สำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชน

ความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดสถานที่นั่งพักรอ สำหรับผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ และเป็นสัดส่วนในการให้บริการ การจัดสถานที่ห้องควบคุมผู้ต้องหาอย่างมีขีดบุคคลภายนอกไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย สถานีตำรวจมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีการแสดงแผนผังและรายละเอียดต่างๆของสถานีตำรวจอย่างชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อ มีห้องสุขาที่สะอาด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานด้านบริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และนำผลการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น