

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ การศึกษา ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 17 ส่วน ดังนี้

- 2.1 การบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยมุ่ง เน้นลูกค้าในต่างประเทศ
- 2.3 การบริหารงานตำรวจ
- 2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจ
- 2.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของรัฐ
- 2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจ
- 2.7 ประวัติและความเป็นมาของ เมืองพญา
- 2.8 ประวัติและความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา
- 2.9 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา
- 2.10 สถานภาพของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา
- 2.11 เป้าหมายในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา
- 2.12 การให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)
- 2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ
- 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ
- 2.15 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.16 สมมุติฐานในการวิจัย
- 2.17 นิยามศัพท์

## 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ปิยะ อุทาโย (2541) กล่าวว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (In search of excellence) องค์กรต้องมีลักษณะของการมุ่งเน้นการปฏิบัติให้มีความคล่องตัวทำระบบให้ง่าย ต้องมีความใกล้ชิดกับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยการเน้นคุณภาพ และประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ และ รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันต้องเข้มงวดเรื่องคุณภาพของการบริการ และ สร้างความเชื่อถือ และ ผ่อนปรนเรื่องการทำข้อผิดพลาดในการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันการวัดความสำเร็จของงานตำรวจจะยึดถือ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ

ในขณะที่ รุ่ง แก้วแดง (2539:18.69) เชื่อว่า กระบวนการทำงาน (Process) ในการบริหารงานราชการนั้น จะต้องมีการพิจารณาทบทวนกระบวนการทำงาน และ ออกแบบกระบวนการทำงานเสียใหม่ จากเดิมที่มีหลายขั้นตอน และ ใช้เวลานานจะต้องให้ขั้นตอนสั้นลง หรือทำให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop service) ซึ่งควรต้องมีการปฏิรูปทุกกระบวนการของส่วนราชการ

นอกจากนี้ รุ่ง แก้วแดง ยังเชื่อว่า จากแนวความคิดทางการบริหารจะเห็นว่า หากจะเน้นแต่เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะทำให้การบริหาร ไม่สามารถทำได้ครบวงจร จึงได้มีการนำเอา แนวความคิดเชิงระบบ (System management) เข้ามาทำให้การพิจารณาหรือวิเคราะห์การจัดการทั้งระบบได้อย่างทะลุปรุโปร่ง สามารถมองเห็นได้ว่าจุดใดบ้างที่เป็นจุดบกพร่อง จุดใดบ้างที่เห็นเด่น สามารถวิเคราะห์ทั้งจุดเด่นและจุดด้อยขององค์กร และสามารถที่จะนำมาปรับปรุง หรือพัฒนาการบริหารได้ทั้งระบบ เพื่อให้องค์กรทั้งระบบมีประสิทธิภาพสูงสุด การมองการบริหารงานอย่างเป็นระบบนั้นได้ช่วยให้การแก้ปัญหาต่างๆ เป็นไปอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มากกว่าการพิจารณาเฉพาะเรื่อง

ที่พามาจะเห็นได้ว่า ระบบราชการไทย บริหารราชการโดยยึดกฎระเบียบ ที่วางไว้โดยหน่วยงานราชการทั้งสิ้น โดยหลายคนมีความคิดว่า การยึดกฎระเบียบจะช่วยให้ทำงานไม่ผิดพลาด และ เมื่อยึดกฎระเบียบมากๆ เข้า ผลที่ตามมาก็คือ ระบบราชการทุกแห่งลี้มัวดลู่ประสงค์และภารกิจของหน่วยงานนั้นๆ ว่า ตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่อะไร กลายเป็นว่า ส่วนราชการนั้นตั้งขึ้นมา เพื่อรักษากฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ (รุ่ง แก้วแดง, 2539:100-101) เช่น กรณีของ สถานีตำรวจ ก็ตั้งขึ้นเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ และ ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการทั้งที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดี แต่ปัญหาที่พอมองก็คืออานการ

ติดต่อขอรับบริการจากสถานีดำรวจ มีข้อขัดข้องอยู่หลายประการ เนื่องจากติดขัดในเรื่องระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ในขณะที่หลายๆ สถานีดำรวจ ได้พยายามลดขั้นตอนต่างๆ ที่ยุ่งยากลงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แต่วัตถุประสงค์หลักก็ยังคงอยู่ที่ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่งต่างๆ เนื่องจาก หากไม่ปฏิบัติตามหรือมีการปฏิบัติที่ผิดไปจากระเบียบข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติก็จะถูกพิจารณาโทษลงทัณฑ์อยู่เสมอ

จากแนวคิดของ ออสบอร์น และ แกบเลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1993 อ้างใน รุ่ง แก้วแดง, 2539:101-102) ในหนังสือ Reinventing Government ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารที่น่าสนใจว่า การบริหารงาน บางครั้งเราติดติดกับระเบียบมาก จนกระทั่งไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น หลายคนจึงมักจะพูดว่า ระบบราชการ เป็นองค์กรที่ยึดระเบียบ ไม่ใช่ยึดภารกิจ จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ยึดระเบียบ กับ องค์กรที่ยึดภารกิจจะแตกต่างกันมาก กล่าวคือ

1. องค์กรที่ยึดภารกิจจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล มากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ เพราะว่า องค์กรที่ยึดภารกิจนั้น จะให้ความสำคัญกับความสำเร็จ ภายใต้ระเบียบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ ไม่ใช่ยึดระเบียบเป็นหลักตั้งที่เป็นอยู่

2. องค์กรที่ยึดภารกิจจะมีความคิดริเริ่มในการดำเนินงานได้ มากกว่าองค์กรที่ยึดแต่ระเบียบแต่เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ หากเรามุ่งเน้นที่จะให้ภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ก็ควรจะคิดหาวิธีการต่างๆ ที่ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้องตามระเบียบ โดยไม่ยึดระเบียบเป็นสรณะ

3. องค์กรที่มุ่งภารกิจนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่นกว่าองค์กรที่มุ่งแต่ในเรื่องระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่มุ่งภารกิจสามารถตอบสนองการทำงานได้มากกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ ซึ่งจะต้องอ่านหรือดำเนินการตามระเบียบทีละข้อๆ จนเกือบจะไม่มีเวลายืดหยุ่นใดๆ เหลืออยู่เลย

4. องค์กรที่ยึดภารกิจทำให้ขวัญและกำลังใจของข้าราชการในองค์กร ดีกว่าองค์กรที่ยึดระเบียบ เพราะข้าราชการสามารถจะคิดและทำอะไรได้มากกว่า เป็นเพียงหุ่นยนต์ทำตามระเบียบที่วางเอาไว้

เมื่อพิจารณาจากพื้นฐานภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยในลักษณะรัฐบาลของประชาชน เพื่อประชาชนแล้ว บียะ อุทาร์โย (2539:22) เชื่อว่า การดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตาม รัฐจักต้องพึงเสียงของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และ คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่ควรจะได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของรัฐ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด และ จากการแพร่หลายของแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ความหมายใหม่ (New Public Administration) นับแต่ช่วงทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา ได้ให้ความสำคัญกับเรื่อง ความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการสาธารณะ Rehfuß (1973) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึง ผู้ที่เสียเปรียบในสังคมด้วย นอกจากนี้ Frederickson (1980) เชื่อว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้รับบริการ (Clients) และผู้รับบริการควรจะต้องมีอำนาจในการประเมินผลการทำงานหน่วยงานของรัฐด้วย เป็นจุดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสำคัญในการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ ที่เริ่มให้ความสำคัญต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น ในเวลาต่อมา จากแนวความคิด ของ ออสบอร์น และ แกบเลอร์ ยังส่งผลให้ภาครัฐ มีการแข่งขันในฐานะผู้ให้บริการ กับทั้งเพิ่มอำนาจของ ประชาชนและชุมชนในการตัดสินใจ มากกว่า เป็นเพียงผู้รับบริการ นอกจากนี้ บียะ อุทาร์โย (2539:23) ยังเห็นว่า สิ่งสำคัญอย่างยิ่งในแนวคิดเรื่องการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ คือ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้วยวิธีการเปลี่ยนแปลงหลักฐานพื้นฐานของวิธีการดำเนินการในภาครัฐโดยสิ้นเชิงจากเดิมซึ่งเคยบริหารงานตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับงานมีลักษณะผูกขาด นำไปสู่การสร้างแรงบีบคั้นให้กับหน่วยงานต่างๆ ต้องแข่งขันเพื่อการบริการลูกค้า ไม่ว่าภายในหน่วยงานเอง ระหว่างหน่วย หรือ แม้ต้องแข่งขันกับเอกชนก็ตามที่ ขณะเดียวกัน ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538:19-22) กล่าวว่า การจัดโครงสร้างใหม่ของหน่วยงานตามความต้องการของลูกค้าประการสำคัญ ต้องมีการวัดผลการปรับปรุงการให้บริการโดยพิจารณาจาก ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐประชาชนในฐานะผู้รับบริการหรือลูกค้ามิใช่อยู่ในฐานะแค่เพียงรอรับบริการเท่านั้น แต่เป็นตัววัดผลสำเร็จที่สำคัญของงานในการให้บริการสาธารณะ คอกซ์ และ เวด (Cox and Wade, 1985) ให้ความเห็นว่าความจริงประชาชนมีความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการขององค์กรรัฐเนื่องจากเป็นผู้สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรของรัฐงานตำรวจก็เช่นเดียวกัน การประเมินความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจมากน้อยเพียงใด จึงเป็นสิ่งสำคัญเสมือนข้อมูลย้อนกลับเพื่อการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

## แนวทางการประเมินความสำเร็จขององค์กร

จากแนวความคิดดังกล่าว ทำให้สามารถมองเห็นแนวทาง การประเมินความสำเร็จขององค์กร ได้เป็น 2 แนวทาง คือ

### 1. การประเมินประสิทธิผลในด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Objective attainment)

ในขณะที่ Price (1968) มองว่าเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญ คือ ผลผลิตขององค์กร (Productivity) สำหรับองค์กรของรัฐบาลวัดประสิทธิผลขององค์กรก็คือ การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ขณะเดียวกัน Hall (1982) เชื่อว่า มาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรนั้น จะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and end) ขององค์กร มากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์กร

### 2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)

นักวิชาการหลายๆ ท่าน ไม่ว่าจะเป็น Millet (1954), Mayer and Timms (1980), Goodsell (1980) หรือ Gundlanh and Reid (1983) ต่างก็สนับสนุนแนวความคิดในการ ประเมินประสิทธิผลองค์กรของรัฐบาลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์กรของรัฐนั้นคือการประเมินจากความรู้สึกรับพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐมากกว่า

สำหรับความแตกต่างระหว่าง การประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยการพิจารณา ในแง่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเรียกว่า การวัดโดยวัตถุวิสัย (Objectivity) และ ด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ หรือ การวัดโดยอัตวิสัย (Subjectivity) ได้มีการศึกษา โดย บรัดเนย์ และ อิงแลนด์ (Brudney and England, 1982:132) สรุปข้อแตกต่าง ในการประเมินประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะว่า การประเมินด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ กล่าวคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ สามารถสนองต่อความต้องการ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชน ได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่ บียะ อุทาโย (2539) ศึกษาพบว่า การประเมินด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่ ซึ่งจะเห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กรทั้ง 2 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

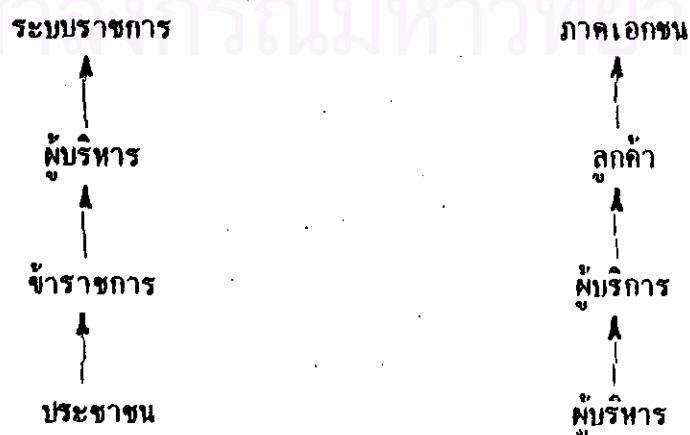
การบริหารราชการของหลายประเทศในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับภารกิจขององค์กรมากขึ้น โดย รุ่ง แก้วแดง (2539:102-103) กล่าวว่า การกำหนดภารกิจที่ชัดเจนนั้นจะช่วยให้ การบริหารงานประสบความสำเร็จมากขึ้น เช่น ระบบราชการของประเทศอังกฤษ ในโครงการก้าวต่อไป (Next step agencies) ที่กำหนดภารกิจไว้ได้ชัดเจน เป็นต้น

### ข้อแตกต่างระหว่าง การบริหารธุรกิจ กับ การบริหารรัฐกิจ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่าง การบริหารธุรกิจ กับ การบริหารรัฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องตำราในอดีต หรือ เรื่องแนวความคิด ก็คือ ราชการนั้นมุ่งที่จะตอบสนองระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สำคัญ ในขณะที่ การบริหารธุรกิจ มุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า มากกว่า

จะพบว่า การบริหารงานของภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวดกับลูกค้า เพราะในการบริหารของภาคเอกชนนั้น ลูกค้าคือนาย ลูกค้าคือพระเจ้า ความสำเร็จของการบริหารองค์กรเอกชนขึ้นอยู่กับลูกค้าเป็นสำคัญ ในขณะที่ การบริหารราชการ ไม่ว่าจะเป็น ราชการไทยหรือต่างประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับการตอบสนองลูกค้า (ประชาชน) ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก ส่วนราชการไม่ได้รับการสนับสนุนเงินจากลูกค้าโดยตรงหากแต่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน โดยเฉพาะกรณีของระบบราชการไทย เป็นการได้รับเงินสนับสนุนจากภาษีอากรโดยทางอ้อมทำให้ประชาชนไม่มีความรู้สึกเสียตายนเงินเหมือนภาษีทางตรงประการสำคัญก็คือ คนที่ให้คอมและให้โทษต่อการทำงานของข้าราชการคือ ผู้บังคับบัญชา มากกว่าประชาชน ดังจะเห็นได้จากตารางภาพที่ 1

ภาพที่ 1 เปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน



โดย รุ่ง แก้วแดง อธิบายว่า ในระบบธุรกิจเอกชนนั้น ลูกค้าจะอยู่เหนือสุด ตามด้วย ผู้บริการ และ ผู้บริหาร ตามลำดับแต่ในระบบราชการ ผู้บริหารจะอยู่สูงสุดและประชาชนอยู่ต่ำสุด ถ้าระบบราชการ จะมุ่งเน้น ลูกค้า เป็นสำคัญ อย่าง ภาคเอกชน ต้องเปลี่ยนใหม่ให้ ประชาชน หรือ ลูกค้าอยู่ข้างบน แล้ว ตามด้วย ข้าราชการ และ ผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชา

ผู้ที่สนับสนุนแนวความดังกล่าวนั้น วิลเลียม บี มาร์ติน (William B. Martin, 1995) กล่าวเกี่ยวกับเรื่อง Managing quality customer service ที่น่าสนใจของลูกค้า ว่า

ประการแรก เราจะต้องรู้จักลูกค้ารู้ว่าอะไรคือธุรกิจหรือบริการของเรา โดยกำหนดให้ชัดเจนว่า บริการที่เราให้คืออะไรและใครคือลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (Targeted customer) ให้แบ่งลูกค้า เป็นรายบุคคลและรายองค์กรโดยมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น ขนาด รายได้ สถานที่ และ ความสนใจของลูกค้า

ประการต่อมา กำหนดบริการ ที่สำคัญคือ ต้องกำหนดมาตรฐาน (Standard) ของบริการด้วย เมื่อสร้างมาตรฐานได้แล้ว จะวัดบริการได้ว่ามีคุณภาพหรือไม่เพียงใด

โดยสรุป การที่จะบริหารราชการให้ประสบความสำเร็จ ก่อนอื่นจะต้องปรับรูปแบบความคิดของ ข้าราชการในทุกระดับให้มองว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการ คือ ลูกค้าของระบบ ราชการที่ข้าราชการต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างดีเช่นเดียวกับภาคเอกชนดูแลลูกค้าของเขา

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโดยมุ่งเน้นลูกค้าในต่างประเทศ

ปัจจุบันแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารหรือการจัดการโดยมุ่งเน้นลูกค้า ได้ถูกนำมาใช้ในการ บริหารงานภาครัฐของหลายๆ ประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย สิงคโปร์ เป็นต้น โดย บิดหลักการที่สำคัญว่า "งานของรัฐบาลคืองานให้บริการ" โดยถือว่างานหลักของรัฐบาลหรือกว่า 90% นั้น คือ การให้บริการแก่ประชาชน

### การบริหารหรือการจัดการโดยมุ่งเน้นลูกค้าในประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับ สหรัฐอเมริกา ภายใต้นโยบายการปรับปรุงงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา (Creating a government that work better and costs less, 1993) ซึ่งรองประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา

นายอัลกอร์ (Al Gore) ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า ให้ดียิ่งขึ้น โดยออกมาตรการต่างๆ เช่น มาตรการหนึ่งซึ่งระบุว่า ให้หน่วยงานของภาครัฐบาลทุกแห่ง ที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชน ดำเนินงานโครงการ ที่มุ่งให้ความสำคัญกับ ลูกค้า (Create customer-driven programs in all departments and agencies that provide services directly to the publics)

การดำเนินงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือ ประชาชน มีแนวการดำเนินงานที่สำคัญคือ กำหนดนโยบายในเรื่อง คุณภาพบริการของรัฐ (Quality of federal service) ที่ให้กับประชาชน และริเริ่มโครงการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยได้ออกเป็นคำสั่งของ ประธานาธิบดี (Executive order) เพื่อสร้างมาตรฐานสำหรับบริการของรัฐ ที่ให้กับประชาชน นั่นคือ "บริการของภาครัฐที่ให้แก่ประชาชน จะต้องมีความเท่าเทียมกับบริการที่ดีที่สุดที่ลูกค้าได้รับจากภาคธุรกิจเอกชน" โดยคำสั่งดังกล่าวระบุหลักการในการให้บริการว่ามีดังต่อไปนี้

1. มีการสำรวจความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการ โดยสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาว่า บริการที่ประชาชนต้องการนั้นคือบริการประเภทใดและมีคุณภาพอย่างไร

2. ตีตประกาศและเผยแพร่ ในเรื่องของ มาตรฐานการบริการและการวัดมาตรฐานนั้นๆ ไว้ให้เห็นเด่นชัด

3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานในภาครัฐ เปรียบเทียบกับของธุรกิจ เอกชนที่ดีที่สุด (Benchmarking)

4. กำหนดทางเลือกแก่ประชาชนทั้งในเรื่องของแหล่งให้บริการ และ วิธีการที่จะให้บริการ

5. จัดระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการ และ การร้องเรียนที่จะทำที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายที่สุด เท่าที่จะ เป็นไปได้

6. กำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไขบริการที่ไม่ดี

7. รับคำร้องและให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

8. จัดสิ่งแวดล้อมที่รื่นรมย์แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้บรรดาหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ดำเนินการ

ดังนี้

1. ให้ระบุว่าใครคือลูกค้า

2. สำรวจลักษณะบริการที่ลูกค้าต้องการและผลที่คาดหวังตลอดจนความพึงพอใจในบริการที่ให้อยู่

ในปัจจุบัน



3. มีการสำรวจตัวข้าราชการ ผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง (Front-line employees) ในเรื่องของ ปัญหาอุปสรรคและแนวความคิดเรื่องการทำบริการ เพื่อเปรียบเทียบกับภาคธุรกิจเอกชน

4. ในรอบ 6 เดือน จะต้องรายงานผลการดำเนินการ 3 ขั้นตอนข้างต้นให้แก่ ประธานาธิบดี

5. ในรอบ 1 ปี ให้จัดพิมพ์แผนการทำบริการกับลูกค้าที่สามารถทำให้ลูกค้าเข้าใจง่ายทันที

ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดให้มีการจัดทำแผนการทำบริการแก่ลูกค้า (Customer service plans) ขึ้น โดยแผนการนี้จะกำหนดมาตรฐานขั้นต้นของการให้บริการแก่ลูกค้า (Customer service standards) นอกจากนี้ภายใต้แผนการดังกล่าวจะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเกณฑ์เบื้องต้น สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่หน่วยงานอีกด้วย

เพื่อเป็นการสนับสนุนแผนการดังกล่าวหน่วยงานต่างๆ จะต้องให้การฝึกอบรมแก่ข้าราชการตาม ความจำเป็น และ ความต้องการ โดยเฉพาะข้าราชการผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง (Front-line employees) ที่สัมผัสกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาจะต้องเรียนรู้ทักษะของการให้บริการ และ ผู้บริหารก็ต้อง เรียนรู้การใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

รุ่ง แก้วแดง (2539:105-107) อธิบายว่านโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง ความคิดริเริ่มที่จะให้หน่วยงานของภาครัฐให้ความสำคัญต่อทั้งประชาชนผู้รับบริการและพนักงาน ผู้ให้บริการโดยตรง นอกจากนี้การตีตราประเมินมาตรฐานที่ว่าด้วยการให้บริการแก่ลูกค้าเปรียบเทียบกับผลที่ ทำได้นั้น ได้ทำให้หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่มีภาระรับผิดชอบ ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ประชาชน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

ซึ่ง รุ่ง แก้วแดง (2539:107-112) อธิบายว่า ในโครงการทบทวนผลการปฏิบัติงานแห่งชาติ (National performance review) ของสหรัฐอเมริกาพูดถึงการกำหนดมาตรฐานเพื่อการบริการของ หน่วยงานที่น่าสนใจเอาไว้ 3 หน่วยงาน คือ

1. กรมสรรพากร (Internal Revenue Service) หน่วยงานนี้ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ประชาชน (Customer service performance standards) ไว้ เป็นแนวทางการ ปฏิบัติงาน จากการศึกษาปัญหาของกรมสรรพากร พบว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่เดิมนั้น คนที่มา จ่ายเงินต้องยืนรอเป็นเวลานาน และ ที่สำคัญก็คือ การดำเนินงานมีความผิดพลาด ผู้เสียภาษีไม่ค่อยได้รับ ข้อมูลข่าวสารและการคืนเงินภาษีมีจำนวนมากทำให้การให้บริการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชน รัฐบาล จึงได้กำหนดมาตรฐาน การให้บริการของกรมสรรพากรขึ้นมา เช่น จะคืนเงินภาษีที่จ่ายเกิน ทางไปรษณีย์

ภายใน 40 วัน สำหรับผู้ที่ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ภายใน 21 วัน สำหรับผู้ที่ส่งทางอิเล็กทรอนิกส์และขอรับเช็ค หรือ ส่งภายใน 14 วัน ในกรณีที่รู้เลขบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี เป็นต้น

2.สำนักงานประกันสังคม (Social Security Administration) ซึ่งหน่วยงานนี้ได้ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชน (Customer service performance standards) ที่สำนักงานไว้ว่า ลูกค้าจะต้องได้รับการบริการด้วยความสุภาพ ทุกครั้งที่มาติดต่อจะให้ข้อมูลทุกอย่างที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้เข้าใจการประกันทุกโปรแกรมหรือทุกประเภท ที่สำนักงานมีอยู่ซึ่งรวมไปถึงบริการประกันอื่นๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และเมื่อลูกค้าเรียกใช้บริการจากหมายเลข 1-800 ของสำนักงานก็จะมีพนักงานรับสายคอยให้คำตอบได้ทันที เป็นต้น

3.กรมไปรษณีย์ (Postal Service) สำหรับเรื่องบริการของ กรมไปรษณีย์ ได้พูดถึงตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index หรือ CSI) เช่นกัน ซึ่ง CSI ของ กรมไปรษณีย์ ได้วัดความพึงพอใจทุกชนิด โดยมีตัวชี้วัดทั้งหมด 35 ตัว เช่น ความสุภาพ การส่งมอบทันทีทันใด การรับคำติชม มาตรฐานเวลาที่ใช้ในการรอคอย เป็นต้น ตัวอย่างของมาตรฐาน ได้แก่

- ไม่ว่าท่านจะอยู่ที่ใดใน สหรัฐอเมริกา พัสดุไปรษณีย์ชิ้นหนึ่ง จะส่งถึงผู้รับภายใน 3 วัน และสำหรับระยะไกลในท้องถิ่นเดียวกันจะส่งถึงภายในคืนนั้น

- ท่านจะได้รับการให้บริการที่เคาน์เตอร์ ภายในเวลา 5 นาที

- ท่านจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับไปรษณีย์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยกดหมายเลขโทรศัพท์ตามที่กำหนด

นอกจากนี้ แนวความคิดเรื่องการปรับปรุงบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชน รัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดให้หน่วยงานมีระบบการสำรวจความคิดเห็นโดยอิสระโดยมีการมอบอำนาจของหน่วยงาน ที่ควบคุมดูแลระเบียบอยู่เดิม ไปให้ยังหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบดำเนินการเองได้โดยตรง

**การบริหารหรือการจัดการโดยมุ่งเน้นลูกค้าใน ประเทศอังกฤษ**

ประเทศอังกฤษ เป็นอีกประเทศหนึ่ง ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด ในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อประชาชน โดยเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถทำได้สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม การให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนของ ประเทศอังกฤษ ใช้ชื่อโครงการว่า "สัญญาประชาชน" (Citizen's Charter) ด้วยความเชื่อที่ว่า ประชาชนคือผู้เสียภาษี จึงมีสิทธิ์ที่จะคาดหวังได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากรัฐคุ้มกับค่าของเงินภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้รัฐ รัฐบาลประเทศอังกฤษ จึงให้สัญญาว่าจะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน โดยได้ประกาศใช้ Citizen's Charter เมื่อปี พ.ศ. 2534 ก็เพื่อยกระดับ

มาตรฐานการให้บริการของส่วนราชการ ภายใน ระยะเวลา 10 ปี (ระหว่าง พ.ศ. 2534-2543) โดยกำหนดเป็นกฎหมายให้ส่วนราชการต่างๆ มีสัญญาประชาชน โดยยึดหลักการให้บริการของรัฐ ใน 6 เรื่อง (The principles of public service) ดังนี้

#### 1. มาตรฐานบริการของรัฐ (Standard)

หมายถึง หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่ง ทั้งที่อยู่ในส่วนกลางและท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการติดตามผลการปฏิบัติงาน และการพิมพ์เผยแพร่มาตรฐานบริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนคาดหวังได้ว่า จะได้รับบริการอย่างไร และเพื่อให้หน่วยราชการพยายามปฏิบัติให้ได้เท่าหรือดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

#### 2. ข้อมูลและการเปิดเผย (Information and openness)

ข้อมูลของระบบราชการต้องเปิดเผย ประชาชนสามารถรู้ได้ว่า ระบบราชการนั้นดำเนินการอย่างไร มีค่าใช้จ่ายเท่าใด ปฏิบัติราชการได้ดีเพียงใด และ ใครเป็นคนรับผิดชอบ

#### 3. ทางเลือกและการให้คำปรึกษา (Choice and consultation)

หน่วยราชการจะต้องให้ทางเลือกแก่ประชาชนทุกวิถีทางที่สามารถจะทำได้มีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ และรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการของรัฐให้ดีขึ้น

#### 4. ความมีอัธยาศัยและพร้อมที่จะช่วยเหลือ (Courtesy and helpfulness)

ข้าราชการจะต้อง เป็นคนที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดี พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ โดยทุกคนจะติดป้ายชื่อที่เสื้อ และให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

#### 5. การทำงานให้ถูกต้อง (Putting things right)

กรณีที่มีสิ่งใดผิดพลาดก็พร้อมจะขอโทษและจะต้องอธิบายถึงสาเหตุของความผิดพลาดพร้อมทั้งเร่งดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้นโดยเร็ว นอกจากนี้ จะต้องจัดระบบ ที่ว่าด้วยเรื่องของการร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

#### 6. การทำงานให้คุ้มกับค่าของเงิน (Value for money)

หมายความว่า หน่วยงานนั้นจะต้องให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประหยัดภายใต้ข้อจำกัดทางทรัพยากรของชาติที่มีอยู่ต้องมีการปฏิบัติงานให้ตรงกับมาตรฐานที่วางเอาไว้

โดยประเทศอังกฤษ ได้จัดทำเอกสารที่เรียกว่า "สัญญาประชาชน" ออกมาเป็นรูปเล่มชื่อ The Citizen's Charter ซึ่งพูดถึงว่า หน่วยงานแต่ละแห่งจะประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง มีองค์กรหรือหน่วยงานใดที่ประสบความสำเร็จ จนได้รับการยกย่อง และ ได้รางวัล The Charter Mark Awards รางวัลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ส่วนราชการนั้นๆ ได้ทำตามสัญญาประชาชนทั้ง 6 ประการที่วางไว้

นอกจากนี้ได้กำหนดให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการมีสิทธิมีเสียงในทุกเรื่อง มีสิทธิที่จะร้องเรียน านกรณีบริการของรัฐผิดพลาดและมีระบบการตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

รุ่ง แก้วแดง (2539:112-116) กล่าวถึงผลสำเร็จของ The Citizen's Charter ว่าได้ เปลี่ยนวิถีชีวิตของคนอังกฤษไปมาก หน่วยราชการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โรงเรียน โรงพยาบาล สรรพากร สำนักงานประกันสังคม สถานีตำรวจ ศาล ที่ทำการไปรษณีย์ รถโดยสาร บริการรถไฟ พาณิชย์หลักการ ที่ว่าให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง (Customer comes first) มากขึ้นเรื่อยๆ

### การบริหารหรือการจัดการโดยมุ่งเน้นลูกค้าใน ประเทศสิงคโปร์

รุ่ง แก้วแดง (2539:117-119) กล่าวถึง การบริหารจัดการในประเทศสิงคโปร์ ว่าประเทศ สิงคโปร์ ได้ประกาศนโยบายการบริการเพื่อประชาชนสำหรับศตวรรษที่ 21 (Public Service for the 21st Century) หรือ ที่เรียกกันย่อๆ ว่า PS21 เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2538 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศ (The way of excellence in public service) โดยกล่าวว่า

"ประชาชนคือเหตุผลที่ทำให้มีระบบราชการขึ้นมา ระบบราชการ อยู่ได้ด้วยเงินภาษีอากรของประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น ประชาชน จึงมีสิทธิที่จะคาดหวังบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยมจากระบบราชการ ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ และ เป็นธรรม ในขณะเดียวกัน ระบบราชการ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้คุ้มค่าของเงิน ใช้งบประมาณและคนให้เกิดประโยชน์ สูงสุด และ เลือกรูปวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมากที่สุด"

การปฏิบัติงานในระบบราชการสิงคโปร์ ยึดหลัก 6 ประการ เป็นแนวทาง คือ

1. ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (We want to give you quality service) ซึ่ง  
เป็นลูกค้าภายนอก ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงลูกค้าภายใน ซึ่งได้แก่คนในระบบราชการด้วยกันเอง โดยที่  
ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ (Customer come first) เราจะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

2. ให้บริการที่สุภาพและเป็นธรรม (We are courteous and fair) รับผิดชอบต่อประชาชน ด้วย  
ความเสมอภาค ซื่อสัตย์ และ ไม่ลำเอียง ทำตามระเบียบโดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลทางสังคมหรือสถานะทาง  
เศรษฐกิจ เปิดเผยการใช้จ่ายและ การตัดสินใจอย่างโปร่งใส เพื่อให้ประชาชน มีความมั่นใจในความ  
เป็นธรรมและเป็นกลางของระบบราชการ หากคำขอของผู้ใดไม่ได้รับการอนุมัติ ก็จำเป็นอย่างยั้งที่จะต้อง  
อธิบายให้เข้าใจด้วยความอดทนและสุภาพ

3. ช่วยเหลือให้ดีที่สุด (We do our best to help) ระบบราชการจะวางแผน กำหนดและ  
ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน จะสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จะอำนวยความสะดวก  
แก่ประชาชนทั้งเรื่องเวลาและสถานที่ หากเป็นเรื่องที่ยากก็ต้องให้โอกาสประชาชนเข้าถึงผู้มีอำนาจระดับ  
สูงกว่าขึ้นไป เพื่อที่ประชาชนจะได้รู้สึกว่ามีหน่วยงานราชการจะช่วยเหลือไม่ได้จริงๆ ก็ยังได้รับฟังปัญหา

4. มีความภูมิใจในการทำงาน (We have pride in our work) ระบบราชการจะพยายาม  
ทำให้ลูกค้าพอใจโดยการปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ทั้งบริการที่เคาน์เตอร์ บริการทางโทรศัพท์และ  
ทางเอกสาร จะกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพและทำให้ได้ตามเป้าหมายนั้น ให้บริการต่อลูกค้า ตามมาตรฐานบริการและพฤติกรรม อย่างที่ข้าราชการเอง ก็หวังว่าจะได้รับ  
เช่นเดียวกัน

5. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (We want to keep improving) จะประกาศมาตรฐานบริการที่  
กำหนดไว้ให้เป็นที่รับรู้มากที่สุด เพื่อที่ประชาชนจะรู้ว่าเขาควรคาดหวังบริการเช่นไร ถ้าทำไม่ได้  
มาตรฐานก็รีบปรับปรุงแก้ไขทันที จะรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเสนอแนะเชิง  
สร้างสรรค์ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว

6. ใช้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุง (Feedback shows us where we can do better.  
Suggestions help us improve. Priase helps us work with a smile) บริการที่มีคุณภาพ  
หมายถึง ความรวดเร็ว ตอบสนอง สุภาพ เอื้อเฟื้อ และ ถูกต้อง แต่ระบบองค์กร และขั้นตอนทำให้ล่าช้า  
การที่ข้าราชการจะให้บริการที่มีคุณภาพได้นั้นเกี่ยวข้องกับอย่างมากกับ ค่านิยม เจตคติและแรงจูงใจ จึงต้อง  
ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการด้วย โดยปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานให้การอบรม และการ  
พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในระบบและเทคโนโลยี และ ความคาดหวังของ  
ประชาชนการใช้ข้อมูลย้อนกลับและคำแนะนำช่วยให้มีการปรับปรุงที่ดีขึ้น

## 2.3 การบริหารงานตำรวจ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530:4-5) กล่าวว่า ในขณะที่หน่วยงานตำรวจส่วนใหญ่มักทั่วโลก ยังคงมีการจัดองค์กรและใช้ชั้นยศเช่นเดียวกับทหารแต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะงานของตำรวจนั้นแตกต่างจากลักษณะงานของทหารอย่างน้อย 4 ประการคือ ประการแรก ตำรวจปฏิบัติงานตามลำพัง โดยมีโอกาสที่จะใช้วิจารณ์อย่างมากมายใต้ขอบเขตของการตีความตัวบทกฎหมายซึ่งตรงข้ามกับทหาร เพราะทหารต้องปฏิบัติตามคำสั่งภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดทำให้โอกาสที่จะใช้วิจารณ์มีน้อย ประการที่สอง สำหรับการริเริ่มและการวางแผนงานต่างๆ ของทหารมักอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการจากระดับสูงลงสู่ระดับต่ำ ขณะที่งานตำรวจ เช่น การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา และการบริการชุมชนเริ่มจากตำรวจระดับปฏิบัติการเสนอขึ้นไปตามลำดับชั้นถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูง ต่อมา ประการที่สาม ทีมงานของตำรวจมีขนาดเล็กหรือบ่อยครั้งเป็นการทำงานอิสระตามลำพังส่วนทหารมักปฏิบัติงานในลักษณะทีมงานขนาดใหญ่กว่า เช่น หมวด กองร้อย เป็นต้น ประการสุดท้ายตำรวจต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงเพราะงานหลักของตำรวจเกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของประชาชน แต่งานหลักของทหารคือการป้องกันประเทศจากการรุกรานจากภายนอกประเทศ เป้าประสงค์และยุทธวิธีของทหารจึงต่างจากของตำรวจอย่างยิ่ง

ในช่วงที่ผ่านมา ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2539:18-21) เห็นว่า วิวัฒนาการของการจัดองค์กรตำรวจได้ก้าวไปไกลและแยกเป็นอิสระจากระบบทหารมากขึ้นทุกขณะหน่วยงานตำรวจที่ก้าวหน้าจึงพยายามกำหนดขอบเขตของงานตำรวจให้แคบลง และนิยามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจนมากขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวางแผน การดำเนินการ และการวิจัยประเมินผล ส่วนหน่วยงานตำรวจที่ล้าหลัง ยังมีสภาพคล้ายกับ "กระโถนทองพระโรง" ซึ่งมีหน้าที่รองรับงานทุกประเภทในชุมชน ที่ไม่มีหน่วยงานอื่นของรัฐรับผิดชอบโดยตรง ดังนั้น เมื่อเป้าประสงค์ขององค์กรมีลักษณะที่คลุมเครือ ก็ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญต่อ การวางแผน การดำเนินการ และการวิจัยประเมินผล ซึ่ง ดริคเคอร์ (Drucker, 1954) โอดีน (Odiorne, 1965) และ ฮัมเบล (Humbel, 1970) ได้เสนอแนะว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางเป้าหมายและกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะองค์กรของตำรวจที่มีกระบวนทัศน์ที่ซับซ้อนเกี่ยวกับบทบาทที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องมาจากการขาดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงและวัตถุประสงค์ที่วัดได้เปรียบเสมือนนาฬิกาที่ปราศจากเข็มทิศนำทาง ผู้บริหารงานตำรวจจำนวนไม่น้อย ตกอยู่ในสภาพตามแต่ชะตากรรมจะนำไปโดยเชื่อว่านาฬิกาที่ตนกำลังควบคุมอยู่นั้นจะสามารถพาทั้งกับตันและกะลาสีไปถึงจุดหมายปลายทางได้โดยปริยาย

ทั้งที่กับตันและกะลาสีต่างก็ไม่ทราบว่ากำลังจะไปไหนและจะถึงเมื่อใด ซึ่งสภาวะขาดเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ดังกล่าวทำให้บุคลากรตำรวจเกิดความสับสน ท้อแท้ ซัดแย้ง ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงาน ตลอดจนเกิดความยุ่งยากในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตำรวจทุกระดับชั้นจึงดูเสมือนมีภาระหน้าที่ล้นมือ ทั้งที่ผลงานที่จัดเป็นภารกิจโดยตรงของตำรวจปรากฏน้อยกว่าที่ควร

ดังจะเห็นได้จากในปี 1967 คณะกรรมาธิการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา (The U.S. President's Crime Commission, 1967 a:14) ได้กล่าวไว้ว่า

..... เป็นที่ถกเถียงกันว่า ปัญหาสลับซับซ้อนมากมายในกระบวนการยุติธรรมสามารถแก้ไขได้โดยการกำหนดนิยามอำนาจหน้าที่ของตำรวจให้แคบลง ตัวอย่างเช่น กรณีคนเมาสุราอาจให้การดูแลโดยแพทย์ ตำรวจก็จะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว กรณีปัญหาครอบครัว ก็ให้อยู่ในความดูแลของหน่วยงานทางสังคมสงเคราะห์ ตำรวจก็จะพ้นจากปัญหาครอบครัวและเยาวชนต่างๆ มากมายที่ต้องพิจรณอยู่ขณะนี้ถ้ามีการแก้ไขกฎหมายสารบัญญัติ ตำรวจก็จะต้องประสบความสำเร็จเกี่ยวกับการรักษาเสถียรภาพ การพนัน โสเภณี และ อื่นๆ

และหากจะกล่าวว่า ตำรวจ คือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่เข้าติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนทุกระดับตลอด 24 ชั่วโมง ต่อวัน และ 7 วัน ต่อสัปดาห์ ตำรวจต้องบริการประชาชนทั้งในงานที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม งานตำรวจจึงไม่ใช่งานง่ายๆ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530) ก็คงจะไม่ใช่การกล่าวที่เกินเลยไปจากความจริง

อย่างไรก็ตาม เจย์วาร์ดเน (Jayewardene, 1975 อ้างใน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530: 24) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับ ขอบเขตภาระหน้าที่ของตำรวจในแคนาดาว่าอยู่ใน 4 ประเภท โดยเรียงตามลำดับความดีและเวลาที่ใช้จากมากไปน้อยดังนี้ (ก) การบริการชุมชน (ข) การควบคุมสังคม (ค) การป้องกันภัยต่างๆ และ (ง) การบังคับใช้กฎหมาย ขณะที่ในสหรัฐอเมริกาจากข้อสรุปของ วิสแนน และ เฟอร์กูสัน (Whisenand and Ferguson, 1973) ก็ไม่ได้แตกต่างไปจาก เจย์วาร์ดเน มากนัก โดยนักวิชาการทั้ง 2 ได้สรุปภารกิจงานตำรวจ เป็น 3 ประเภท กว้างๆ คือ (ก) การบังคับใช้กฎหมาย (ข) การรักษาความสงบเรียบร้อย (ค) การให้บริการชุมชนทั่วไป

จากการวิเคราะห์กิจกรรมของตำรวจที่ประชาชนติดต่อขอใช้บริการไม่ว่าจะทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อที่สถานีตำรวจ คัมมิ่ง คัมมิ่ง และ อีเดล (Comming, Comming and Edell, 1965) พบว่าร้อยละ 50 ของการติดต่อของประชาชนชาวอเมริกันเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย สำหรับในแคนาดา แอครอยด์ (Ackroyd, 1969) พบว่า ประมาณร้อยละ 80 ของการติดต่อของประชาชนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ในอังกฤษ พันจ์ และ เนย์เลอร์ (Punch and Naylor, 1973) รายงานว่า ตำรวจใช้เวลาราวร้อยละ 50 ในการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้ หมายความว่า เวลาที่เหลือไม่ว่าใน ประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา หรือ อังกฤษ ตำรวจถูกร้องขอให้ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่ใช้การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งอาจมีลักษณะ รักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งการบริการชุมชนในรูปแบบต่างๆ

ในขณะที่ภารกิจของตำรวจไทยที่ยังขาดการศึกษาวิจัยทางวิชาการ ซึ่งได้พิจารณาจาก ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และ ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ก็ปรากฏว่า กรมตำรวจ (2505:1) ได้กำหนดเป้าประสงค์ของงานตำรวจไว้อย่างกว้างๆ รวมทั้งปราศจากการจัดลำดับความสำคัญ กล่าวคือ ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ภาค 1 พ.ศ. 2505 ได้ระบุเป้าประสงค์ของตำรวจดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดทางอาญา
- 3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
- 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

และจากเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปทำให้ตำรวจมีบทบาทในหลายฐานะตามที่ ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2539:25-26) ได้กล่าวไว้ คือ

- 1) ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 3) ในฐานะข้าราชการ กึ่งพลเรือน และกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติตามที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน
- 4) ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
- 5) ในฐานะตำรวจสันนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกราน โดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่างๆ

ซึ่งนอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่างๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับหลายบทบาทยังก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย



จากที่ได้กล่าวมาทำให้ทราบว่า การก่อตั้งองค์การตำรวจนั้น มีเป้าประสงค์ที่ถูกกำหนดไว้อย่างกว้างๆ จากการศึกษาของ บรูซซี่ เบียมสมบุร์น (2530:39) พบว่า เมื่อ พ.ศ. 2403 หลวงรัฐยาภิบาล บัญชา ได้จัดตั้งกองโปลิศขึ้น ก็เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยภายในพระนครในขณะที่ยังคงมีขนาดเล็ก การกำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะดังกล่าวย่อมเหมาะสมและถือว่าพอเพียง เนื่องจากเหตุความเหตุร้ายมีน้อยและการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนก็มีลักษณะ เป็นกันเองตลอดจนประชาชนต่างก็รู้จักมักคุ้นกัน เป็นส่วนมาก ต่อมาเมื่อสังคมขยายตัวใหญ่ขึ้นมีความสลับซับซ้อนและความขัดแย้งก็เพิ่มมากขึ้น เสมือนเงาตามตัวประชาชนในสังคมส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์แบบเป็นทางการมากขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนความต้องการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ได้เพิ่มขึ้นหลายเท่าทวีคูณ แต่การวางแผนบริการสาธารณะในด้านต่างๆ กลับไม่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตำรวจ ยังเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานครอบคลุมในทุกชุมชนโดยมีหน้าที่ต้องให้บริการสาธารณะตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ประกอบกับเป้าประสงค์เดิมที่มีอยู่กว้างขวางจนไม่สามารถช่วยลดปริมาณงานที่โถมทิวเข้าสู่องค์กรตำรวจในระดับสถานีซึ่งความต้องการดังกล่าวของประชาชนส่วนหนึ่งอาจเชื่อมโยงไปถึงปัญหาอาชญากรรมถ้าไม่รีบตัดไฟแต่ต้นลม เช่น การทะเลาะวิวาทกัน การเสพยาบ้าเมา หรือ วัยรุ่นที่จับกลุ่มมั่วสุม เป็นต้น แต่อีกส่วนหนึ่ง อาจเป็นความต้องการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมแต่อย่างใด เช่น จับสัตว์พลัดหลงเข้าบ้าน หรือ นำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล เบ็ดเตล็ด จึงนับได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจจะต้องกำหนดเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจนและแน่นอน เพื่อจะช่วยให้รัฐบาลและประชาชนได้ตระหนักว่า งานใดเป็นภารกิจหลักของตำรวจ และ งานใดไม่ควรเป็นภาระรับผิดชอบของตำรวจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการตำรวจ

นับแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา สังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดผลกระทบ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา องค์กรต่างๆ มีความพยายาม ที่จะขยายบทบาทของตนเอง เพื่อให้สามารถรองรับและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และ การบริหาร กระบวนการยุติธรรมโดยเฉพาะหน่วยงานตำรวจจัดเป็นระบบหนึ่งของสังคมที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ตามที่ คณะกรรมาธิการที่ปรึกษาระดับชาติว่าด้วยมาตรฐานและเป้าประสงค์ของกระบวนการยุติธรรม (National Advisory Commission on Criminal Justice Standards and Goals, 1973:44) ได้อธิบายไว้ความว่า

ขณะที่ภาครัฐบาลมีการขยายตัวทั้งด้านขนาดและกฎเกณฑ์เพื่อให้ทันต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นของชุมชนเมือง หน่วยงานของรัฐก็มักจะถูกกดดันในการให้บริการ โดยมุ่งไปในทิศทางที่ห่างไกลยิ่งขึ้นจากประชาชน และ เป็นกันเองน้อยลงกับผู้รับบริการ ผลที่ตามมาก็คือประชาชนจำนวนไม่น้อย เกิดความรู้สึกห่างเหินแปลกแยกจากองค์กรภาครัฐบาลและข้าราชการผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเอง ก็อาจเข้าติดต่อขอรับบริการจากกลไกของรัฐต่างๆ ที่มีความรู้สึกเสมือนถูกข่มขู่จากความสลับซับซ้อนของระบบราชการ ซึ่งดูเหมือนว่าจะมุ่งสร้างความเป็นศัตรูกับประชาชน ดังนั้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด และ ความไม่พอใจ อันเป็นผลมาจากการติดต่อสัมพันธ์ดังกล่าว กลไกหลายลักษณะจึงได้รับการคิดค้นขึ้น เพื่อให้ประชาชน ได้รับการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพและสะดวก รวมทั้งสามารถให้สารสนเทศอันแง่มุมต่างๆ ของรัฐบาล

เนื่องจากภารกิจและขอบเขตของอำนาจหน้าที่ต่างๆ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ได้ขยายออกไปโดยกว้างขวาง ในขณะที่หน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายรวมถึง ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และ ทนายความ ยังคงต่างปฏิบัติหน้าที่ลักษณะต่างคนต่างทำ ซึ่งแม้ว่าต่างจะมีเป้า

หมายร่วมกันในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม แต่การที่แต่ละหน่วยงานไม่ได้มีการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ไม่ได้วางเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ร่วมกัน ปราศจากการกำหนดนโยบายและแผนงานร่วมกัน ตลอดจนขาดการประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรม จึงกลายเป็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา คัลเบิร์ตสัน และ ทีแซค (Culbertson and Tesak, 1981:41) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า

ไม่เพียงแต่เฉพาะสาธารณะชนเท่านั้นที่แสดงความไม่พอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ แม้แต่สมาชิกและข้าราชการ ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเองก็มีความคับข้องใจต่อความด้อยประสิทธิภาพและความไม่เสมอภาคในระบบ ซึ่งต่างก็เข้าใจว่าเป็นความบกพร่องขององค์การอื่น แต่ละกลุ่มต่างก็วิจารณ์ พร้อมทั้งตกเป็นเป้าหมายของการวิจารณ์ซึ่งกันและกัน

สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531:1-3) กล่าวว่า กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยก็มีลักษณะแยกตัวออกจากกัน ลักษณะดังกล่าว โดยแต่ละหน่วยงานไม่ได้ตระหนักถึงเป้าประสงค์หลัก ในการมุ่งให้บริการในระดับที่ก่อให้เกิดความสำหรัประชาชนในฐานะผู้รับบริการและบ่อยครั้งที่เกิดสภาวะการณ์ "การพลาดเป้าประสงค์" (Goal Displacement) กล่าวคือ การนำเอาเป้าประสงค์มาเป็นวิธีการและส่ววิธีการให้กลายเป็นเป้าประสงค์ เช่น การให้เหตุผลเพื่อขอปรับอัตราเงินเดือน เพิ่มอัตรากำลัง เพิ่มตำแหน่งงานระดับต่างๆ รวมทั้ง จัดตัวหน่วยงาน ระดับกองต่างๆ เพิ่มขึ้น มักจะมีการอ้างเหตุผลความจำเป็น เพื่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอันนำไปสู่การขอปรับอัตรากำลัง เพิ่มอัตรากำลัง เพิ่มตำแหน่งงาน และ เพิ่มกองต่างๆ ทั้งๆ ที่แท้ที่จริงแล้วการขอเพิ่มและขยายของหน่วยงานดังกล่าวกลับกลายเป็นเป้าประสงค์ในตัวเอง

คงจะไม่เป็นการกล่าวที่ผิดไปจากความเป็นจริง หากจะกล่าวว่า ประชาชน คือ เป้าหมายหลักของการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐจะเห็นได้จากอดีตนับแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นต้นมา แนวคิดในการปกครองประเทศตามแบบตะวันตกซึ่งเน้นในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน จึงถือเป็นภารกิจหลักประการสำคัญยิ่งงานทางการปกครองประเทศของไทยมาแต่โบราณกาล ดังที่ สมเด็จพระยาตากษัตริย์ราชานุภาพ ได้ทรงกล่าวเตือนบรรดาเจ้าเมืองทั้งหลายในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ความว่า

เจ้าคุณ อำนาจอยู่ที่ราษฎรเชื่อดือ ไม่ใช่ออยู่ที่พระแสงราชศัตรา จะไปอยู่ที่ไหน ก็ตามถ้าเจ้าคุณทำให้ราษฎรเชื่อดือด้วยความศรัทธาแล้วไม่มีใครถอนเจ้าคุณได้ แม้ในหลวง เพราะท่านก็ทรงปรารถนาให้ราษฎรอยู่เย็นเป็นสุขเช่นเดียวกัน

ยิ่งต่อมาในสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจาก ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็น ระบอบ ประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2475 คณะราษฎร ก็ได้พยายามยับยั้งก่อกบฏการณ์ของประชาธิปไตยแบบตะวันตก มาใช้ในการกำหนดนโยบายการปกครองประเทศโดยเน้นความสำคัญของประชาชนในฐานะที่เป็นเป้าหมาย ของการให้บริการของรัฐ โดยการยอมรับฐานคติที่ว่า "อำนาจธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย" โดยตาม หลักการรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย จึงควรเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนเพื่อประชาชน หรือ กล่าวได้ว่า รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตย คือ รัฐบาลที่ได้รับการสถาปนาขึ้น เพื่อบริการประชาชน และ เพื่อพิทักษ์ปกป้องผลประโยชน์ของปวงชน นอกจากนี้ รัฐบาลและประชาชน ต้องตระหนักถึง สิทธิและหน้าที่ ที่ต่อกัน

ตำรวจ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการยุติธรรม เป็นหน่วยงานสำคัญของทางราชการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้ตำรวจและประชาชนไม่สามารถแยกตัวออกจากกันได้ จึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนของการวางแผน การ ดำเนินงานและการประเมินผล เพื่อให้สามารถให้บริการสำหรับประชาชนในป็นทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นบริการที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย และ ระเบียบข้อบังคับของทาง ราชการอีกด้วย

ประชัย เบียมสมบูรณ์ (2531:30) ได้กล่าวว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหน่วยงานต่างๆ ใน กระบวนการยุติธรรมมีแนวโน้มที่จะพัฒนาองค์กรที่มีขนาดที่ใหญ่ขึ้น ในขณะเดียวกัน ก็พยายามมุ่งเน้นความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากขึ้น จนส่งผลให้ไม่เข้าใจเป้าประสงค์ และนโยบายขององค์กรโดยรวมเท่าที่ควร กล่าวคือ หน่วยงานเหล่านั้นได้ให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น้อยลง รวมทั้งไม่ตระหนักถึงความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ เท่าที่ควรปรากฏการณ์ดังกล่าวมีความ สอดคล้องกับข้อสังเกตของ ทัมป์สัน (Tompson, 1967) ในประเด็นที่ว่า องค์การขนาดใหญ่มักจะก่อให้เกิด ผลข้างเคียงในลักษณะที่ลดคุณค่าความเป็นมนุษย์ของทั้ง ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ นอกจากนี้ คอช และ เวด (Cox and Wade, 1986) แสดงทรรศนะว่า แม้ว่าโดยหลักการประชาชนผู้รับบริการจะจัดเป็น

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกระบวนการยุติธรรม แต่ในทางปฏิบัติ ประชาชนกลับกลายเป็นองค์ประกอบที่ถูกหลงลืม คอช และ เวด ได้กล่าวสนับสนุนความสำคัญของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยยกเหตุผลที่สำคัญด้วยกัน 3 ประการ มาประกอบการพิจารณา กล่าวคือ

ประการแรก การควบคุมทางสังคมโดยมากไม่ว่าในสังคมใด ไม่ได้ดำเนินการโดย ตำรวจและศาล แต่ดำเนินการโดยสาธารณชนในกลุ่มที่มีสถานภาพ และบทบาทต่างๆ กัน ดังเช่น ครอบครัว และกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

ประการที่สอง สาธารณชน จัดเป็นทรัพยากรสำคัญ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในเครือข่ายของกระบวนการยุติธรรม

ประการที่สาม สาธารณชน จัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติของกระบวนการยุติธรรม

ด้วยเหตุนี้ นักอาชญาวิทยาและนักวิชาการสาขาการบริหารงานยุติธรรมจึงได้เน้นย้ำความสำคัญของประชาชนในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งก็เป็นไปในทำนองเดียวกันกับ นักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ ภายใต้สำนักรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration) ที่ได้พยายามกระตุ้นความสนใจขององค์การสาธารณะทั้งหลายให้หันกลับมาเอาใจใส่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญซึ่งตามทฤษฎีของ เฟรเดอริกสัน (Federickson, 1980) การตอบสนองความต้องการในอดีต อาศัยเพียงการแสวงหาข้อมูลเฉพาะภายในขององค์กร เพื่อให้สามารถรับทราบได้ว่าเมื่อใดที่องค์กรจะต้องปรับตัว สภาวะการณ์ทางการบริหารในส่วนราชการในอดีตจึงมีลักษณะของการตั้งรับสถานการณ์ ในปัจจุบันการตอบสนองความต้องการก็ได้อาศัยความมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมกลุ่ม หรือ รวบรวมพวกสำหรับในอนาคต การตอบสนองความต้องการจะอาศัยการแสวงหาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพจากประชาชนผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรมีบทบาทในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคม ภายใต้แนวคิดของ สำนักรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชน กำลังได้รับการเปลี่ยนแปลงจากวิธีการตั้งรับไปสู่วิธีการรุก

นอกจากนี้ เฮนรี (Henry, 1975) ได้แสดงทฤษฎีไว้อีกคล้ายคลึงกับ เฟรเดอริกสัน โดยได้มุ่งเน้นความสนใจไปที่จริยธรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จริยธรรมภายนอกองค์กร ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดย

## อาศัยพื้นฐานของความยุติธรรม

ด้วยเหตุนี้ สำนักรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งจัดเป็นค่านิยมสำคัญประการหนึ่งของสำนักนี้ และเมื่อทราบถึงความต้องการของประชาชน และได้จัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ขั้นตอนที่ตามมาก็คือ การศึกษาถึงผลของการตอบสนองความต้องการ ซึ่งหมายถึงการศึกษาว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่ เพียงใด และในทศวรรษนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของรัฐ ได้กลายเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ที่จำเป็นต่อการประเมินผลหน่วยงานของรัฐ ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า หน่วยงานของรัฐได้จัดบริการเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงหรือไม่ และในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประชาชน ประสบปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ที่หน่วยงานของรัฐควรนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนในระดับที่สูงยิ่งขึ้น

ประชัย เบียมสมบูรณ์ (2531:35) กล่าวว่าตามหลักจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคลเช่นเดียวกับ อัลปอร์ต (Allport, 1935) ซึ่งได้วางหลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับ พัฒนาการของทัศนคติที่ว่า "ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ทางประสบการณ์" หลักการดังกล่าวของ อัลปอร์ต ได้รับการยอมรับจาก ดูบ (Doop, 1947) และ ชีน (Chein, 1948) และ แม้ในปัจจุบัน มัน เฟอร์นัลด์ และ เฟอร์นัลด์ (Munn, Fernald and Fernald, 1974) ต่างก็ยืนยันว่าเหมือนกันว่า ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์นั้นไม่ได้ถูกกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกโดยลำพัง แต่ภูมิหลังและประสบการณ์ของมนุษย์เอง ก็มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และสร้างทัศนคติเกี่ยวกับโลกภายนอกด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งกระบวนการรับรู้ตีความของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลังและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันและภายใต้สภาพการณ์ที่เหมือนกันมักเกิดความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลทั้งสองมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่ส่งสมมาแตกต่างกันตั้งแต่นั้นกล่าวได้ว่า พัฒนาการของทัศนคติโดย เฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมต้องอาศัยภูมิหลังและประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้ ดังนั้นทัศนคติในทางสังคมศาสตร์ก็คือ สมรรถนะในการประเมินค่าของสิ่งที่ได้รับรู้ว่า ชอบหรือไม่ชอบ ปราศณาหรือไม่ปราศณา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

กล่าวได้ว่า งานบริการของตำรวจ จัดเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant.1980:586) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย และ มักพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และ ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ ในขณะที่ กันแลช และ เรด (Gundlach and Reid. 1983:41) เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจ ของประชาชนว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ในส่วนนักวิชาการของไทยหลายท่านได้ให้ความหมายในเรื่องดังกล่าวไว้ ในลักษณะที่สอดคล้องกันกล่าวคือ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ทศคติทั้งเชิงปริมาณและเชิงนิเสธที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ขณะที่ มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือ แก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด หรือมีความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังที่ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า เป็นความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน หรือ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ มีนักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็พบว่ามิจุดร่วมที่สำคัญของความหมาย 3 ประการ ตามที่ บิยะ อุทาโย (2539:28) กล่าวไว้ก็คือ

1. เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ
2. ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากองค์กรของรัฐ
3. ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2.5 แนวคิดในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของรัฐ

สำหรับเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐมีนักวิชาหลายท่านได้ทำการศึกษาวจัยและให้หลักเกณฑ์ที่น่าสนใจไว้ กล่าวคือ

มิลเลต (Millet, 1954:357) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เห็นว่า จะต้องยึดหลักเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timety service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ซึ่งจากการศึกษาของ ฟิตซ์เจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Duant, 1980:585-594) พบว่า ทศคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นและทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับบริการ เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และ ระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อระบบการให้บริการ

เช่นเดียวกับ อีน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986:104-129) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการมีตัววัด คือ ความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ให้บริการ การรับรู้ถึงประสิทธิผลในการให้บริการ และ เวลาที่ใช้ไปสำหรับผู้รับบริการ

บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983:50-58) ซึ่งได้ทำการศึกษาคำรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจโดยพิจารณาจากตัววัด คือ

1. การใช้เวลาของตำรวจหลังภายจากการได้รับแจ้งเหตุ
2. ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ



4. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และ
6. ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อการกระบวนการยุติธรรม โดยได้ใช้มาตรวัดความพึงพอใจในด้านความได้ผล ความคุ้มค่าภาษีอากร ความรวดเร็ว ความมีมนุษยสัมพันธ์ การเป็นระบบ ตามขั้นตอน ความสุจริตในหน้าที่ ความเสมอภาค และความเป็นธรรม

วัลลภา ชายหาด (2532) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร กำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการได้รับบริการจากเกณฑ์ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน จากเกณฑ์ ดังนี้ ความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

หรืออาจกล่าวได้ว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประเด็นสำคัญอยู่ที่การระบุนอกมาให้ได้ว่ามิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับ จากบริการสาธารณะส่วนไหนมีอะไรบ้าง ดังที่ บีเย อูทวอย (2539:32) กล่าวว่า ในการวัดส่วนไหนจะมุ่งวัดไปที่

1. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior)
2. กระบวนการของการให้บริการ (Service process) และ
3. ผลผลิตหรือบริการ (Product or service) ที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจ น่าจะหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจ หรือ

ไม่พอใจ เช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจออกมาแล้ว ในขณะที่ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับ เป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

## 2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจที่ผ่านมา บียะ อุทาโย (2539:45) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของตำรวจ คือ

1. ปัจจัยด้านความชัดเจนของระบบการให้บริการ
2. ปัจจัยด้านความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ

โดยปัจจัยทั้ง 3 นั้นจะเป็นตัวกำหนดความรู้สึกความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของตำรวจ

### ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะทั้งนี้ระบบงานจะเป็นสิ่งที่แสดงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ของกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาองค์ประกอบและความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปอย่างกลมกลืนกันหรือไม่ กฎระเบียบแนวทางการปฏิบัติหรือกติกาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด ซึ่ง เวสต์คอต (Westcott, 1963:260-262) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ ก็คือ ระบบงานเต็มไปด้วยขั้นตอน ไม่สะดวกในแง่ของการติดต่อราชการ เน้นเรื่องกฎระเบียบมาก ทั้งสื่อราชการแต่ละฉบับต้องผ่านขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็นมีความลับในระบบราชการเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับ ไพรซ์ (1968) ซึ่งกล่าวว่า อำนาจการตัดสินใจจะจำกัดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งมักจะไม่ใช่ผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับการให้บริการ นอกจากนี้ วรเดช จันทรศร (2534:54) ยังกล่าวว่า เงื่อนไขในการให้บริการประชาชน ก็ยังล่าช้า ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมือง และ เปิดโอกาสให้ข้าราชการหาประโยชน์ได้

โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman Jr., 1985:113-121) ได้ทำการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมักจะมีอาการคล่องตัว น้อยกว่าการให้บริการของภาคเอกชน ซึ่งจะมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการผู้มาติดต่อเข้าใจง่าย สะดวกต่อการปฏิบัติ ในขณะที่ ไพบูลย์ ทาสรระกู (2522) ศึกษา การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดอำนาจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่มีผลต่อประชาชนเพียงพอ ต่อมา สุตจิต จันทรประทีน (2525) ศึกษาพบว่า ระเบียบปฏิบัติที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเป็นช่องทางให้ข้าราชการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ต่อมา เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านความซับซ้อนของโครงสร้างจากจำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการ และการไม่กระจายอำนาจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ในการอธิบาย ความผันแปรของ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากการศึกษาของ บิยะ อุทาโย (2539) นั้นพบว่า ความชัดเจนของระบบการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งเป็นที่มาของความพึงพอใจของประชาชน ต่องานบริการของตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่าระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ

เกี่ยวกับเรื่องความชัดเจนของระบบการให้บริการ ฮอลล์ (Hall, 1982) ศึกษาพบว่า องค์การที่มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานมาก นอกจากจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารและการประสานงานแล้วยังก่อให้เกิดความเบื่อบ่าแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้มาติดต่องาน เช่นเดียวกับ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ซึ่งศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านความซับซ้อนของโครงสร้างซึ่งประกอบด้วยจำนวนขั้นตอนที่ให้บริการ ความเป็นทางการและ การไม่กระจายอำนาจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่ง บิยะ อุทาโย (2539:61) มองว่า หากการเข้าติดต่อราชการกับตำรวจต้องยุ่งยากไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการย่อมยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ในขณะที่หากการติดต่อราชการกับตำรวจมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนโปร่งใส ก็ย่อมทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากตำรวจ แนวคิดดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก ประเวศ วะสี (2528) ที่ระบุว่า โครงสร้างระบบราชการไทยเน้นที่การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง มีความลับในการปฏิบัติราชการเป็นจำนวนมากทำให้โอกาสที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วม หรือ ช่วยเหลือการปฏิบัติงานจึงไม่ค่อยเกิดขึ้น ความเห็นอกเห็นใจเป็นพวกพ้องก็ไม่เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้ วิรัตน์ ราชณรงค์ (2521) ยังพบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเบื่อบ่าตำรวจ ก็เนื่องจากเมื่อเข้ามาติดต่อกับตำรวจก็เต็มไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน แม้ให้ความร่วมมือเป็นพยานก็ไม่สะดวก ล่าช้า แลวมไม่ได้รับการคุ้มครองเท่าที่ควร

## ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ในเรื่อง ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ อิน จุง วัง (In-Joung Wang) ได้ศึกษากระบวนการให้บริการสาธารณะในด้านสาธารณสุขในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี พบว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือการได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการ เช่น สถานที่ทำการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย หรือ ใช้เวลาไม่มากในการติดต่อ เป็นต้น (as Quoted in Suchitra, 1986) สำหรับประเทศไทย เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) เสนอแนะว่า หากจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากขึ้น ก็จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงในด้านการจัดระบบการให้บริการที่ง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การรวมเอาบริการสาธารณะมาอยู่ ณ จุดเดียว มีความยืดหยุ่นในการให้บริการจะทำให้ระบบงาน มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งในเรื่องดังกล่าวผลการศึกษาของ ดิน ปรัชญ์พฤทธิ (2535) สนับสนุนว่า หากองค์กรตัดสินใจใช้เทคโนโลยีที่ละเอียดครบครัน (Intensive technology) เช่น การนำเครื่องมือแพทย์มาจัดรวมไว้ที่เดียวกันในโรงพยาบาล กระบวนการบริการก็สามารถสิ้นสุดลง ณ จุดเดียว ประชาชนก็จะได้รับบริการที่รวดเร็ว เช่นเดียวกับงานให้บริการของตำรวจจากการศึกษาของ ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ยังพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจกับงานของตำรวจเนื่องจากสาเหตุสำคัญคือความล่าช้าในการทำงาน ในเรื่องดังกล่าวมีผู้ที่ทำการศึกษาและปรากฏผลในลักษณะเดียวกัน คือ บิยะ อุทาทโย (2539) พบว่า งานตำรวจได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอในเรื่องความล่าช้าของการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการบนสถานีตำรวจสับสนผ่านหมายหลายขั้นตอน กระบวนการในการรับแจ้งความล่าช้า เสียเวลาในการติดต่อราชการมาก ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ เมื่อต้องมีการติดต่อกับงานของตำรวจ ทำให้ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจสะสมตัวขึ้นมาเรื่อยๆ และ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งเน้นประเด็นในเรื่องความรวดเร็วหรือล่าช้าในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความคล่องตัวในการให้บริการ เป็นประเด็นปัญหาสำคัญในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการนั้นเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการต่อเนื่องกันนับแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงาน (Initial workflow) จนถึงขั้นสุดท้ายของ ทางเดินของงาน (Final workflow) (บิยะ อุทาทโย, 2539:47) ในการให้บริการสาธารณะภายใต้กระบวนการให้บริการนั้น สิ่งที่ประชาชนคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นก็คือ ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ขั้นตอนทางเดินของงาน เป็นไปอย่างสิ้นเปลือง มิลเลต (Millet, 1954:357) เห็นว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)

เป็นหลักสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra, 1986:104-129) ต่อระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขของ เกาหลี พบว่า ประชาชนยังไม่ค่อยพอใจต่อบริการที่มีอยู่เท่าใดนักเหตุผลหนึ่งก็คือ การให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐยังล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983:50-58) พบว่า ตัวแปรหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ตำรวจ ก็คือ การที่ตำรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว หลังจากได้รับแจ้งเหตุ

ขณะเดียวกัน จากการศึกษาของนักวิชาการไทยหลายท่าน ได้ยืนยันว่า ความคล่องตัวในการให้บริการนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น ดิน ปรัชญ์พฤกษ์ (2535:103) มีการศึกษาพบว่า การพัฒนาการให้บริการนั้นจำเป็นต้องจัดจุดจุดตัดบริการไหลของงานทำงานให้ง่าย เข้าสิ่งที่จะช่วยได้ประการหนึ่งก็คือ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ อาทิเช่น การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จะทำให้การรับฝากเงินหรือการถอนเงินนั้นก็ง่ายเข้าระเบียบขั้นตอนต่างๆ ก็จะน้อยลงทรัพยากรที่เคยสูญเสียไป เช่น เวลา กระดาษ บุคลากร ก็จะประหยัดลง หรือ แม้แต่การจัดวางเครื่องใช้ในอาคารให้บริการไว้ที่จุดเดียวกัน การให้บริการก็สามารถสั้นที่สุดลง ณ จุดเดียวได้ (One-stop service) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ รุ่ง แก้วแดง (2539:18) ที่กล่าวว่า ระบบราชการไทยต้องทบทวนกระบวนการทำงานและออกแบบการทำงานเสียใหม่จากกระบวนการที่มีหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน อาจออกแบบใหม่ให้ขั้นตอนสั้นลงหรือทำให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ส่วนของงานตำรวจ จากการศึกษาของ บุระชัย เบียมสมบูรณ์ (2531) ในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งให้เห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานยุติธรรมทางอาญาที่เป็นไปตามขั้นตอนรวดเร็วนั้น นับเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้เช่นเดียวกัน ในขณะที่การศึกษาก็พบว่า ปัญหาอย่างหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทยไม่ว่าจะเป็น ตำรวจ อัยการ ศาล หรือ ราชทัณฑ์ ก็คือความล่าช้าแก่อุปสรรคอันดับแรกของทุกหน่วยงาน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ของ บียะ อุทากาย (2539) พบว่า ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการของตำรวจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจ ในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล หรือกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ยิ่งกระบวนการในการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้นเพียงใด ประชาชนก็ยิ่งจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมากขึ้น เท่านั้นและยังสนับสนุนให้มีการจัดการรวมการบริการให้รวมอยู่ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพที่ง่ายสะดวก และ รวดเร็วขึ้นมาก

## ปัจจัยด้านพฤติกรรมกาให้บริการ

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ จะพิจารณาถึง บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางการแสดงออก ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

เวเบอร์ (Weber, 1946) ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมในการให้บริการของข้าราชการจะต้องกระทำแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล จึงจะถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมกาให้บริการที่ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยมุ่งที่จะปฏิบัติงานเป็นหลักโดยไม่เอาเรื่องส่วนมาเกี่ยวข้อง ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการในด้านสาธารณะ ของ มิลเลต (Millet, 1954) ที่ว่า ในกรณีเหตุการณ์เดียวกันจำเป็นต้องปฏิบัติในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน

ในเรื่อง พฤติกรรมของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983) พบว่า ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน เป็นปัจจัยที่สำคัญ ถ้าหากประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นไปด้วยความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจแล้วประชาชนก็จะมีสภาพพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (as Quoted in Suchitra, 1986:115) และผลจากการประชุมนานาชาติว่าด้วยจรรยาบรรณของราชการที่ประเทศสวีเดน ที่ประชุมมีความเห็นพ้องต้องกันว่าศรัทธาของประชาชนจะเกิดขึ้นกับข้าราชการก็ต่อเมื่อ ข้าราชการ มีคุณลักษณะของความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับวินัยและจรรยาบรรณ ความรอบรู้มีความรับผิดชอบในงาน พร้อมทั้งจะเฝ้าประชาชนตรวจสอบอยู่เสมอมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ และ มีความเอื้ออาทร และเป็นมิตรกับทุกคนและเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในตัวบุคลากร คือ ข้าราชการแล้วความศรัทธาต่อระบบราชการ ก็จะติดตามมา (ประสิทธิ์ คำราชย์, 2537)

จากผลการศึกษาในประเทศไทยโดย ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535) พบว่าข้าราชการที่พัฒนาจะต้องมีพฤติกรรมที่มุ่งพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ และคำนึงถึงความต้องการของสังคม และประชาชนเป็นหลัก นอกจากนั้น เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยัง

ต้องยึดถือการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการให้มากที่สุด นอกจากจะทำให้การให้บริการนั้นรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันได้อีกด้วย จีราพร วิระพงษ์ (2538) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่จะขาดเสียมิได้อีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งผลการศึกษายืนยันว่า การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงหน่วยงานที่ให้บริการอีกด้วย

นอกจากนี้ผลการศึกษาของ พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว (2529) ยังได้ให้ข้อสรุปว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยทำให้งานในความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความราบรื่น ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี ต่อเนื่องด้วยงานของ เอกชัย ทิวถนอม (2535) ซึ่งทำการศึกษาพบว่า หากตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ให้ความเป็นธรรมกับประชาชนไม่ลู่หน้าปะจุมุก หรือเลือกที่รักมักที่ชังแล้วอุปสรรคต่างๆ ของงานที่มีอยู่ก็จะเบาบางลงไปได้ และ สุวัฒน์ กันทรัพย์ และคณะ (2536) ได้สรุปว่า ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และการกระจายอำนาจอย่างไว้วางใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ โดยมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการทำงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในขณะที่ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) เห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ผู้รับบริการได้รับทราบอยู่เสมอ ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทยต้องมี นอกจากนี้ บิยะ อุทาโย (2539) ศึกษาพบว่าพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด ในบรรดาตัวแปรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ระบบการให้บริการที่ชัดเจนหรือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ โดยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จัดเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จึงน่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่ากระแสสังคมเกี่ยวกับความเลื่อมใสศรัทธาต่อตำรวจไทยส่วนใหญ่นั้น มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของตัวข้าราชการตำรวจเองเกือบทั้งสิ้น ซึ่งส่วนมากก็จะออกมาในภาพลบน้อยเสมอ

## ปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง

ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นที่ได้มีการศึกษาวิจัยและมีผลการวิจัยสนับสนุนแล้ว ในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับ ภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น เชื้อชาติ อายุ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น ก็น่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่องานบริการของตำรวจ ทั้งนี้ จากการศึกษา ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของผู้รับบริการในสังคมของ สหรัฐอเมริกา โดย ฟิตซ์เจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzerrald and Durant, 1980) พบว่า คนผิวดำ คนจน และ คนสูงอายุ จะเป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยได้รับการสาธารณสุข เมื่อเทียบกับ คนผิวขาว คนรวย และคนในวัยหนุ่มสาว นอกจากนี้ผลการศึกษาของ บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter, 1983) ยังยืนยันว่า คนผิวดำ เพศชาย คนจน และ คนมีการศึกษาที่สูงขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจน้อยกว่า คนผิวขาว เพศหญิง และคนที่ระดับการศึกษาน้อยกว่า และมีการศึกษาพบว่ากลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น อายุ อาชีพ เพศ และ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของกลุ่มคนเหล่านั้นในเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ (Abraham Pizam and Adv Milman, 1984)

สำหรับในประเทศไทย สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังทางสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ ทัศนคติ และ สถานภาพทางสังคมของประชาชน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ขณะเดียวกัน บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ซึ่งประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย ลำดับความสำคัญของอาชีพการ และ ความปลอดภัยจากอาชญากรรม นั้นต่างก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ ตำรวจ นายความ ศาล และ ราชทัณฑ์

นอกจากนี้จากการศึกษาภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ศิริวรรณ อนันต์โรท (2529) ในส่วนของปัจจัยภูมิหลังพบว่าปัจจัยภูมิหลังที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ได้แก่ อายุ การศึกษา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ และ ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ นั้นก็พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ชอบตำรวจมากกว่ากลุ่มอื่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้สึกที่ดีต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า นอกจากนี้ผู้ที่นับตามารดาหรือมีบุตรเป็นตำรวจ ก็จะชอบตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่มีความเป็นตำรวจ และ สุดท้ายผู้ที่เคยพบเห็น ตำรวจพูดจาไม่สุภาพ ข่มเหงรังแกประชาชนหรือละเลยหน้าที่ ก็จะมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อตำรวจด้วย



## 2.7 ประวัติและความเป็นมาของเมืองพัทธยา

คำว่า "พัทธยา" นั้นมีประวัติเล่ากันมาว่าเมื่อ พ.ศ. 2310 ก่อนที่จะเสียกรุงให้แก่อังวะ 3 เดือน พระเจ้าตากสิน ซึ่งขณะนั้นเป็น พระยาตากำแพงเพชร เห็นว่าถ้าในกรุงศรีอยุธยาต่อสู้กับพม่าอย่างอ่อนแอ เช่นที่เป็นอยู่ จะต้องเสียกรุงแก่พม่าอย่างแน่นอน จึงรวบรวมสมัครพรรคพวก ได้ราว 500 คน เพื่อหนีไปตั้งตัวใหม่ โดยเริ่มเดินทัพออกจากค่ายวัดพิชัยมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออกเจียงใต้ สู่พลาญ ทยอยพลาญ จาก การติดตามของทหารพม่าจนกระทั่งเดินทัพล่วงเข้า แขวงเมืองชลบุรี พระเจ้าตากสิน ได้ไปพักที่ที่บริเวณ หน้าวัดาหมื่นถาราราม (ปัจจุบัน) และ เคลื่อนทัพมุ่งไปยังจันทบุรี ระหว่างทางได้แวะพักที่ที่บ้านหนองไผ่ ตำบลนาเกลือ แขวงเมืองบางละมุง ปัจจุบันอยู่ด้านหลัง สถานีตำรวจจรดตำบลพัทธยา

พระราชพงศาวดารฉบับราชหัตถเลขา เล่ม 2 กล่าวไว้ว่าในขณะที่ นายกลม เป็นนายชุมนุมชุม ไพร่พลอยู่ที่นั่น คอยสกัดจะต่อรอง และ พระยาตากำแพงเพชร ซึ่งซึ่งข้างพลาญถือปืนนกสับรางแดง พร้อมด้วย พลทหาร แห่งแวดล้อมหน้าหลัง ตรงเข้าไปในระหว่างพวกพล นายกลม ซึ่งมาสกัดกันอยู่นั้น ด้วยเดชะบารมี บันดาลให้ นายกลม เกรงกลัวเตชานุภาพวางอาวุธเสียสิ้น พวกพลทัพเข้าอ่อนน้อมเป็นข้าแล้วนำทัพไปหยุด ประทับ ณ ที่นี้ หนองน้ำ ครั้นรุ่งขึ้น วันอังคารแรม 6 ค่ำ เดือนยี่ นายกลม จึงนำไพร่พลหนึ่งหนึ่งนำทัพไป ถึงตำบลแห่งหนึ่ง หยุดพักแรมเสียคืนหนึ่ง รุ่งขึ้นจึงเดินทัพมาถึง นางจอมเทียน และ ทิ้งไถ่เตี้ย สัตหีบ หยุด พักแรมแห่งละคืน ต่อมา ตำบลแห่งนั้น ชาวบ้านเรียกว่า "ทัพพระยา" และต่อมาเรียกใหม่เป็น "พัทธยา" เนื่องจากเห็นว่า ตรงที่บริเวณ พระยาตากสิน มาตั้งทัพนั้นทำเลดี มีลมทะเลชื่อ "ลมพัทธยา" คือ ลมที่มาจากทิศตะวันตกเจียงใต้ไปทางทิศตะวันตกเจียงเหนือ ในฤดูฝน จึงเรียกสถานที่แห่งนั้นว่า "หมู่บ้านพัทธยา" ต่อมา ปัจจุบันได้เขียนใหม่เป็น "พัทธยา"

เหตุการณ์สำคัญอีกครั้งหนึ่งของ เมืองพัทธยา คือ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2502 มีทหารอเมริกัน ประมาณ 500 นาย เดินทางด้วยรถบรรทุกขนาดใหญ่ จาก จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นที่ตั้งฐานทัพอากาศ อเมริกันสู่เมืองพัทธยาและเข้าบ้านพักตากอากาศของพระยาสุนทร ที่อยู่บริเวณตอนใต้ของหาดโดยผลัดกันมา พักผ่อนเป็นงวดๆ ละ 1 สัปดาห์ เป็นประจำ จึงทำให้กลายเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวเมืองพัทธยาซึ่ง ต่อมา เมืองพัทธยาก็ได้เปลี่ยนสภาพจากหมู่บ้านชายทะเลที่เงียบสงบมาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตากอากาศ และ พัฒนาตามลำดับจนเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติดังที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน (สถานีตำรวจจรดตำบลพัทธยา. 2539:1)

เมืองพัทธยา ตั้งอยู่ที่เส้นรุ้งที่ 13 องศาเหนือ และ เส้นแวงที่ 101 องศาตะวันออก ตั้งอยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 147 กิโลเมตร อยู่ในท้องที่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ครอบคลุมรวม 4 ตำบล คือ ตำบลนาเกลือ ตำบลหนองปรือ บางส่วนของ ตำบลห้วยใหญ่ และ ตำบลหนองปลาไหล ทั้งนี้ยังครอบคลุมถึง เกาะล้าน เกาะครก และ เกาะสาก

พัทธยา มีพื้นที่ทั้งหมด 205.1 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นดิน 53.44 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นน้ำ 154.66 ตารางกิโลเมตร เกาะล้าน 4.07 ตารางกิโลเมตร และ ชายหาดยาวประมาณ 15 กิโลเมตร อากาศโดยทั่วไปสบาย เหมาะสำหรับเป็นสถานตากอากาศ ในฤดูหนาวไม่หนาวมาก อุณหภูมิต่ำสุดวัดได้ันระดับ 24 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝน ฝนตกเฉลี่ยประมาณ 1,500 มิลลิเมตร ต่อปี ฤดูฝนจะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

ด้วยความเจริญรุ่งเรืองอย่างรวดเร็วของเมืองพัทธยา ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทยอยกันเดินทางมาท่องเที่ยวที่พัทธยาเพิ่มขึ้น ซึ่งทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยและท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ต่อมา จึงได้มีการลงทุนในกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากซึ่งรัฐบาลก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของเมืองพัทธยาจึงได้จัดรูปแบบของการปกครองใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมมาใช้ปรับปรุงซึ่งเป็นรูปการปกครองรูปพิเศษอย่างประเทศที่เจริญแล้ว เพื่อ

1. ส่งเสริมกิจการของท้องถิ่น
2. ปรับปรุงการบริหารงานระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาระบบการปกครองท้องถิ่น

ด้วยเหตุนี้จึงมี พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทธยา พุทธศักราช 2521 ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงใช้ให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น โดยมี นายกเมืองพัทธยา และ สมาชิกเมืองพัทธยา ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารงาน และมีปลัดเมืองพัทธยาเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารในลักษณะของผู้จัดการเมือง เว้นก็แต่ชุมชนนาเกลือ และ ชุมชนเกาะล้าน เนื่องจากเป็นชุมชนของคนในพื้นที่ ทางด้านศาสนา ก็ต่างมีการนับถือศาสนาที่แตกต่างกันออกไปซึ่งมีทั้งศาสนาพุทธ อิสลาม คริสต์ สิกข์ ฮินดู นับว่าเป็นปัญหาที่ยุ้งยากพอสมควร ทางด้านการปกครอง และ รักษาความสงบเรียบร้อย (สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา, 2539:2-3)

การประกอบอาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพทางการค้าขาย ธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และ ลูกจ้าง อาทิเช่น โรงแรม สถานบันเทิงเรีงรมย์ และ กิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บางส่วน

ประกอบอาชีพเกี่ยวกับ การประมง และ เกษตรกรรม ซึ่งมีอยู่ส่วนน้อย

ประชากร ในเขตเมืองพัทยาแบ่งลักษณะ ของประชากร เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ประชากร ในสำมะโนประชากร ประมาณ 77.794 คน
2. ประชากรแฝง ประมาณ 1.000.000 คน
3. รวมจำนวนประชากร ประมาณ 1.077.794 คน

(สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา, 2541:3-4). (เทศบาลเมืองพัทยา, 2541)

ลักษณะการปกครอง การปกครองของ เมืองพัทยา เป็นการปกครองรูปแบบพิเศษ โดยมีลักษณะ คล้ายเทศบาล โดยมีผู้จัดการเมืองที่เรียกว่า ปลัดเมือง เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ดำเนินการบริหารไปตาม นโยบายของสภาซึ่งมี นายกเมือง เป็นประธาน การปกครองรูปดังกล่าวนี้ กระทรวงมหาดไทย ได้ทดลอง นำมาใช้กับเมืองพัทยาเป็นแห่งแรก หากได้ผลก็จะได้นำไปปรับปรุงสำหรับท้องถิ่นอื่นต่อไป

องค์การบริหารของ เมืองพัทยา แบ่งออกเป็น 2 โครงสร้างด้วยกัน คือ

1. สภาเมืองพัทยา ซึ่งเป็น ฝ่ายนโยบายและนิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกด้วยกัน

2 ประเภท

1.1 สมาชิกประเภทที่ 1 มีจำนวน 9 คน มาโดยการเลือกตั้ง

1.2 สมาชิกประเภทที่ 2 มีจำนวน 8 คน มาโดยการแต่งตั้ง โดยที่นายกเมืองพัทยาเป็น

ประธาน

2. ปลัดเมืองพัทยา ถือว่าเป็น หัวหน้าฝ่ายบริหาร โดยแต่งตั้งจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีภูมิความรู้ ความสามารถในด้าน การบริหาร และ การจัดการ ซึ่งเป็นนักบริหารมืออาชีพโดยได้รับความเห็นชอบจาก สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ในการรับนโยบายจากสภาเมืองไปปฏิบัติผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นข้าราชการประจำ

ในการบริหารราชการของ เมืองพัทยา ปลัดเมืองพัทยา ต้องรับผิดชอบต่อ สภาเมืองพัทยาและ สภาเมืองพัทยา ต้องรับผิดชอบต่อ ประชาชนในท้องถิ่น การบริหารงานเมืองพัทยา จึงเปรียบเสมือน การบริหารธุรกิจ กล่าวคือ ปลัดเมืองพัทยา ปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดการเมืองพัทยาเสมือนคณะกรรมการบริหาร ส่วน ราชการในท้องถิ่น เสมือนผู้ถือหุ้นในธุรกิจนั้นๆ (สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทยา, 2539:4-5)

## 2.8 ประวัติและความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เดิมที่ตั้งอยู่เลขที่ 218 หมู่ 9 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในสมัยของ พล.ต.อ.ประเสริฐ รุจิรวงศ์ เป็นอธิบดีกรมตำรวจได้ทำการก่อสร้างตัวอาคารที่ทำการสถานีตำรวจและบ้านพักของหัวหน้าสถานีบนเนื้อที่ซึ่งได้รับการบริจาคจาก คุณพระคุณย์นาทย์พิจิตร (นายมังกร เพ็ชรชาติ) จำนวน 1 ไร่ 3 งาน 26 ตารางวา ได้ทำการก่อสร้างโดยได้รับการช่วยเหลือจากองค์กรชุมชน เมื่อปี พ.ศ.2511 โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้างเป็นเงิน ประมาณ 70,000 บาท มี ร.ต.ท.วิรัช พยัคฆ์พันธ์ (ยศในขณะนั้น) เป็นหัวหน้าสถานี มีกำลังตำรวจ ทั้งหมด 20 นาย รับผิดชอบออกตรวจตราป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขต ตำบลหนองปรือ

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2515 ร.ต.ท.เดชพงศ์ ไชยพงศ์ (ยศในขณะนั้น) ได้เดินทางมารับตำแหน่งเป็นหัวหน้าสถานีคนต่อมา ได้เล็งเห็นความสำคัญของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เนื่องจาก เมืองพญา ได้เจริญรุ่งเรืองอย่างรวดเร็ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา หลังใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพราะ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา หลังเก่าเล็กและคับแคบ ประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวก ประกอบกับ ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีไม่เพียงพอ และ ขณะนั้นกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพิ่มจาก 20 นาย เป็น 130 นาย จึงได้ขออนุมัติต่อทางราชการเพื่อขอใช้ที่ดินราชพัสดุ จากกรมธนารักษ์ แปลงหมายเลข 651 จำนวนเนื้อที่ 2 ไร่ ที่ดินดังกล่าวตั้งอยู่ บริเวณถนนสายชายหาด หมู่ที่ 10 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ต่อมาปี พ.ศ.2522 ทางราชการ ได้เล็งเห็นความสำคัญ ของ เมืองพญา จึงได้ยกฐานะของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จากเดิมที่เป็น หัวหน้าสถานี เป็น สารวัตร โดยมี พ.ต.ต.อำนาจ เพ็ชรศิริ (ยศในขณะนั้น) เป็นสารวัตรหัวหน้าสถานี ได้แบ่งอำนาจการสอบสวนจาก สภ.อ.บางละมุง มา 1 ตำบล คือ ตำบลหนองปรือ ซึ่ง สภ.ต.พญา รับผิดชอบอยู่แล้วซึ่งต่อมา พ.ต.ต.อำนาจ เพ็ชรศิริ ได้ขออนุมัติต่อทางการเพื่อขอใช้ที่ดินและงบประมาณในการก่อสร้าง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา หลังใหม่อีก จนกระทั่ง ปี พ.ศ.2524 พ.ต.ต.นพพล สมบูรณ์ทรัพย์ (ยศในขณะนั้น) ได้รับการแต่งตั้งมาเป็นสารวัตรสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา และ กระทรวงมหาดไทย ได้ออกราชกฤษฎีกา ให้ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา มีอำนาจสอบสวน 4 ตำบล คือ ตำบลหนองปรือ ตำบลนาเกลือ ตำบลหนองปลาไหล และ ตำบลห้วยใหญ่ และในปี นี้เอง กรมธนารักษ์ อนุมัติให้ใช้ที่ดินราชพัสดุดังกล่าวแต่ว่าขณะนั้นว่างมีงบประมาณในการก่อสร้างตัวอาคาร



#### 4. การคมนาคม

4.1 มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ผ่านตั้งแต่ด้านทิศเหนือจนสุดเขตเมืองทางด้านใต้

4.2 มีสถานีรถยนต์โดยสารประจำทาง ทั้งปรับอากาศและธรรมดา จาก เมืองพัทยา ไป กรุงเทพฯ จังหวัดทางภาคเหนือ และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.3 ทางทะเล สามารถเดินทางโดยทางเรือไปยัง อำเภอต่างๆ ที่มีท่าจอดชายฝั่งทะเล

#### เขตพื้นที่รับผิดชอบ

1. ตำบลหนองปรือ หมู่ 9 หมู่ 10 หมู่ 11 บางส่วน หมู่ 12 บางส่วน หมู่ 13 บางส่วน

2. ตำบลนาเกลือ หมู่ 5 บางส่วน หมู่ 6 บางส่วน หมู่ 7 ทั้งหมด

ประชากร ประมาณ 1,070,794 คน

1.ชาย ประมาณ 38,417 คน

2.หญิง ประมาณ 39,677 คน

3.ประชากรแฝง ประมาณ 1,077,794 คน

#### สภาพสังคม

เนื่องจาก เมืองพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยว ประชากร ที่อยู่ในพื้นที่ส่วนมาก จึงประกอบอาชีพ การให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรม หรือ พนักงานเสิร์ฟตามร้านอาหาร เป็นต้น ประชากร ส่วนมากนั้น มาจากทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทยและมาโดยลำพังมา เข้าห้องอยู่ เพื่อประกอบอาชีพทำให้สภาพความเป็นอยู่ จะเป็นแบบต่างคนต่างอยู่ ไม่ค่อยจะรู้จักกัน ความสัมพันธ์กันแบบเครือญาติมีน้อย ประชากรส่วนมาก จะอยู่ในวัยใช้แรงงาน

#### สภาพเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจที่สำคัญขึ้นอยู่กับอาชีพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นเศรษฐกิจจะดีหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา

### การสาธารณสุข

1. สาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
2. โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง
  - 2.1 โรงพยาบาลพญาเมธิมเรียม
  - 2.2 โรงพยาบาลพญาอินเตอร์ ( P.I.C )
3. คลินิกเอกชน จำนวน 24 แห่ง

### การศึกษา

1. โรงเรียนในสังกัดการประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
  - 1.1 โรงเรียนเมืองพญา 5 (บ้านเนินพญาเหนือ)
  - 1.2 โรงเรียนเมืองพญา 8 (พญาอนุกุล)
  - 1.3 โรงเรียนเมืองพญา 9 (วัดโพธิ์สัมพันธ์)
  - 1.4 โรงเรียนเมืองพญา 10 (เกาะล้าน)
2. โรงเรียนในสังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 3 แห่ง

### การศาสนาและวัฒนธรรม

1. วัดพุทธศาสนา จำนวน 4 แห่ง
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง
3. โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง
4. มัสยิด จำนวน 2 แห่ง

### สถานบริการเงินและร้านค้าสำคัญ

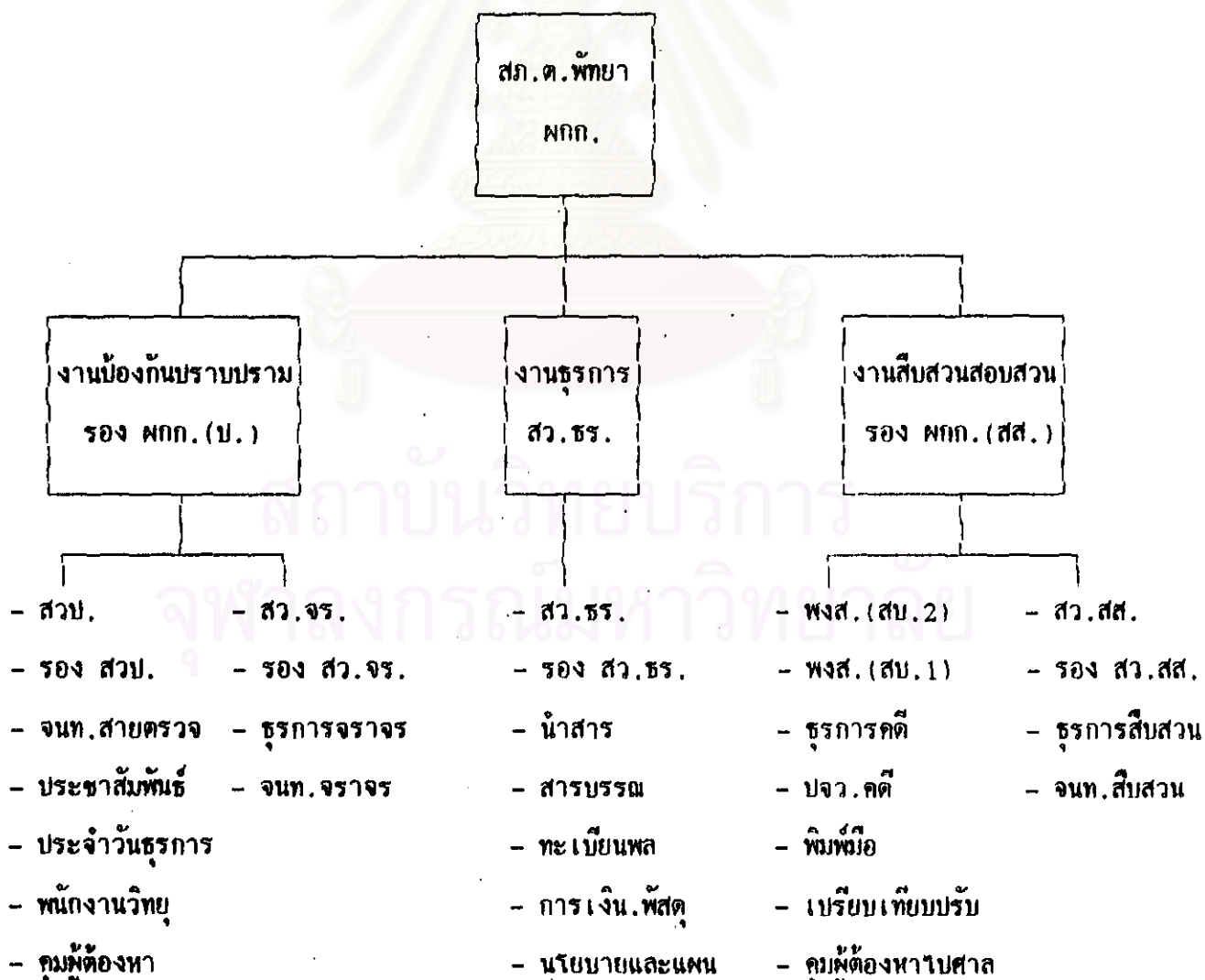
1. ธนาคาร จำนวน 17 แห่ง
2. ร้านทอง จำนวน 41 แห่ง
3. โรงรับจำนำ จำนวน 1 แห่ง
4. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 12 แห่ง
5. ห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า จำนวน 7 แห่ง
6. บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำนวน 1.076 แห่ง

**ที่พักและสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว**

- |                                   |                |
|-----------------------------------|----------------|
| 1. โรงแรม บังกาโลว์ และ เกสเฮ้าส์ | จำนวน 255 แห่ง |
| 2. สถานบริการ                     | จำนวน 171 แห่ง |
| 3. โรงภาพยนตร์                    | จำนวน 5 แห่ง   |
- (สถานีดำรงภูธรตำบลพญา. 2539:7-10)

**2.9 โครงสร้างและการบริหารงานของ สถานีดำรงภูธรตำบลพญา**

ภาพที่ 2 แสดง โครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาตามสายงาน สถานีดำรงภูธรตำบลพญา (สภ.ต.พญา)





## ฝ่ายบริหาร

1. ผู้กำกับการ (ผกก.) ในฐานะหัวหน้ารับผิดชอบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจมีหน้าที่บริหารงานต่างๆ ดังนี้

- 1.1 กำหนดนโยบายการปฏิบัติ
- 1.2 วางแผนการปฏิบัติ
- 1.3 พิจารณามอบหมายงาน
- 1.4 วินิจฉัยสั่งการในงานที่ผิดปกติ
- 1.5 ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.6 กำหนดมาตรการในการประสานงาน ควบคุม กำกับดูแลให้มีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดจริงจัง ระหว่างงานต่างๆ และกับหน่วยงานอื่น
- 1.7 ให้คำปรึกษาแนะนำและปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 1.8 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 1.9 อบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถความประพฤติเรียบร้อยมีระเบียบวินัย
- 1.10 ติดต่อประสานงานและร่วมประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 1.11 แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
- 1.12 ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่
- 1.13 ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจด้วยตนเอง หรือ ร่วมปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมและจำเป็นเร่งด่วน

2. งานธุรการ มีสารวัตรธุรการ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยขึ้นตรงต่อผู้เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆ ในสถานีตำรวจ โดย

- 2.1 เป็นหน่วยงานสารบรรณกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบ การรับ-ส่งหนังสือ ของสถานีตำรวจ การร่างหนังสือโต้ตอบที่ทำงานนามของ ผกก. การจัดแฟ้มเสนองาน
- 2.2 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบงานทะเบียนผลของสถานีตำรวจ
- 2.3 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ งบประมาณ การเงิน และ ภาษี

- 2.4 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ
- 2.5 เป็นหน่วยงานรับผิดชอบงานนโยบายและแผนของสถานีดำรวจ
- 2.6 ให้บริการ ได้แก่ การจัดเลี้ยงอาหารผู้ต้องหาและงานทะเบียนพลต่างด้าว

### ฝ่ายปฏิบัติการ

#### 1.งานป้องกันปราบปราม โดยแบ่งออกเป็น การป้องกัน และการปราบปราม

##### 1.1 การป้องกัน

วัตถุประสงค์ ป้องกันมิให้เกิดอาชญากรรม และให้ถือว่าการป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจหลัก

เป้าหมาย พื้นที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจตรารับผิดชอบตลอด 24 ชม.

วิธีการ แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 8 เขต

##### การปฏิบัติ

- 1) จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์ออกเป็น 4 ชุด ชุดละ 16 นาย รวม 64 นาย โดย 1 ชุด แบ่งออกเป็น 8 เขต เขตละ 2 นาย ปฏิบัติหน้าที่ชุดละ 8 ชั่วโมง
- 2) จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเดินเท้าเป็น 2 ชุด ชุดละ 10 นาย รวม 20 นาย โดย 1 ชุด แบ่งออกเป็น 5 เขต เขตละ 2 นาย ปฏิบัติหน้าที่ตามแหล่งชุมชน ตลาดและสถานที่แออัดต่อการเกิดอาชญากรรม โดยชุดแรกปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. (8 ชม.) ชุดที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา 16.00-24.00 น. (8 ชม.)
- 3) สายตรวจตู้ยามมี 6 ตู้ แต่ละตู้แบ่งออกเป็น 3 ชุดๆ ละ 2 นาย รวม 36 นาย ปฏิบัติหน้าที่ชุดละ 8 ชม.
- 4) ชุดตรวจป้องกันเหตุคนร้ายปล้น-ชิงทรัพย์ ธนาคาร ร้านทอง แบ่งออกเป็น 2 ชุดๆ ละ 2 นาย รวม 4 นาย โดยชุดแรกปฏิบัติหน้าที่ ระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. (รวม 8 ชม.) ชุดที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเวลา 16.00-24.00 น. (รวม 8 ชม.)
- 5) ชุดสืบสวนหาข่าวปราบปรามแหล่งอบายมุข การโจรกรรมรถยนต์-รถจักรยานยนต์ บ่อนการพนัน ยาเสพติดให้โทษ โดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ 1 นาย มีชั้นประทวน-พลตำรวจ รวม 12 นาย

## 1.2 การปราบปราม

วัตถุประสงค์ เข้าระงับเหตุเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นโดยเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องไปถึงที่เกิดเหตุได้ภายในเวลาอันรวดเร็วตามความเหมาะสมของแต่ละสภาพพื้นที่ นับแต่ได้รับแจ้งเหตุ

วิธีการ แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกให้ขนาดที่เหมาะสม พothจะทำให้สายตรวจแต่ละเขตสามารถเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุ ด้วยเวลาอันรวดเร็วภายใน 1 นาที หลังจากได้รับแจ้งเหตุ

การปฏิบัติ

1) ทำแผนที่แสดงรายละเอียดของพื้นที่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยละเอียดและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อใช้ประกอบการวางแผน

2) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเกิดอาชญากรรม

3) วางแผนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

4) ให้ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

5) การดำเนินการในเรื่องอื่นๆ เช่น คนหาย เด็กพลัดหลง คนวิกลจริต สัตว์พลัดหลง นักเรียนประพฤติตนไม่เหมาะสม เป็นต้น

## 1.3 งานจราจร

วัตถุประสงค์ ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว มีความสะดวก และรวดเร็วในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด

เป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่จราจรเพียงพอกับการให้บริการประชาชน ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง

วิธีการ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ออกเป็น 3 ชุด ปฏิบัติหน้าที่ อำนวยความสะดวก ด้านการจราจรแก่ประชาชนตั้งแต่เวลา 07.00-01.00 น. ของทุกวัน โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุด ตามแยกต่างๆ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจราจร ออกตรวจสอบการจราจรตามถนนสายต่างๆ

## การปฏิบัติ

- 1) ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยาและนำวิทยากรสมัยใหม่มาใช้งานจรรยา
- 2) วางแผนการจัดและควบคุมการจรรยา
- 3) ำให้ข่าวสารข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจรรยาแก่ประชาชน
- 4) สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 5) ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิด หรือ จับกุมผู้ละเมิดต่อกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจรรยา
- 6) จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุจรรยา โดยต้องเข้าตรวจสอบที่เกิดเหตุและคลี่คลายปัญหา เบื้องต้นก่อนร้อยเวรมาถึง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจรรยา
- 7) ช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอื่นๆ ในการเข้า ระงับเหตุ จับกุมผู้กระทำผิด ปราบปรามอาชญากรรม

## 2. งานสืบสวนสอบสวน แบ่งออกเป็นงาน สืบสวน และ สอบสวน

### 2.1 งานสอบสวน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และ ยุติธรรม

เป้าหมาย

- 1) ระบบวิธีการทำงาน ต้องง่ายและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ ได้รับความสะดวกรวดเร็วรู้ขั้นตอนการปฏิบัติ
- 2) มีผู้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ
- 3) การดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำความผิด ต้องกระทำด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม เพื่อการ ลงโทษผู้กระทำได้อย่างแท้จริง

วิธีการ

- 1) จัดพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณคดี
- 2) พนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ ร้อยเวรสอบสวนคดีอาญา-จรรยา จะต้องมีความรู้ความ สามารถเหมาะสม มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ

## การปฏิบัติงาน

- 1) ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน
- 2) สอบสวนคดีอาญาทุกประเภท เมื่อพนักงานสอบสวนที่เป็นร้อยเวรสอบสวน ได้รับคำสั่งทักซ์คดีอาญาแล้วต้องรายงานสารวัตรเวรสอบสวนทราบเมื่อออกเวร เพื่อถ่ายทอดการติดต่อของเจ้าทุกข์

## 2.2 งานสืบสวน

วัตถุประสงค์ สืบสวนหาข่าวทั้งในด้านการป้องกันและหาตัวผู้กระทำความผิด หลังเกิดเหตุ และให้ถือว่าการสืบสวนเพื่อป้องกันเหตุนั้นเป็นภารกิจหลัก

เป้าหมาย สืบสวนหาข่าวความเคลื่อนไหวในพื้นที่รับผิดชอบตลอดเวลา

### วิธีการ

- 1) จัดเจ้าหน้าที่สืบสวนประจำพื้นที่ เพื่อทำการสืบสวนก่อนเกิดเหตุ เป็นการป้องกันอาชญากรรมและหาข่าว
- 2) จัดชุดสืบสวนออกสืบสวนหลังเกิดเหตุ เพื่อเป็นการปราบปรามอาชญากรรมและหาข่าว
- 3) จัดเจ้าหน้าที่สืบสวนปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับร้อยเวร เพื่อสืบสวนหาข่าววันที่เกิดเหตุ เพื่อเป็นแนวทางในการจับกุมผู้กระทำความผิด

### การปฏิบัติ

- 1) ศึกษารวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและเอาวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการสืบสวน
- 2) นำสถิติข้อมูลและผลการศึกษาวิเคราะห์มาวางแผนการสืบสวน
- 3) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน เพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิด
- 4) สืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิด ทั้งคดี ในความรับผิดชอบและคดีตามหมายจับ เพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อย้ายผลการจับกุม
- 5) จับกุมการกระทำความผิดซึ่งหน้า กรณีหากไม่จับกุมทันทีจะทำให้คนร้ายหลบหนีหรือเป็นผลเสียหายต่อคดี
- 6) ให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสืบสวน
- 7) ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ในสถานีตำรวจ
- 8) หาข่าวรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา.2539:11-16)

## 2.10 สถานภาพของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

ปัจจุบัน สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา มีอัตรากำลังอนุญาต 488 นาย แต่มีอัตรากำลังพลที่ปฏิบัติงานจริง 426 นาย โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 นาย ต้องรับผิดชอบประชาชน 183 คน และ ต้องรับผิดชอบพื้นที่ 0.45 ตร.กม. โดยมีรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ดังนี้

### อัตรากำลัง

ตารางที่ 2 แสดงอัตรากำลังพลข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

| ชั้นยศ                   | อัตรากำลังอนุญาต | อัตรากำลังพลจริง | ขาด |
|--------------------------|------------------|------------------|-----|
| ชั้นสัญญาบัตร            | 60               | 59               | 1   |
| ชั้นประทวนและ<br>พลตำรวจ | 428              | 367              | 61  |
| รวม                      | 488              | 426              | 62  |

โดยแบ่งตามชั้นยศได้ดังนี้

พันตำรวจเอก 1 นาย    พันตำรวจโท 16 นาย    พันตำรวจตรี 6 นาย  
 ร้อยตำรวจเอก 28 นาย    ร้อยตำรวจโท 8 นาย    ร้อยตำรวจตรี -  
 นายดาบตำรวจ 54 นาย    จำปีตำรวจ 61 นาย    สิบตำรวจเอก 38 นาย  
 สิบตำรวจโท 99 นาย    สิบตำรวจตรี 61 นาย    พลตำรวจ 54 นาย

(ข้อมูลจาก งานธุรการกำลังพล สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา)

## แผนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

ปัจจุบันประชาชนประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันมากมาย สาเหตุหนึ่ง ที่เป็นปัญหาใหญ่ซึ่งบ่อนทำลาย ความสงบสุข และ สร้างความเสียหายให้แก่ ประชาชนและสังคม ก็คือ ปัญหาอาชญากรรม ผลที่ตามมาก็คือ ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

นับว่าเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของตำรวจ ที่จะต้องดูแลป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกรูปแบบอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ตั้งแต่ คดีอุกฉกรรจ์ สะเทือนขวัญ คดีประทุษร้ายต่อชีวิตร่างกาย ทรัพย์สิน ประทุษร้ายต่อเพศ ศติยาเสพตติหาโทษ อาวุธปืน อาวุธสงคราม มือปืนรับจ้าง ผู้ที่มีอิทธิพล คดีการพนัน การค้าประเวณี กรณี โสเภณีเด็ก โสเภณีข้ามชาติ การควบคุมสถานบริการ สถานบันเทิงเรีงรมย์ เพื่อมิให้ เป็นแหล่งเพาะเพิ่ม อาชญากรรม การหลบหนีเข้าเมือง การก่อวินาศกรรม องค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ และอาชญากรรมทาง เศรษฐกิจ

นอกจากนี้ ตำรวจ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ บริการสังคม เช่น การอำนวยความสะดวก การควบคุม การจราจร การบรรเทาสาธารณภัย อีกด้วย

จากสถานการณ์ที่กล่าวข้างต้น การที่ตำรวจจะสร้างความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในสังคม การ รักษาความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินของประชาชน ได้ั้น จำเป็นจะต้องเพิ่มการป้องกัน ควบคุมและ ปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้ง เหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยต่างๆ ในสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อ ที่จะให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สังคมมีความสงบสุข มีความเจริญ ถ้าวหน้า

และจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือและความ ศรัทธาของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และ เกิดประสิทธิผล สูงสุดในสังคม และ ประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จึงกำหนดนโยบายการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นโยบายของกระทรวงมหาดไทย และ แนวนโยบายแห่งชาติ ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกนาย ทุกระดับนำไปเป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บังเกิดผลอย่างจริงจัง ดังนี้

## 1. สถาบันแห่งชาติ

การที่ต้องดำรงรักษาไว้ซึ่ง สถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และ การปกครองในระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลังความสามารถด้วยความ จงรักภักดีในการถวายความอารักขาแด่ องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท พระบรมวงศานุวงศ์ทุก พระองค์อันเป็นศูนย์รวมจิตใจและเป็นมิ่งขวัญของชาวไทยทั้งชาติ นอกจากนี้ให้เร่งรัดสนองการดำเนินการ ตามโครงการต่างๆ อันเนื่องมาจากพระราชดำริให้รุดหน้าต่อไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

## 2. ความสามัคคี

เร่งรัดให้มีความสามัคคีกลมเกลียวกันในหมู่ข้าราชการตำรวจ โดยให้ตำรวจทุกคนเป็นเสมือน คนในครอบครัวเดียวกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือ แบ่งสถาบันกันอีก จะแบ่งได้เฉพาะตำรวจที่ดกกับ ไม่ดีเท่านั้น ตำรวจที่ไม่ดีจะต้องถูกปล่อยให้เป็นตะกอนของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ จะถูกขจัดออกไปให้หมดสิ้นจากสังคม บัดนี้ถึงเวลาอันสำคัญยิ่งที่ ตำรวจที่ดีจะต้องร่วมแรงร่วมใจกัน เพื่อกอบกู้ภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี และ ชื่อเสียง ของสถาบันตำรวจให้กลับคืนมา

## 3. การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

3.1 ปรับปรุง สถานีตำรวจ ให้เป็น "โรงพักของเรา" คือ เป็นต้องเป็นโรงพักของทุกคน ทั้งประชาชนและตำรวจเป็นเจ้าของร่วมกันเป็นสถานที่ที่ประชาชนผู้เดือดร้อนสามารถพึ่งพิงได้อย่างแท้จริง ต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการแล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจ และ ประทับใจไม่ว่าจะเป็น เรื่องของการให้บริการ หรือ การสืบสวนสอบสวน อำนวยความยุติธรรม สถานีตำรวจต้องเป็นหน้าเป็นตา ที่ดีของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ เป็นหน้าตาที่ดีของรัฐบาล

3.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับทราบ และ ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกครั้งที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการ เพื่อจักได้นำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการแล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



3.3 สนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบงาน เพิ่มเขตตรวจจตุรับแจ้งเหตุให้เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบ และ จำนวนประชากรในพื้นที่ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว จัดท้าวสตูดอุปกรณ์จำเป็นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

3.4 มุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นหลัก สำหรับการปราบปรามอาชญากรรม ให้จัดหาโทรศัพท์เพิ่มที่สถานีตำรวจ เพื่อสะดวกต่อการรับแจ้งเหตุ จัดให้มี จตุรับแจ้งเหตุ ตู้ยามรับแจ้งเหตุประจำหมู่บ้านหรือชุมชนให้เพียงพอ เพื่อที่จะได้อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเหตุจากประชาชน และ เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้ในเวลาอันรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยจะพัฒนายานพาหนะ การสื่อสารและอุปกรณ์จำเป็นในการปฏิบัติภารกิจให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

3.5 พัฒนาคณาภของกำลังพลในสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง และ จริ่งจ้งด้วยการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน-พลตำรวจให้มีความรู้ทั้งทางกฎหมายที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ ด้วยคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ปลุกฝังความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องพิทักษ์รักษาประชาชน อีกทั้งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาต่อเนื่อง หรือ ศึกษาตงานทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อที่จะได้มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล และมีแนวคิดในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จะต้องทำให้ข้าราชการตำรวจมีความมั่นคงในชีวิตครอบครัว และ นำเอาระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจน ส่งเสริมผู้ที่มีความประพฤติดี มีความเสียสละ ให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ

3.6 กำชับให้ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานแต่ละสายงาน ให้ทราบ และ เข้าใจนโยบายการบริหารงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อที่จะได้นำไปวางแผนการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และ สอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาล กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตำรวจภูธรภาค 2 ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ

3.7 จัดระบบการเก็บข้อมูลท้องถิ่นใน สถานีตำรวจ ให้มีความทันสมัย และ สมบูรณ์อยู่เสมอ เพื่อใช้ในการค้นคว้าและสนับสนุนการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลรวม ที่ กองทะเบียนประวัติอาชญากร และ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับ

## หน่วยงานข้างเคียงได้

3.8 ให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการที่ สถานีตำรวจ เพื่อความสะดวกและความเข้าใจอันดีของประชาชนทุกๆ ไปที่จะเข้ามาติดต่อและใช้บริการ

3.9 จัดตั้งองค์กรสำหรับงานชุมชนสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายโดยให้ข้าราชการตำรวจทุกนายเป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์เพื่อให้การแสวงหาความช่วยเหลือและความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

3.10 ปรับปรุงระบบการสื่อสารใน สถานีตำรวจ ให้รวดเร็ว และ ทัดถึงด้วยการจัดหาวิทยุติดตามตัวให้กับข้าราชการตำรวจทั้งในส่วนที่ประจำสถานีตำรวจและผู้นับปฏิบัติงานในพื้นที่ทุกคน เพื่อให้ทราบเหตุการณ์พร้อมกันและเป็นการรวบรวมสถิติการเกิดคดีอาญาอย่างแท้จริง

## 4. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

4.1 เน้นหนักในการลดความหวาดระแวงภัยจาก อาชญากรรม ของประชาชนให้เหลือน้อยที่สุด ตำรวจที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จะได้รับการฝึกอบรม และ สนับสนุนให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านนี้อย่างเต็มกำลัง ตำรวจที่ทำงานในหน้าที่อื่น จะได้รับการเกลี้ยกล่อมมาปฏิบัติหน้าที่ในด้านนี้อย่างเต็มที่ นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้ได้ผลอย่างจริงจัง

4.2 เร่งรัดป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมพื้นฐาน ที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ทั้งอาชญากรรมที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน และชีวิตร่างกาย เช่น คดีอุกฉกรรจ์ คดีที่มีความรุนแรง สะเทือนขวัญและนำความหวาดกลัวมาสู่ประชาชน คดีเกี่ยวกับอาวุธสงคราม ผู้มีอิทธิพลมือปืนรับจ้าง แหล่งอบายมุข ตลอดจนคดีความผิดเกี่ยวกับเด็ก คดีความผิดเกี่ยวกับเพศ คดียาเสพติดให้โทษ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอาชญากรรม และมีจิตศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจ รวมทั้ง สนับสนุนงานของตำรวจมากขึ้น สำหรับงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ก็เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนมากขึ้น เพื่อให้มีกำลังพลสำหรับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพิ่ม

## อีกส่วนหนึ่ง

4.3 ให้เร่งรัดแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพย์สินทางวัฒนธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม อาชญากรรมระหว่างประเทศรวมทั้งการป้องกันและปราบปรามการก่อการร้ายสากล ตลอดจน ปรับปรุงประสิทธิภาพขีดความสามารถในการควบคุมฝูงชนให้มากยิ่งขึ้น

4.4 จัดให้มีศูนย์ควบคุมการป้องกัน และ ปราบปรามอาชญากรรมของ สถานีตำรวจ อันจะ ทำให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการได้อย่างรัดกุมต่อเนื่อง เกาะติดสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประสานงานกับ หน่วยงานใกล้เคียง และ หน่วยเหนือ อย่างใกล้ชิด พัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมอย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ

## 5. การอำนวยความสะดวก

5.1 พัฒนางานอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเน้นงาน ในด้านการสอบสวนคดี อาญาในระดับ สถานีตำรวจ พัฒนาระบบงานและคุณภาพของพนักงานสอบสวน เพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวน ให้มากขึ้นพอที่จะปฏิบัติงานได้โดยไม่มีงานล้นมือ ให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจทุกคน สามารถสอบสวนคดีอาญาได้และมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่สอบสวน เพื่อมิให้เกิดความจำเจ เบื่อหน่ายงานสอบสวนทั้ง เป็นการยกระดับความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานี ตำรวจให้สูงขึ้น สัมกับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม

5.2 พัฒนาการควบคุมการสอบสวน และ ตรวจสอบ การจัดให้มีผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ค้ำ ตอบแทนพนักงานสอบสวน การมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ของพนักงานสอบสวนที่จะบริการประชาชน การปลูก ความยุติธรรม การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบสวน การพัฒนาประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยกรณีข้อ พิพาท การพัฒนาระบบการสืบสวน รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลการสืบสวนไว้

5.3 เมื่อพนักงานสอบสวนประสบปัญหาต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับคดี ที่ไม่สันต์จัดเจ้าหน้าที่สารวัตรสอบสวน เข้าดำเนินการหรือขอสนับสนุนการช่วยเหลือ จัดเจ้าหน้าที่วิทยากร

ประจำสถานีและมีการอบรมหรือขอสนับสนุนเจ้าหน้าที่วิทยากรจาก กองวิทยากรเขต 2

## 6. การจรรยาบรรณ

6.1 เร่งรัดประสานการแก้ไขปัญหา และ การบริการด้านการจราจรอย่างจริงจังรวดเร็ว และเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมทั้งให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

6.2 พยายามในทุกวิถีทางใน การควบคุม ตรวจสอบ ให้มีการปฏิบัติตามกฎจราจร รณรงค์ เสริมสร้างวินัยในการใช้รถใช้ถนน ให้ความรู้เกี่ยวกับการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้บรรลุผลในการ เคารพกฎจราจรอย่างจริงจัง และ ห้ามมาตรการอื่นๆ ที่ทำให้การจราจรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ราบรื่น

6.3 ปรับปรุง การอำนวยความสะดวก การควบคุมการจราจร ให้มีการเชื่อมโยง และ สัมพันธ์กับ พื้นที่ใกล้เคียง

## 7. การบริหารราชการ

7.1 อบรมพัฒนาบุคลากรของสถานี ให้เกิดวิสัยทัศน์ในการทำงานที่กว้างไกลมีกระบวนการ ทำงานเพื่อให้มีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีการนำเอาเทคโนโลยีและวิทยาการ มาใช้ในการ ทำงาน

7.2 ให้ทุกงานของสถานีตำรวจ วางแผนการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามแนวนโยบายการ บริหารงานนี้ ด้วยการประชาสัมพันธ์ทั้งระบบแผนงาน ระบบติดตามประเมินผลและตรวจสอบเพื่อให้การ ปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ เป็นไปในแนวทางเดียวกันและ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน

7.3 ปลุกฝังทัศนคติในการทำงาน และให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยการทุ่มเทเสียสละ ทั้งร่างกาย และ จิตใจในอันที่จะพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างทั่วถึง และเที่ยงธรรม โดยเร่งพัฒนาด้วยการ ฝึกอบรม อย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น มีความประพฤติดี มีคุณธรรม และ จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อันเป็นการยกฐานะและศักดิ์ศรีของตำรวจให้เกิดความภูมิใจได้รับความ เชื่อถือ

ศรัทธาและได้รับความร่วมมือจากประชาชนในทงงานของตำรวจ

7.4 พัฒนาการบริหารงาน ด้วยการนำวิทยาการตำรวจ และ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจ และ ส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ และ สนใจไปศึกษาอบรม ให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีความชำนาญในการใช้และบำรุงรักษาเทคโนโลยีนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

## 8. นำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงาน

8.1 บิดีถือหลักระบบคุณธรรม ในการบริหารงานบุคคล ในการเสนอโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบและการดำเนินการทางวินัย เพื่อให้เป็นมาตรฐานและเกิดความชอบธรรม ในการบริหารงาน

8.2 เร่งรัดสะสางสำนวนการสอบสวนทางวินัยให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้ที่กระทำผิดวินัยมีโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

8.3 ส่งเสริมสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร มีผลการปฏิบัติงานดี ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และจงใจข้าราชการตำรวจด้วยการประพฤติดี ประพฤติชอบ และ เสียสละ เพื่องานยิ่งขึ้น และ ลงโทษผู้กระทำผิด หรือ ประพฤติมิชอบอย่างเฉียบขาดทุกราย เพื่อมิให้ข้าราชการตำรวจด้วยกันเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

## 9.สวัสดิการ

9.1 ผู้บังคับบัญชาต้องช่วยเหลือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตำรวจชั้นผู้น้อย และ ครอบครัวอย่าง ต่อเนื่องทุกคน เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการ

9.2 ให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดติดตามผลการจ่ายเงินค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก เงินรางวัล เงินสินบนนำจับ ที่ตำรวจมีสิทธิจะได้รับทุกเรื่องทุกราย เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเพิ่มประสิทธิภาพ

## ในการทำงานของข้าราชการตำรวจ

9.3 ผู้บังคับบัญชา ต้องจัดหาสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ อาวุธ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอและทันสมัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมจะปฏิบัติงานได้ด้วยศักยภาพที่สูงยิ่ง

## 10. คุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจ

10.1 มุ่งหวังให้ตำรวจทุกนายต้องเป็นคนดี มีจิตสำนึกของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ที่นำเอาความทุกข์ร้อนของประชาชน มาเป็นความทุกข์ร้อนของตนเอง มีจิตวิญญาณของความเป็น ตำรวจอาชีพ มุ่งพิทักษ์รับใช้และให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และ ทุ่มเทเห็นแก่ความเพียรพยายาม มีจริยธรรมและมโนธรรมอยู่ในหัวใจ ทั้งในขณะทำงาน และ นอกเวลาทำงาน มีความภูมิใจในอาชีพตำรวจและมุ่งหวังทำความดีให้เกิดกับประชาชนจนเป็นที่รัก เชื่อศรัทธาและไว้วางใจ

10.2 ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องรักษาชื่อเสียงเกียรติยศของ ตำรวจ ต้องปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี เป็นที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชาและดูแลไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนไปในทาง แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือ ใช้ตำแหน่งหน้าที่ข่มเหงรังแกประชาชน

10.3 สำหรับข้าราชการตำรวจที่กระทำผิดเสียเอง ถือว่าเป็นผู้สร้างความเสื่อมเสีย และทำลายชื่อเสียงเกียรติยศของตำรวจโดยส่วนรวม และเป็นการกระทำที่เป็นภัยร้ายแรงต่อประชาชนจะต้องได้รับการลงโทษดำเนินคดีอย่างรุนแรง โดยมีไม่การละเว้นเป็นอันขาด และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ปกครองดูแลจะต้องได้รับการพิจารณาทัณฑ์ด้วย

## 11. การประชาสัมพันธ์คนใหม่

ระบบบทบาทของตำรวจ ให้เป็นไปตามความคิดเห็น และ ความต้องการของประชาชน โดยอาศัยการวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกด้านพร้อมทั้งงานการประชาสัมพันธ์เชิงรุกซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในปัจจุบัน เพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจ และ เป็นสะพานเชื่อมโยง ระหว่างตำรวจผู้ให้บริการ และ ประชาชนผู้

ให้บริการ ให้เกิดความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ช่องว่างและรอยร้าวต่างๆ จะได้รับการประสานอย่างจริงจัง การประชาสัมพันธ์แผนใหม่ที่ดีนี้ จะเป็นไปตามข้อเท็จจริง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ตามยุคของสังคมข่าวสาร และ อยู่บนพื้นฐาน ของความจริงใจ จาก ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ในทุกระดับชั้น การดำเนินการจะสัมฤทธิ์ผล สมความมุ่งหมายสูงสุดที่วางไว้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพี่น้องประชาชน ส่วนราชการอื่นและองค์กรเอกชนทุกแขนง ข้อสำคัญถ้าเพื่อนข้าราชการตำรวจทุกคนให้ความร่วมมือร่วมใจ กันปฏิบัติก็จะเป็นแนวทางได้รับความร่วมมือจาก พี่น้องประชาชน ส่วนราชการอื่น และ องค์กรเอกชน ในที่สุด (สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา, 2539: 18-27)

## 2.11 เป้าหมายในการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ โดยการป้องกันอัตราการเกิดคดีกลุ่มที่สำคัญ และ การปราบปรามแรงรัดจับกุมคดีกลุ่มที่สำคัญ คือ

- 1.1 คดีอุกฉกรรจ์ จับกุมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 43 ของคดีที่เกิด
  - 1.2 คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และ เพศ จับกุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคดีที่เกิด
  - 1.3 คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน จับกุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 57 ของคดีที่เกิด
- (มุ่งเน้น อาชญากรรมพื้นฐานทั้ง 5 กลุ่ม คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ และ คดีที่ประชาชนสนใจ)

2. การปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการบนสถานีตำรวจ โดยจัดทำแบบสอบถามข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

## 3. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม

3.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อ การรับแจ้งความ โดยยึดถือเกณฑ์พนักงานสอบสวน 1 นาย ปฏิบัติงานสอบสวนได้ไม่เกิน 72 คดี/ปี

3.2 ควบคุม กำกับ ดูแลและปรับปรุงการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมอย่างทั่วถึงในทุกระดับ โดยจัดทำแบบสอบถามข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

#### 4. การพัฒนางานสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

4.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลอาชญากรรมและการข่าว เพื่อป้องกันอาชญากรรม

4.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่วิทยาการประจำสถานีตำรวจ

#### 5. เฝ้าระวังปราบปรามความผิดที่เป็นอาชญากรรมสำคัญ

5.2 เฝ้าระวังปราบปรามความผิดเกี่ยวกับการค้าประเวณีเด็ก การค้าประเวณีข้ามชาติ การบังคับค้าประเวณี และ ความผิดเกี่ยวกับอบายมุข

5.3 เฝ้าระวังปราบปรามเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษทั้งแหล่งผลิต การค้า การจำหน่าย ตลอดจนยับยั้งการแพร่ระบาด

5.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความปลอดภัย และ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาท่องเที่ยวและพักผ่อนในพื้นที่รับผิดชอบ

#### 6. การให้บริการ

6.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำสถานี เพื่อคอยแนะนำ อำนวยความสะดวกและตอบข้อซักถาม

6.2 จัดอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ โดย ให้ส่วนที่ต้องบริการแก่ประชาชนอยู่ด้านหน้าของสถานีตำรวจ เพื่อง่ายต่อการติดต่อของประชาชน

6.3 จัดทำป้ายแผนผังรายละเอียดของ สถานีตำรวจ และ ป้ายแสดงขั้นตอน ในการติดต่อของประชาชน

6.4 จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อหรือมาใช้บริการ

(สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา, 2539: 28-30)



## 2.12 การให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)

สำนักตำรวจแห่งชาติ โดย พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้เล็งเห็นความสำคัญของ สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้เนื่องจาก สถานีตำรวจ ถือเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานตำรวจนั้นขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นสำคัญ โดยประชาชนจะเข้าการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นตัววัดประสิทธิภาพของงานตำรวจซึ่งหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานตำรวจ และขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจ ก็จะส่งผลดีให้เกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันเป็นที่มาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือโรงพักเพื่อประชาชน โดย ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้มีคำสั่ง กรมตำรวจ (ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) ที่ 119/2541 สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (กรมตำรวจ.2541ก:1)

สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดโครงการดังกล่าวเนื่องจาก การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ทั้งในส่วนการให้บริการบนสถานีตำรวจ และ การให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ (กรมตำรวจ.2541ข:1) เนื่องจากปัญหาหลายประการด้วยกัน เป็นต้นว่า

1. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะที่มกฏเกณฑ์และซับซ้อนมากมาย มีความสลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ

2. ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ และ มองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสมไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า

4. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักจะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน งานที่ให้บริการแก่ประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่อง และ ไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความ

เป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้ง ไม่มีพื้นที่ใช้สอย สำหรับประกอบกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ (กรมตำรวจ, 2541ช: 1-2)

การแก้ปัญหาที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังเร่งดำเนินการโดยความพยายามที่จะ พัฒนาสถานี ตำรวจไปสู่สถานีตำรวจชุมชน และ กระจายการบริการและการปฏิบัติการไปสู่ท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้บริการ แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และ ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ เมื่อมาใช้บริการบนสถานีตำรวจ และ กระจายการบริการและการปฏิบัติการจากเดิมที่เป็นลักษณะตั้งรับบน สถานีตำรวจ เป็นแบบเชิงรุกในรูปแบบสถานีตำรวจเคลื่อนที่ ด้วยชุมชน ตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน และ ตำรวจชุมชนประจำตำบล (กรมตำรวจ, 2541ช: 3) ซึ่งเป็นแนวทางที่ประเทศต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับว่า เรื่องระบบการบริหารงานตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในประเทศญี่ปุ่น หรือประเทศสิงคโปร์ กำลังใช้วิธีการดังกล่าวอยู่และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีโดยเฉพาะในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชน (รัชชัย ปิตะนีลบุตร, 2541)

#### แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

สืบเนื่องมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้นทำให้ กรมตำรวจ ในสมัยนั้น ทำให้แนวความคิดที่จะต้อง พิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจซึ่งเป็นที่มาของโครงการ โดย บัญชีหลักการสำคัญในการดำเนินการในหลายๆ ด้านด้วยกัน เป็นต้นว่า

1. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำงานตำรวจให้มากยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น "ผู้ปกครอง" มา เป็น "ผู้ให้บริการ" ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือก ในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น
3. ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่างๆ ของงานตำรวจสั้นที่สุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด
4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาการ บริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา และ ความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การกระจายบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจไปสู่การปฏิบัติ ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก (กรมตำรวจ, 2541ช: 6-7)

## เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจเดิม) ได้กำหนดเป้าประสงค์ ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชนเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงไว้ 10 ประการ คือ

1. มีมาตรฐาน กล่าวคือ สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผล ได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยมาตรฐานดังกล่าว ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ
2. โปร่งใส กล่าวคือ ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาใน การบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านของผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีการ ปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ
3. ซื่อสัตย์สุจริต กล่าวคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี
4. สะดวกและรวดเร็ว กล่าวคือ การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะต้องเป็นไปอย่าง สะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้อหุ้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ๗ จุดเดียว
5. เสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวคือ การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างกันในเรื่องของถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือ สังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือ ความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
6. มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับ และ บริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ
8. มีทางเลือก กล่าวคือ ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจมีทางเลือกที่จะสามารถ ใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วม กล่าวคือ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจ ทหารระดับของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อรับทราบความต้องการ ตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริง และความ เป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม กล่าวคือ สถานีตำรวจนั้นเปรียบเสมือนเป็นสมบัติของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนได้รับเป็นสำคัญ (กรมตำรวจ.2541ข:7-9)

### วัตถุประสงค์ของการดำเนินการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

การดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีวัตถุประสงค์ 7 ประการ คือ

1. มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
2. มุ่งให้ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา จาก ตำรวจ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และ ประชาชน มีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
4. มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน และขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
5. มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการประชาชน
7. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้นำพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริง เอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน (กรมตำรวจ.2541ข:9)

### เป้าหมาย

1. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก

ความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุม และจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ ทำการ สภาพแวดล้อม และ ด้านการบริหาร ปกครองบังคับบัญชา

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่างๆ ของตำรวจ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้ง หน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้นทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ อนึ่งงานการพัฒนาศูนย์ตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศดังกล่าวทาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะคัดเลือกสถานีตำรวจ ที่มีผลงานดีตามข้อ 1 และ มีความพร้อมในการบริการ ประชาชนตามข้อ 2 เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่นๆ นำไปใช้เป็นแม่แบบ ในการพัฒนา และ เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความสมบูรณ์ไปเรื่อยๆ (กรมตำรวจ, 2541 ข: 9-10) ให้ครบ ทุกสถานีโดย เร็วที่สุด โดย สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เป็นสถานีตำรวจที่ได้รับเลือกให้เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง

#### ระยะเวลาการดำเนินการและแผนการดำเนินการ

จะมีการดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 ถึง 2544 โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะเริ่มต้น และ ระยะพัฒนา

1. ระยะเริ่มต้น (ปีงบประมาณ 2541) ซึ่งเป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการ ตำรวจทุกระดับ รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ใน แผน ก ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้เองเป็นลำดับแรก และนำเอาขั้นตอนและระยะเวลาการ บริการประชาชนที่กำหนดไว้ในแผน ก จ ไปทดลองใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ก่อนที่สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติจะประกาศใช้บังคับเป็นระเบียบให้ทุกหน่วยถือปฏิบัติต่อไป

2. ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ 2542-2544) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็น ขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินงานต่างๆ การชี้แจงทำความเข้าใจ การเตรียมความพร้อม การลงมือปฏิบัติ ไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณาทบทวนปรับปรุง วิธีการดำเนินการพร้อมรายละเอียดต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทุกปี (กรมตำรวจ, 2541 ข: 16)

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประชาชนจะได้รับการคุ้มครอง สิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

2. ประชาชนจะได้รับบริการจากสถานีตำรวจ ด้วยความสะดวกรวดเร็วเสมอภาคและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

3. ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันอย่างปกติสุข และ มีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคงปลอดภัย และ ร่วมกันแก้ไข ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง

4. ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนา ให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาและไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของ ประชาชนสมกับการ เป็นมหัทธิยศสันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของตำรวจดีขึ้น

5. สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน จะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ยิ่งขึ้น (กรมตำรวจ. 2541: 18)

#### กิจกรรมการพัฒนา ประจำปี 2541 ตาม หมวด ก

ให้สถานีตำรวจทุกแห่งตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกันปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหาร งาน และปกครองบังคับบัญชา โดยพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายใต้ ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะดำเนินการได้เองเป็นลำดับแรก

#### 1. กิจกรรมการบริการทั่วไป

1.1 รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอโดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือ รวมการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุดโดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำ ผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการให้คำปรึกษา ด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และ บรรเทาความเดือดร้อนอื่นๆ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ

อำนวยความสะดวก และ บริการประชาชน บนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสอบถาม และ การปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร เป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจ และ แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน บนสถานีตำรวจ

1.2 กำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนและพนักงานรับโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือ คัดเลือก ผูกอบรม และ กำกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และประชาสัมพันธ์ โดยมีคุณลักษณะ กิริยาวาจา ท่าทาง และ มีจิตสำนึกรับผิดชอบ ในการบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลัง ด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดๆ รวมทั้ง ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์ และ ข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอก ให้ใช้คำพูดที่สุภาพชัดเจนชัดเจนคำ หลีกเลี่ยงคำย่อ หรือ คำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาบัตรที่ติดขึ้นควรเรียกผู้ฟังบอกสถานที่ และ ชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที

1.3 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้นกระชับรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติ คือ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ การลงรายงานประจำวัน การเปรียบเทียบปรับ ให้สั้นกระชับรัดและง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชนเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้ อาจจะมีการพิจารณาให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร .เช่น การแจ้งเอกสารหายโดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยแนะนำช่วยเหลืออีกส่วนหนึ่งด้วย

1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการบริการประชาชน โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติ คือ ติดประกาศ และ รณรงค์ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลา การบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผยชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและภาพ

1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือ เพิ่มขีดความสามารถ ในการให้บริการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดให้มีพนักงานรับโทรศัพท์ไว้ โดยเฉพาะ หรือใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริมกรณีมีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์มากก็ได้ และจัดการขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ จัดหาเครื่องโทรศัพท์ และ เครื่องโทรสาร

1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ บนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานที่ตำรวจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือ จัดให้มีหน่วยบริการตำรวจเคลื่อนที่ หรือให้ข้าราชการตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญเพื่อให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับจราจร การบริการในด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และ การระงับเหตุคว้นเหตุร้าย เป็นต้น โดยมีการออกแผนการให้บริการและประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้า เกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และ เรื่องที่จะให้บริการ

1.8 ตำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือจัดแบบสำรวจความคิดเห็นไว้ ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจ ตอบคำถามด้วยตนเองตามสมควร เพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรมตำรวจ. 2541ซ: 25-27)

## 2. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

2.1 จัดให้มี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บนสถานีตำรวจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติ คือ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจในจำนวนที่เหมาะสม โดยพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใด มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน

2.2 อบรมและปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์ ให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติ คือ อบรม ปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์ ให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของตนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

2.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือประชุมและถ่ายทอดข้อราชการต่างๆ แก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนได้ทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะได้ออกไปปฏิบัติและช่วยกันเร่งรัดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

2.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับภารกิจ และการปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติ คือ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ และการปฏิบัติต่างๆ ของสถานีตำรวจโดยวิธีสื่อ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และ ได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม



อาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ และ สนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขปัญหายาเสพติด

2.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและออกนุ้ปฏิบัติภารกิจวิทยานชุมชนและหมู่บ้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องอีกส่วนหนึ่งด้วย

2.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือจัดทำคู่มือรับฟังความคิดเห็นหรือแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดบทบาทและภารกิจของสถานีตำรวจจัดทำแผนงานและกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถบริการ และแก้ไขปัญหายของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่นๆ ด้วย

2.7 จัดอภิปรายประชุมหรือจัดนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจ โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติคือ จัดอภิปราย ประชุม หรือ จัดนิทรรศการ เกี่ยวกับงานตำรวจในด้านต่างๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

### 3. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

3.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณที่เป็นรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3.2 จัดทำผังแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือจัดทำผังแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ ระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่างๆ ที่จะมีขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมิให้มีการก่อสร้างอื่นใดในที่ดินนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ได้โดยพลการ

3.3 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน โดยมีรายละเอียดในการปฏิบัติคือ จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย ยึดหลักที่ว่าพื้นที่ให้บริการที่มีประชาชนมาติดต่อจะต้องอยู่ร่วมกันและต่อเนื่องกันและจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น สถานีรับแจ้งความร้องทุกข์ ห้องทำงานของร้อยเวรสอบสวน ห้องพทนาย ห้องควบคุมที่พักพนักงานสอบสวน ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ห้องสมุด ตำรา และ เอกสารวิชาการต่างๆ

3.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชนโดยการจัด

พื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ที่เก็บรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น

3.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลาง และรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วน โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติ คือ จัดสถานที่ห้องเก็บของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุพร้อมทั้งปรับปรุงระบบการดูแลรักษาอย่างรัดกุม โดยอาจพิจารณาดำเนินการร่วมกับสถานีตำรวจในบริเวณใกล้เคียงได้ตามความเหมาะสม

3.6 จัดทำผังการจัดสถานที่สายการบังคับบัญชาและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดการปฏิบัติคือ จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโส ในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

3.7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยรายละเอียดการปฏิบัติคือ ดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจและสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยรักษาความสะอาด และระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาด เป็นครั้งคราว รวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมได้ตามสมควร อีกส่วนหนึ่งด้วย (กรมตำรวจ.2541ช:39-41)

### ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ตาม หมวด ก

เพื่อให้การบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดย เฉพาะในสถานีตำรวจให้เป็นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 รวมทั้ง กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ กำหนดขั้นตอน และ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน แล้วประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการแก่ประชาชนไว้ดังนี้

1. การแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไประงับเหตุหรือบริการอื่นๆ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติ ภายใน 15 นาที สำหรับกรุงเทพมหานคร เทศบาล และ สุขาภิบาล และ ภายใน 30 นาที กรณี นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล สำหรับขั้นตอนในการปฏิบัติ เริ่มจากการโทรศัพท์ไปสถานีตำรวจแล้ว

พนักงานรับโทรศัพท์ที่แจ้งพนักงานวิทยุ พนักงานวิทยุแจ้งสายตรวจไปที่เกิดเหตุหรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ

2. การเยี่ยมผู้ต้องหา กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 10 นาที และ ช่วงเวลาการเยี่ยม เป็นไปตามระเบียบ คือ เวลา 08.00-09.00 น. 12.00-13.00 น. และ 16.00-17.00 น. ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ พบเจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา แจ้งชื่อผู้ต้องหาที่ต้องการเยี่ยม และ เข้าเยี่ยมผู้ต้องหา

3. การแจ้งเอกสารหาย กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติ ภายใน 30 นาที ขั้นตอนในการปฏิบัติ คือ พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันเพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย พนักงานสอบสวน ลงนามในบันทึกประจำวันในข้อที่รับแจ้ง เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมอบสำเนาประจำวันให้กับผู้แจ้ง

4. การเปรียบเทียบความเสียหายหรือการเสียค่าปรับจราจร กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติภายใน 30 นาที ขั้นตอนการปฏิบัติคือ นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ จากนั้นจึงชำระเงินค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบปรับและรับใบอนุญาตขับขี่ และมีทางเลือกให้ประชาชนสามารถชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ได้

5. การขอคัดสำเนานักโทษประจำวัน กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติ ภายใน 30 นาที มีขั้นตอนการปฏิบัติคือยื่นคำร้องขอถ่ายสำเนานักโทษประจำวันต่อพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนมีความเห็นเสนอหัวหน้าสถานีหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาต เมื่อหัวหน้าสถานีหรือผู้ได้รับมอบหมายมีความเห็นอนุญาตแล้ว ให้เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคัดสำเนาเอกสารแล้วให้ พนักงานสอบสวนรับรองสำเนาถูกต้องมอบให้กับผู้แจ้ง

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติ ตามประเภทของงานอีกหลายด้าน เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ การถอนคำร้องทุกข์ การแจ้งคนหาย การขอประกัน และถอนประกันผู้ต้องหา การตรวจสภาพรถในคดีจราจร การขอรับของกลางในคดีอื่น และการขออนุญาตต่างๆ เช่น ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง ขออนุญาตเล่นน้ำ เป็นต้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานแก่สถานีตำรวจ นำไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างเดียวกันทั่วประเทศ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือโครงการโรงพักเพื่อประชาชน (กรมตำรวจ.2541ฯ:54-58)

## 2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ

1. โบว์แมน และ นอร์แมน จูเนียร์ (Bouman and Norman JR., 1975:113-121) ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะ โดยหน่วยงานของรัฐ มีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนมีความกระตือรือร้นดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งในด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชน และจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบเป็นมาตรฐานในการให้บริการ และไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine or Day-to-day)

2. สไตแพค (Stipak, 1979:46-52) ได้ทำการศึกษาวิจัย ในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านภูมิหลังของบุคคล ลักษณะการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ และลักษณะของพื้นที่ เป็นตัวแปรอิสระ และการประเมินต่อการให้บริการสาธารณะที่ประกอบด้วย บริการด้านตำรวจ การดูแลสวนสาธารณะ การกำจัดขยะ เป็นต้นแปรตาม โดยใช้การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation scales) ซึ่งสร้างมาตรวัดขึ้นมาสำรวจความคิดเห็นโดยตรงต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะ และการประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective evaluation scales) โดยพิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น จากอัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้รับกลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และ อัตราการเกิดอาชญากรรม เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การประเมินด้านอัตวิสัย ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าง กิจกรรมบริการสาธารณะ กับการประเมินการให้บริการ เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจน้อย เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและกิจกรรมที่ให้บริการ ทำให้ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการ ที่แตกต่างกันได้ ขณะเดียวกัน ในการประเมินด้านวัตถุวิสัย พบว่า ข้อมูลไม่มีความสำคัญมากพอ ที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะการให้บริการมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง

3. ฟิตซ์เจอรัลด์ และดูแรนต์ (Fitzerrald and Durant, 1980:585-594) ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนใน มลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง และ ปัจจัยทางด้านทัศนคติ ของประชาชน มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และ ส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่นำหน้ามากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชนก็คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

4. บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter.1983:50-58) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัตถุวิสัยต่อการให้บริการของตำรวจ (Subjective and Objective measures of police service delivery) ที่เมืองทัสซาลูส มลรัฐฟลอริดา ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจ ผลการศึกษาในเชิงอัตวิสัย พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ มี 3 ปัจจัย คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และ ความรู้สึกเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจากตำรวจพื้นที่อื่นๆ โดยตัวแปรเบื้องต้น ที่มีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัยดังกล่าว คือ ข้อมูลด้านภูมิหลัง เช่น อายุ เชื้อชาติ รายได้ การศึกษา และ ประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ โดยเฉพาะ เรื่องการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

5. อิน จุง วัง (as Quoted in Suchitra.1986:104-129) ได้ศึกษาระบบการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบท ของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่า การให้บริการสาธารณะดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใดโดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ และ ระดับความพึงพอใจ ในการได้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในชนบทเกาหลี ยังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเป็นอันมากนอกจากนั้นแล้วสถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาล หรือ ศูนย์บริการสาธารณสุขต่างๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชน ไม่สะดวกต่อการเดินทางด้วยเท้าไปถึง ด้านระดับและรูปแบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนชนบทเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยา มากกว่าจะไปที่โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุข และโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้บริการด้านสาธารณสุขคนละประมาณ 4.3 ครั้งต่อปี และในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวกล่าช้าในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยา และ ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรูปแบบการให้บริการกับความพอใจของประชาชนอีกด้วย

## 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

1. วัฒนกุล ทาสระคู (2522) ทำการศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เขตเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะนำเอาบริการต่างๆ ออกสู่ประชาชน ให้ได้รับซึ่งความสะดวกสบายให้มากที่สุด การบริการงานของเขตยังประสพปัญหาในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น การขาดอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อดำเนินการกิจกรรม ที่มีผลต่อประชาชนอย่างเพียงพอ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จึงทำให้ การบริหารงานของเขตล่าช้า เมื่อสำรวจทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเขตพบว่า ไม่ว่าจะ เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตชั้นนอกหรือชั้นใน ต่างก็เห็นว่า การให้บริการของเขตต่างๆ ดีอยู่แล้ว แต่ประชาชน ก็อยากให้เจ้าหน้าที่มาบริการให้มากกว่านี้ ตัวเจ้าหน้าที่เองก็ควรมีอัธยาศัยและ เป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

2. อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์ (2524) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจาก ศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่นั้น เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านกรให้บริการอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ซับซ้อนสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อไปในอนาคตด้วย เช่น เมื่อถามถึงความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขการบริการของศูนย์ ปรากฏว่า ส่วนมากเห็นว่าบริการนั้นดีอยู่แล้ว อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการพอใจกับการบริการเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก รวมทั้งคนไทยมีนิสัยเกรงใจจึงพอใจกับผลที่ได้รับเท่าที่มีการจัดไว้ให้

3. สุกจิต จันทรประทีน (2525) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าสาเหตุที่ทำให้การบริหารงานของเขต ขาดประสิทธิภาพนั้น มีสาเหตุด้วยกัน 3 ประการ คือ ด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการและด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยเฉพาะในส่วนของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตนั้น พบว่า บางคนมักจะชอบให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการ ดัดสินบนเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลชก้จิตใจให้ ข้าราชการผู้ให้บริการมีการกระทำที่โดยทุจริต เกิดการให้บริการที่ไม่เสมอภาค ทำให้ประชาชนคนอื่นๆ เกิดความไม่พอใจติดตามมา

4. ศิริวรรณ อนันต์โท (2529) การวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความรู้สึกต่อภาพพจน์ของตำรวจ คือ บัญญัติภูมิหลัง ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจ และ ประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในด้านต่างๆ ผลการศึกษา พบว่า ในส่วนของบัญญัติภูมิหลัง มีเพียง อายุ และ ระดับการศึกษาของประชาชน เท่านั้น ที่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ ในขณะที่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์แต่อย่างใด ขณะเดียวกันในด้าน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจ ก็จะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจ โดยเฉพาะผู้ที่เคยปฏิบัติใกล้ชิดกับตำรวจ จะมีความรู้สึกด้านบวกต่อตำรวจมากกว่ากลุ่มที่ไม่มี นอกจากนี้ในส่วน of ประสบการณ์ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ เช่น ถ้าเคยพบตำรวจพูดจาไม่สุภาพ ตำรวจข่มเหงประชาชน หรือ ตำรวจละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่ไม่เคยพบ

5. สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับบัญญัติสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนบัญญัติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติและสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่า ถ้าเป็นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

6. กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2530) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล 6 ด้าน คือ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงอีกมาก ด้านการสอบสวน เห็นว่าควรมีการปรับปรุงเช่นกัน ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ด้านการจราจร ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก และ ทางด้านภาพพจน์และความประพฤติของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวโดยสรุปแล้ว โดยภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

7. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ในระดับ ยูนิแควรีเอท พบว่าตัวแปรอิสระ 5 ตัว ประกอบด้วย

อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้ง 4 คือความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อหน่วยความ ความพึงพอใจต่อศาล และ ความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนในการวิเคราะห์ในระดับมัลติแวกเรียท พบว่า ทั้ง 5 ตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทั้ง 5 กลุ่ม

8. วัลลภา ชายหาด (2532) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยวัดความพึงพอใจ จากกิจกรรม 4 ประเภท คือ การเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน การกวาดถนน ตรอก ซอยโดยแรงงานคน การตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และ การรักษาความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้าน อายุ และ ลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของการเก็บขยะมูลฝอย ปัจจัยทางด้านลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้าน การกวาดถนน ตรอก ซอยโดยแรงงานคน ขณะที่เพียงปัจจัยทางด้านการศึกษาเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในมิติของการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และสุดท้าย ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และ ลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติของ การรักษาความสะอาด ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ

9. มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยที่วัดจาก ความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยังให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มากเท่านั้น และ การประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม หลังการได้รับการบริการ ปรากฏว่า พยายามระดับปานกลาง

10. เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำ นโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ตัวแปรตามคือ ความมีประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อยๆ ก็คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการ



ให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมในการให้บริการ ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 นั้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการได้ ประมาณร้อยละ 30.6 และ เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้ว พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนักหรือมีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความซับซ้อนของโครงสร้าง โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รองมาคือ ความพร้อมของทรัพยากร ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และ การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งทั้ง 3 ตัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

11. สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขต โดยที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานคร ต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขภาค และ การบริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต โดยกำหนดให้ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ และ ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขต เป็นตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมทุกงานทุกสำนักงานเขตประชาชนพึงพอใจร้อยละ 75 ขณะที่มีความพึงพอใจเฉพาะด้าน ซึ่งต้องมารับบริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานเขต ร้อยละ 87 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขภาค เช่น งานรักษาความสะอาด งานปกครอง งานโยธา และ งานอนามัย มีถึงร้อยละ 62 สำหรับ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ พบว่า ทั้งระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพอใจ หรือ ไม่พอใจต่อกิจกรรมการให้บริการในแต่ละประเภท ส่วนในเรื่องว่า บัณฑิต เป็นสาเหตุที่สำคัญกว่ากันและอย่างไรนั้น การศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ครอบคลุมถึง

12. จีราพร วีระหงษ์ (2538) ทำภาคินพนธ์เสนอต่อ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตตลิ่งชัน ผลการศึกษาพบว่า มีเฉพาะผลการศึกษาในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขภาค โดยประชาชนส่วนใหญ่อมีความพึงพอใจร้อยละ 72.3 ไม่พึงพอใจร้อยละ 25.5 ไม่ออกความเห็นร้อยละ 2.5 สำหรับ บัณฑิตสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พอใจ พบว่า ทั้งระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ล้วนแต่เป็นบัณฑิตสาเหตุ เช่นเดียวกับการศึกษาของ สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร

13. บียะ อูทาบิ (2539) ทำวิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตเสนอต่อ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการของตำรวจ กองบัญชาตำรวจนครบาล ซึ่งรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดตัวแปรอิสระซึ่งเป็น ชุดของปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ เป็น 3 ด้าน คือ ความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ มีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยการวิจัยในครั้งนี้ไม่ทำเอาข้อมูลในเรื่อง ภูมิหลังของประชาชนมาเป็นตัวแปรอิสระร่วมด้วย เนื่องจาก เห็นว่าเป็นเพียงตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจให้รับรู้ได้เท่านั้น ไม่น่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล ผลจากการศึกษาปรากฏว่า ประชาชนมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะงานบริการในด้าน กิจกรรมงานจราจร งานกิจการพิเศษ เกี่ยวกับภารกิจในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆ งานให้บริการบนสถานีตำรวจ และยังพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ประกอบด้วย ความชัดเจนของระบบการให้บริการ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการของตำรวจ และความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ โดยแต่ละปัจจัยที่กล่าวถึงต่างมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติและทางปฏิบัติ โดยที่ พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการนับเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดต่อ ความพึงพอใจของประชาชน

14. จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกในทศวรรษหน้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อ ศึกษาทิศทาง และคาดคะเนทิศทาง แนวโน้มปริมาณคดี และประเภทคดีที่เข้าสู่ศาลยุติธรรมในทศวรรษหน้า ศึกษาความต้องการ ความเหมาะสมของอัตรากำลังคนปัจจุบันที่จะรองรับงานในทศวรรษหน้า และนำข้อมูลที่ได้ค้นพบบอกกำหนดประเด็นและตัวชี้วัดในการวางแผนและพัฒนากำลังคนที่เหมาะสมกับทิศทางการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สังคมในทศวรรษหน้า ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการด้านการอำนวยความสะดวก จากศาลยุติธรรมทั่วประเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ทั้งคดีแพ่ง อาญา เด็กและเยาวชน และ คดีแรงงาน และ ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความเห็นพ้องกันว่า คุณสมบัติและคุณลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ศาลในปัจจุบัน มีความเหมาะสมระดับดี ในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสำนึก และ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีคุณธรรม และ จริยธรรม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีความสามารถในการสื่อสาร ตามลำดับ ในขณะที่ในอนาคต มีความต้องการในเรื่องของ คุณธรรมและจริยธรรม เป็นประการสำคัญที่สุด

## 2.15 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในข้างต้น จะเห็นได้ว่า งานบริการ ตำรวจ นับเป็นบริการสาธารณะหนึ่งที่มีกิจกรรมครอบคลุมภารกิจในหลายๆ ด้าน ทั้งในเรื่องของการสร้างความมั่นคงปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน กลับปรากฏว่า การให้บริการงานตำรวจมิได้ให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของประชาชนในฐานะผู้รับบริการเท่าที่ควร บ่อยครั้งที่การวัดความสำเร็จของงานตำรวจ คือ การบรรลุเป้าหมายในเรื่องของผลการจับกุม หรือ การควบคุมมิให้จำนวนการเกิดอาชญากรรมสูงไปกว่าที่ตั้งเอาไว้ซึ่งทำให้มุมมองของการวัดความสำเร็จในการให้บริการงานตำรวจยิ่งห่างไกลจากความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เพราะอันที่จริง ประชาชน ต่างหากที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการงานตำรวจ เพราะในความเป็นจริงประชาชนจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการประเมินผลสำเร็จหรือล้มเหลว ของการให้บริการงานตำรวจ การที่จะพัฒนาองค์การตำรวจ จึงจำเป็นต้องฟังเสียงของประชาชนเป็นสำคัญ เพราะเสียงของพวกเขาเหล่านั้นจะเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาการบริหารงานของตำรวจต่อไป ว่าควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องใด และ เรื่องใดจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง และ เมื่อได้ทราบถึงความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการแล้ว สิ่งที่น่าสนใจก็คือ การศึกษาหาสาเหตุของความรู้สึกนั้นว่า พอใจ หรือไม่พอใจ อย่างไร ดังนี้

ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความพึงพอใจกับความพึงพอใจ



การศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ กรณีสถานี ตำรวจภูธรตำบลพญา เป็นการศึกษามีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ในการปรับปรุงงานบริการของ สถานีตำรวจเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดกรอบของ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ หรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขและปรับปรุง ให้ตรงกับความรู้สึกหรือความต้องการของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาจากรูปภาพที่ 3 จะเห็นว่า สาเหตุของความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้ถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในฐานะผู้รับบริการจากสถานitäรวจภูธรตำบลพญาซึ่ง บิยะ อุทาโย (2539:55) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ พฤติกรรมของผู้นำบริการ และ ข้อมูลภูมิหลัง ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการบริหาร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา ต้องให้ความสำคัญกับ โครงสร้าง ระบบงาน กระบวนการของงาน และใน เรื่องของ พฤติกรรม เป็นต้น

สำหรับการศึกษานี้เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจสถานี ตำรวจภูธรตำบลพญา ในครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเฉพาะที่เป็นชาวต่างชาติ ในฐานะผู้รับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ทั้งนี้เนื่องจากต้องการทราบว่านักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เหมือนลูกค้าเหมือนกับคนไทย มีความคิดเห็นอย่างไร กัยงานบริการของตำรวจ เมื่อทำการศึกษารอบแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น แล้ว สามารถสรุปปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ศาสนา จุดประสงค์ในการเดินทางมาพญา และประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ
2. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ที่ด้านหน้าทางเข้า การจัดท่าช่องสำหรับติดต่อ เพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร หรือ แจ้งเอกสาร เป็นต้น การมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ การมีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องซึ่ง สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถพูดจาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เพื่อทราบความชัดเจนของระบบการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การเสียค่าปรับจราจร การแจ้งความเอกสารหาย หรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย การขอเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือ และ การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน เพื่อทราบระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการต่างๆ
4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยจะสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถึง พฤติกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ว่าส่วนใหญ่ เป็นไปตามข้อคำถามที่ได้ตั้งไว้ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ชุดปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

1. ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.1 อายุ

1.2 เพศ

1.3 การศึกษา

1.4 อาชีพ

2. ระบบการให้บริการ

2.1 การทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการ

2.2 การจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการเฉพาะเรื่อง หรือมีป้ายแจ้งบอก

2.3 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ คอยให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

2.4 มีป้ายบอกเวลาในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องขัง

2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการสามารถพูดจาสื่อสารโดยการรับภาษาอังกฤษได้

-----> ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

## 3. กระบวนการให้บริการ

3.1 การติดต่อเสียค่าบริการ

3.2 การแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สิน

สูญหาย

3.3 การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา

3.4 การแจ้งเหตุ เพื่อขอความช่วยเหลือ

ในการระงับเหตุต่างๆ

3.5 การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน

## 4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ ให้  
ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้ม  
แย้มแจ่มใส4.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถ ใน  
การสื่อสาร อธิบาย และสามารถให้เหตุผล  
แก่ท่านได้ดี4.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงาน อย่างมีประ  
สิทธิภาพถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ รวดเร็ว  
เชื่อถือได้ คุ่มค่า คุ่มเวลา4.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ในด้านกฎ  
หมายและระเบียบข้อบังคับ ในงานที่ต้องการ  
ติดต่อด้วยเป็นอย่างดี

-----> ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ  
ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจ  
ภูธรตำบลพัทธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ

4.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสำนึกและรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวที่แจ้งทำงาน ไม่ละทิ้งงานไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ

4.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีคุณธรรม และจริยธรรม ซื่อสัตย์จริงใจ ตรงต่อเวลา โปร่งใส และมีความยุติธรรม

4.7 เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น

4.8 เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

→ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ  
ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจ  
ภูธรตำบลพญา

## 2.16 สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชาย มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง
3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า

4. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น

5. ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

6. กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

7. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

## 2.17 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในฐานะผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของตำรวจ ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ว่ามีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด

นักท่องเที่ยวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามายังเมืองพญา ด้วยมีจุดประสงค์ในการพักผ่อนท่องเที่ยว ประกอบธุรกิจ ประชุมสัมมนา หรือ เพื่อประกอบกิจกรรมอื่นๆ เป็นครั้งคราวและต้องเดินทางกลับประเทศของตนเอง ที่ได้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

งานบริการของตำรวจ หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในที่มุ่งเน้นเฉพาะงานบริการ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น การเสียค่าปรับจราจร การรับแจ้งเอกสารหาย หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การแจ้งเหตุต่อตำรวจเพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุ เป็นต้น

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลพญาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในฐานะผู้ให้บริการ



สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

ข้อมูลนิหลัง หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสำคัญ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา อาชีพ ศาสนา จุดประสงค์ในการเดินทางมายังเมืองพญา ประสบการณ์ในการเดินทางต่างประเทศ เป็นต้น

อายุมาก หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติดที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

อายุน้อย หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติดที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีลงมา

ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติดส่วนมาที่เกิดทางมาท่องเที่ยวที่พญาจะมีอายุระหว่าง 20 ปี ถึง 60 ปี เป็นส่วนมาก จึงใช้เกณฑ์วัดในเรื่องของอายุโดยคำนวณจากอายุเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติดคือ 40 ปี

มีอาชีพรับราชการ หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติดที่เป็นข้าราชการทำงานในระบบราชการของประเทศตนเอง

การศึกษาสูง หมายถึง การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติดตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

การศึกษาดำ หมายถึง การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติดที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ระบบการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ รวมตลอดถึงการรับทราบข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการ และ โอกาสในการเข้าถึงบริการของลูกค้า

ระบบการให้บริการที่ชัดเจน หมายถึง วิธีการให้บริการของตำรวจที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจวิธีการและเงื่อนไขในการขอรับบริการได้โดยง่าย ผู้รับบริการ มีความเข้าใจและสามารถรับทราบได้ด้วยตนเองว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อจะไปติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ รวมตลอดถึงสามารถจะขอรับบริการได้โดยง่าย เป็นต้นว่า มีการทำป้าย หรือข้อความบอกจุดที่จะติดต่อขอรับบริการ บริเวณทางเข้าสถานีตำรวจ มีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเฉพาะ เรื่องและมีป้ายแจ้งบอกเหมือนธนาคาร หรือบริษัทเอกชน เช่น ช่องสำหรับคำปรึกษาจรจร ช่องแจ้งเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์สำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการจะ

ทราบ มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้บริการในแต่ละงานอย่างเพียงพอ มีการทำป้ายบอกเวลาในการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหาที่บริเวณหน้าห้องควบคุม (ห้องขัง) และ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการจะสามารถพูดจาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยสามารถพูดภาษาอังกฤษได้

**ระบบการให้บริการที่คลุมเครือ** หมายถึง วิธีการให้บริการของตำรวจที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจวิธีการและเงื่อนไขในการขอรับบริการได้โดยยาก เนื่องจาก ผู้รับบริการ อาจไม่มีความเข้าใจและรับทราบได้ด้วยตนเองว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร เมื่อจะไปติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ รวมทั้งอาจจะไม่สามารถขอรับบริการได้โดยง่าย เป็นต้นว่า ไม่มีการทำป้าย หรือข้อความบอกจุดที่จะติดต่อขอรับบริการ บริเวณทางเข้า ไม่มีการจัดทำช่องสำหรับติดต่อเฉพาะเรื่อง ไม่มีป้ายแจ้งบอก เช่น การจัดทำช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจร ช่องแจ้งเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไม่มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์สำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการจะทราบ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้บริการในแต่ละงานอย่างไม่เพียงพอ ไม่ทำป้ายบอกเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหาที่บริเวณหน้าห้องควบคุม (ห้องขัง) และ เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการไม่สามารถพูดจาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากพูดภาษาอังกฤษไม่ได้

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง การไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการงานตำรวจตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการรอรับบริการของผู้มาติดต่อขอรับบริการว่ารวดเร็วหรือล่าช้าเพียงใด

**กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว** หมายถึง การให้บริการโดยใช้เวลาน้อยที่สุดโดยยึดหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดย คณะกรรมการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามแผนก จ ในเรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชน การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

**กระบวนการให้บริการที่ล่าช้า** หมายถึง การให้บริการโดยใช้เวลามากกว่า หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดย คณะกรรมการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามแผนก จ ในเรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชน การไม่ยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์ ที่จะทำให้ขั้นตอนของ

การให้บริการ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วหรือยึดติดกับกฎระเบียบมากจนเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความ สะดวกสบายของผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเวลาจะเป็นตัวแปรสำคัญ ที่จะบ่งชี้ถึงความรวดเร็วหรือล่าช้า ของกระบวนการให้บริการ เป็นต้นว่า

1. การแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำเขตหรือการบริการอื่นๆ มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 15 นาที กรณีอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร เทศบาล และสุขาภิบาล และ ภายใน 30 นาที กรณีอยู่ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล
2. การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 10 นาที
3. การแจ้งเอกสารหาย มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 30 นาที
4. การเสียค่าปรับจราจรตามใบสั่ง มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 30 นาที และ ก็ยัง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเสียค่าปรับทางไปรษณีย์ได้
5. การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติ ภายใน 30 นาที

**พฤติกรรมการให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติตัวและการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดง ออกมาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

**พฤติกรรมมุ่งเน้นให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติตัว และ การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่แสดงออกมาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่เอื้อต่องานบริการของตำรวจ โดยการแสดงออกซึ่งความ มีมนุษยสัมพันธ์ กริยาท่าทางสุภาพอ่อนโยน การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร การแสดงออกทางสีหน้า ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกมาว่าให้ความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น และให้คำแนะนำอย่าง เป็นกันเอง และมีความยุติธรรมต่อผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการโดย เป็นไปตามลำดับก่อนหลังโดยไม่เลือกปฏิบัติกับคนหนึ่งคน ใจเป็นพิเศษ

**พฤติกรรมไม่มุ่งเน้นให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติตัวและการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่แสดงออกมาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ในลักษณะที่ไม่เอื้อต่องานบริการ เช่น การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ขาด ความมีมนุษยสัมพันธ์ กริยาท่าทางไม่สุภาพอ่อนโยน การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตร การแสดงออกทาง สีหน้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกมาไม่ให้ความสนใจ ไม่เอาใจใส่ ขาดความกระตือรือร้น และไม่ให้ คำแนะนำต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการเลือกปฏิบัติกับคนหนึ่งคนใจเป็นพิเศษ เช่น มีการลัดคิวโดยไม่เป็น ไปตามลำดับก่อนหลัง