ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

การค้นคว้าอิสระ
ของ
บุระ ทิพย์อักษร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ตุลาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE PERFORMANCE OF INVESTIGATOR POLICE OFFICERS IN CHALEMPRAKIAT POLICE STATION, BURIRAM PROVINCE

การค้นคว้าอิสระ
ของ
บุระ ทิพย์อักษร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ตุลาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย บุระ ทิพย์อักษร

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ที่ปรึกษาร่วม

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** รัฐประศาสนศาสตร์

สถานศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ **ปีที่พิมพ์** 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2553 ถึงเดือน มิถุนายน 2553 โดยกำหนดโควต้า จำนวน 100 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open Form) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9520 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า :

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และรองลงมาคือ ด้านการให้บริการทั่วไป

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานสอบสวนต้องให้ความสำคัญเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ ห้องทำงานของพนักงานสอบสวนแบ่งเป็นสัดส่วนดี แต่มีความคับแคบเกินไปและควรเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานสอบสวน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

TITLE People's Opinions towards the Performance of Investigator Police Officers in Chalermprakiat Police Station, Buriram Province

AUTHOR Bura Thiparksorn

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Prajan Kanawan — Advisor

Associate Professor Prasit Suwanarak — Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2010

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the levels of the people's opinions towards the performances of investigator police officers in Chalermprakiat Police Station, Buriram Province in 2 aspects, namely, general services, and criminal justice facility. The samples were 100 people who came to get the services during June-July 2010 at least 18 years old, selected by using the accidental sampling technique. The research instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire, including checklist, rating scale, and open ended form with its reliability value at .9520. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, mean, and standard deviation.

The research results were as follows:

1. The result of the levels of the people's opinions towards the performance of investigator police officers in Chalermprakiat Police Station, Buriram Province in both as a whole was at high level. When considering at each aspect, it was found that "general services" and "criminal justice facility" at high level. The ranking from the most to the least means was "general services", and "criminal justice facility", respectively.

2. The additional opinions and suggestions of the respondents were as follows: the inquiry police officers gave the importance in equal services. The investigator police officers' office were tidy and divided into parts, but it seems to be narrow and should be added more up-date technology instruments in helping the investigating performances.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดจนให้กำลังใจทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ พันตำรวจเอกสิทธินันท์ พึ่งเสมา ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ อาจารย์กระพัน ศรีงาน อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และพันตำรวจโทวิสูตร คงอ้วน รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ แนะนำ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นผู้เลี้ยงดู สั่งสอนและอบรมให้ประพฤติปฏิบัติแต่คุณงามความดี รวมทั้งภรรยาและบุตรที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จและคอยให้กำลังใจตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

บุระ ทิพย์อักษร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการสอบสวนและพนักงานสอบสวน	13
	โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2	17
	บริบทของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์	43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	48
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
ความมุ่งหมายของการวิจัย	59
วิธีดำเนินการวิจัย	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	63
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	63
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	70
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย	74
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามสำหรับการวิจัย	76
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	78
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย	85

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน	54
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมและรายข้อ	55
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ	56
5	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์	58

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นเพื่อรักษาความสงบภายในและภายนอกประเทศ การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำความผิดอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน และดูแลผลประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนอำนวยความยุติธรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบอันสำคัญยิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องเร่งรีบดำเนินการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศที่กำลังพัฒนา

กระบวนการยุติธรรมเป็นกลไกหนึ่งของสังคมในการที่จะผดุงความยุติธรรมเพื่อความสงบสุขเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในสังคมนั้น โดยรวมแล้วกระบวนการยุติธรรมของแต่ละประเทศ จะมีจุดประสงค์เช่นเดียวกันดังที่กล่าวแล้ว แต่อาจจะมีความแตกต่างกันในระบบหรือขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยทางอาญาภาครัฐเป็นระบบกล่าวหาคือ มีการแยกหน้าที่สอบสวน ฟ้องร้อง และพิจารณาพิพากษาคดีออกจากกัน กระบวนยุติธรรมของไทยยังเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนสามารถฟ้องร้องกันเองในคดีอาญาที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวประชาชนผู้ได้รับความเสียหายอาจฟ้องคดีหรือจัดทนายความฟ้องคดีแทนก็ได้ในคดีอาญาที่รัฐเป็นผู้ฟ้องคดีนั้น ผู้ต้องหาหรือจำเลยก็สามารถจัดให้มีทนายความเป็นผู้ช่วยเหลือทางการต่อสู้คดีก็ได้

จากกระบวนการในการดำเนินคดีอาญาของไทยที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ยังให้มีองค์กรในการดำเนินคดีอาญาแยกต่างหากจากกัน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่แตกต่างและเป็นอิสระต่อกัน แต่ในขณะเดียวกันระบบการปฏิบัติงานก็จะต้องสอดประสานกันเพื่อให้เกิดความสมดุลในการจรรโลงและอำนวยความยุติธรรมแก่สังคม หน่วยงานที่ประกอบกันเป็นกระบวนการยุติธรรมคือ ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ จึงพอกล่าวได้ว่า "กระบวนการยุติธรรม" ได้แก่ กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันสังคม (Social Defencel) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ทนายความ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และคุมประพฤติ เพื่อคุ้มครองสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม ดำรงอยู่ด้วยความสงบเรียบร้อย เที่ยงธรรม โดยให้รวมตลอดถึงการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของส่วนบุคคลประกอบกันไปด้วยเสมอ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ประกอบกันให้

เกิด "กระบวนการยุติธรรม" นั้นก็จะมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อกลั่นกรองให้เกิดความยุติธรรม (ดิลก เจียมพิริยะกุล. 2541 : 1)

พนักงานสอบสวน ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามกฎหมาย (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (6)) จะเห็นได้ว่าบทบาท ขั้นตอนการสอบสวนคดีของตำรวจ ซึ่งเป็นพนักงานสอบสวน จึงเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญสำหรับการดำเนินคดีอาญาในกระบวนการยุติธรรมในลำดับถัดไปเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังสามารถให้คุณให้โทษแก่ผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวหา ผู้ถูกกล่าวหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีได้อีกด้วย และยังอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพ และความรู้สึกนึกคิดของประชาชน แม้กระทั่งผลประโยชน์โดยรวมของสังคม ทั้งนี้เพราะในขั้นตอนการสอบสวนคดีอาญาของตำรวจนั้นจะเริ่มตั้งแต่มีผู้มาแจ้งความร้องทุกข์หรือกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นพนักงานสอบสวนเวร อยู่ประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ หรือเมื่อมีเจ้าพนักงานตำรวจจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาส่งพร้อมกับของกลาง เอกสาร พยานหลักฐานต่าง ๆ พนักงานสอบสวนจะต้องรับแจ้งไว้ทุกเรื่องแล้วดำเนินการสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุม หลังจากนั้นจึงมีการควบคุมตัว พนักงานสอบสวนมีอำนาจในการควบคุมตัวไว้เอง ณ สถานีตำรวจ สำหรับระยะเวลาในการควบคุมตัวจะมีระยะเวลาแตกต่างกันตามลักษณะความผิดและถ้าระหว่างควบคุมตัวอยู่ที่สถานีตำรวจ ผู้ต้องหาหรือผู้ถูกจับกุมอาจร้องขอปล่อยชั่วคราวได้หรือไม่อย่างไร ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้แล้วการสอบสวน พนักงานสอบสวนต้องสอบสวนปากคำผู้เกี่ยวข้องในคดีทุกเรื่องเริ่มตั้งแต่ ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษ เจ้าพนักงานตำรวจหรือเจ้าพนักงานผู้จับกุมและพยานผู้รู้เห็นเหตุการณ์หรือผู้ร่วมจับกุม ตลอดจนสอบสวนปากคำตัวผู้กระทำผิด ผู้ถูกจับกุมหรือผู้ต้องหา แล้วพิจารณาความผิดตามรูปคดีในสำนวนการสอบสวนที่มีการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษนั้น ๆ หลังจากที่ได้รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ จนเสร็จสิ้นกระแสความแห่งคดีแล้วว่า ผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำผิดจริงตามข้อกล่าวหาหรือฐานความผิดเรื่องนั้น ๆ พนักงานสอบสวนจะสรุปสำนวนการสอบสวนแล้วมีความเห็นตามรูปคดีใน 3 ลักษณะ คือ 1) สั่งฟ้อง 2) สั่งไม่ฟ้อง และ 3) งดการสอบสวน แล้วนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (ธวัชชัย พันธ์พิกุล. 2545 : 2)

จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจในฐานะพนักงานสอบสวน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสรุปสำนวนการสอบสวนนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเป็นธรรมในสังคม สามารถให้คุณให้โทษต่อผู้กระทำผิดได้ หากพนักงานสอบสวนขาดคุณธรรมและจริยธรรมจะส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้กระทำผิดเป็นอย่างมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดนโยบายและทิศทางการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติขึ้นใหม่โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ จึงได้มีการจัดทำ "โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ

ประชาชน" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกระดับโดยเฉพาะสถานีตำรวจ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของตำรวจ และพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล เพื่อประโยชน์สูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อำนวยความยุติธรรมและมีจิตวิญญาณการให้บริการ ผ่อนคลายความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค อันจะนำไปสู่การได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน โดยมีหลักสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมประเมินผล ปรับบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ และสามารถทำงานร่วมกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ ปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจ สิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติให้น้อยลง (พิทยา พุทธานุ. 2545 : 2)

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตำบล มีเส้นทางคมนาคมผ่านมาจากประเทศเพื่อนบ้าน มีสถานที่ท่องเที่ยวคือ ปราสาทเขาพนมรุ้ง ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศมาชมปราสาทเขาพนมรุ้ง และเป็นเส้นทางผ่านที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปชมปราสาทเมืองต่ำ ซึ่งนับว่าเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญ จากการที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาในพื้นที่จำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจราจรตามมา เท่าที่ผ่านมามักมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอยู่เสมอ ทั้งในด้านความล่าช้าในการให้บริการ การให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณี สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ ได้ดำเนินการปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของพนักงานสอบสวน และการอำนวยความยุติธรรมของพนักงานสอบสวน แต่การร้องเรียนก็ยังปรากฏอยู่ เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลที่ชัดเจนและเพื่อนำข้อมูลไปเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงงานด้านให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในขณะเดียวกันสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วยคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อไป

ฉะนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะ ปรับปรุงและแก้ไขประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของพนักงานสอบสวน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด และให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนด้านการให้บริการทั่วไปและด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจอื่น ๆ ทั้งประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 16)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดโควต้า จำนวน 100 คน แล้วทำการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวน 100 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

2.1 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีการช่วยเหลือให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ใช้กริยาวาจาสุภาพ

2.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้านความยุติธรรมทางอาญาให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ความสะดวกรวดเร็วในการคืนของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุ การคืนหลักทรัพย์ในการประกันตัวผู้ต้องหา ระยะเวลาในการออกไปที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้ง

3. พนักงานสอบสวน หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายได้บัญญัติให้มีอำนาจหน้าที่ทำการสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

4. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสอบสวนและพนักงานสอบสวน
4. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2
5. บริบทของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนะของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ หรือโดยอาศัยจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ ไม่สามารถทดสอบความรู้และความจริงของความเชื่อมั่นของบุคคลได้และต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่าได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้แตกต่างกันไป ดังนี้

ทวีลาภ ศิริสวัสดิบุต (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่ต้องถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียง

สายัณห์ กระแสสน (2539 : 14) ได้ให้ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นและทัศนคติว่า ความคิดเห็นมีลักษณะเป็นถ้อยคำแสดงออกทางคำพูด ในขณะที่ทัศนคติไม่เป็นถ้อยคำหรือเกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกตัว (Unconcious) และความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะในขณะที่ทัศนคติเป็นท่าทีหรือลีลาความโน้มเอียงในการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

นพมาศ ธีราวดิน (2542 : 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตามแต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จันทนา จุฑาวรรธนะ (2543 : 51) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การสรุปการลงมติหรือการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือลบโดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

จากคำนิยามและความหมายของคำว่า ความคิดเห็นที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือการเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นความรู้ หรือประสบการณ์เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม จึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้และสรุปได้ดังนี้ คือ

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 18) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกเนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกรูปแบบ

หนึ่งของทัศนคติ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นจึงได้พิจารณาถึงการเกิดทัศนคติ (Attitude Formation) ซึ่งเป็นเสมือนที่มาหรือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล การเกิดทัศนคติ เกิดจากประสบการณ์ การอบรมเลี้ยงดู อิทธิพลของสื่อมวลชน เหตุการณ์ที่ประทับใจ บุคลิกภาพของบุคคล ความต้องการที่จะบรรลุผลตามที่ปรารถนา และอื่น ๆ อีกหลายประการ ซึ่งมนุษย์จะเรียนรู้หลังเกิด อย่างไรก็ตามสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมี 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง และการไปพบนั้นทำให้เกิดความฝังใจกลายเป็นทัศนคติของบุคคลนั้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลนั้น (Communication from Others) โดยปกติในชีวิตประจำวันเราต้องเกี่ยวข้องติดต่อกับบุคคลอื่น ดังนั้นจึงรับเอาทัศนคติหลาย ๆ อย่างเอาไว้โดยไม่ได้ตั้งใจเพราะเราเกี่ยวข้องกันนั้นเป็นลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยจะเป็นกลุ่มครอบครัว เครือญาติ หรือผู้ที่สนับสนุนกัน ส่วนตัวกลางที่เป็นสื่อสำคัญและมีอิทธิพลในการสร้างทัศนคติ คือ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือวารสารต่าง ๆ

3. รูปแบบ (Models) บ่อยครั้งที่ทัศนคติพัฒนาเลียนแบบ กล่าวคือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่ากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไรแล้วก็จำเอาเป็นรูปแบบปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากหรือน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับนับถือเพียงใด

4. องค์ประกอบของสถาบัน (Institution Factors) อันได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน วัด หน่วยงานสมาคม องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติแก่บุคคล

สรุปได้ว่า ปัจจัยของความคิดเห็นนั้นขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ คือ สถาบันทางสังคมการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม อาชีพ การพบปะบุคคลในสังคม ซึ่งทั้งหมดทำให้เกิดประสบการณ์เฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติและการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

วิธีการวัดความคิดเห็น (Opinion Measurement)

เนื่องจากความหมายของความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นการวัดความคิดเห็นซึ่งสามารถใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย ดังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

นิตยา อนงค์ (2548 : 12) ความเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่า บุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545 : 102 - 117) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่า มาตรวัดเจตคติ หรือทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี – เลว ขยัน – ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 –1 –2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง – ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thrustone Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

บริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ในทางวิชาการ คำว่า "บริการ" หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนาจทางจิตวิทยา (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2539 : 6)

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งความหมายของคำว่าการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปรีชา เมียนเพชร (2532 : 5) กล่าวไว้ว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัชฌุกร (2542 : 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์ (2544 : 30) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่นความสะดวกความสบาย อัธยาศัยไมตรี เมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

หลักการการให้บริการ

หลักการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2527 : 21) กล่าวถึงหลักแนวคิดของการบริการและการให้บริการไว้ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14) กล่าวถึงงานบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10 - 12) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่ความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมโดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการ

ให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ ด้านความสามารถการให้บริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งแวดล้อมในการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการสอบสวนและพนักงานสอบสวน

การสอบสวนเป็นกระบวนการรวบรวมพยานหลักฐานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทราบว่ามีการกระทำผิดเกิดขึ้นจริงหรือไม่ หากมีการกระทำผิดจริง ก็จะมีความพยายามต่อไปในการนำตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องคดีเพื่อลงโทษต่อศาลต่อไป แนวทางของการสอบสวนจะต้องพัฒนาและเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เพื่อให้ทันสมัยต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ พนักงานสอบสวนจะต้องเป็นทั้งผู้มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน และมีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ในงานอำนวยความยุติธรรม จึงจะเกิดแก่ประชาชนและตนเอง

ความหมายของการสอบสวนและพนักงานสอบสวน

การสอบสวน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) ได้ให้คำนิยามคำว่า “การสอบสวน” หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวน ได้กระทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษหรือปล่อยตัวผู้ถูกกล่าวหา จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การสอบสวน คือ การรวบรวมพยานหลักฐานไม่ว่าจะเป็นพยานบุคคล พยานเอกสารและพยานวัตถุเพื่อพิสูจน์ความผิดหรือเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ การรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าวอาจจะกระทำได้หลายวิธี เช่น การสอบสวนปากคำ การตรวจสถานที่เกิดเหตุ การตรวจสอบพยานเอกสารหรือพยานวัตถุ การพิสูจน์หมู่โลหิต ฯลฯ ซึ่งล้วนแต่เป็นการสอบสวนแทบทั้งสิ้น

พนักงานสอบสวน เป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายในตัวบทกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนสื่อมวลชนและข่าวสารแขนงต่าง ๆ แต่ความหมายที่แท้จริงนั้นมีบทบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (6) บัญญัติไว้ว่า “พนักงานสอบสวน” หมายถึงเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้น คำว่า พนักงานสอบสวน จึงเป็นเจ้าพนักงานของรัฐซึ่งกฎหมายได้บัญญัติให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน พนักงานสอบสวนและการสอบสวนจึงเป็นของคู่กันอยู่เสมอ หากพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พนักงานสอบสวนจึงแบ่งได้ 2 ประเภท คือ (สุทธิพงศ์ จงวัฒนา. 2548 : 6 -7)

1. พนักงานสอบสวนทั่วไป ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่มีอำนาจหน้าที่ทำการสอบสวนความผิดที่เกิดขึ้นภายในหน้าที่ของตน แบ่งออกเป็น 2 จำพวก คือ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18)

1.1 พนักงานสอบสวนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ชั้นร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไปบัญญัติว่า ในจังหวัดอื่น ๆ นอกจากจังหวัดพระนครหรือจังหวัดธนบุรี พนักงานสอบสวนทั่วไปหมายความถึง พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ปลัดอำเภอและข้าราชการซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรีขึ้นไปมีอำนาจสอบสวนความอาญาซึ่งได้เกิดหรืออ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดภายในเขตอำนาจของตน หรือผู้ต้องหาที่อยู่หรือถูกจับกุมภายในเขตอำนาจตนได้

1.2 สำหรับในจังหวัดพระนครหรือจังหวัดธนบุรี พนักงานสอบสวนทั่วไปให้หมายความถึงข้าราชการตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไปมีอำนาจสอบสวนความผิดอาญา ซึ่งได้เกิดหรืออ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดภายในเขตอำนาจของตนหรือผู้ต้องหาที่มีอยู่หรือถูกจับกุมภายในเขตอำนาจของตน

2. พนักงานสอบสวนพิเศษ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20 บัญญัติว่า ถ้าความผิดซึ่งมีโทษทางกฎหมายได้กระทำลงนอกราชอาณาจักร พนักงานสอบสวนพิเศษหมายความถึง อธิบดีกรมอัยการหรือผู้รักษาราชการแทน โดยให้มีอำนาจเป็นพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบ หรือจะมอบหมายหน้าที่นั้นให้พนักงานสอบสวนคนใดก็ได้

ในกรณีจำเป็น พนักงานสอบสวนต่อไปนี้มีอำนาจสอบสวนในระหว่างรอคำสั่งจากอธิบดีกรมอัยการหรือผู้รักษาราชการแทนโดยให้มีอำนาจเป็นพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบ หรือจะมอบหมายหน้าที่นั้นให้พนักงานสอบสวนคนใดก็ได้คือ

1. พนักงานสอบสวน ซึ่งผู้ต้องหาถูกจับในเขตอำนาจ

2. พนักงานสอบสวน ซึ่งรัฐบาลประเทศอื่นหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายได้ฟ้องร้องให้ทำโทษผู้ต้องหา

ตามปกติอธิบดีกรมอัยการหรือพนักงานอัยการไม่มีอำนาจสอบสวน แต่ตามบทบัญญัติของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรานี้ ให้อำนาจเฉพาะอธิบดีกรมอัยการหรือผู้รักษาการแทนเป็นพนักงานสอบสวน และในระหว่างรอคำสั่งของอธิบดีกรมอัยการและผู้รักษาการแทนว่าจะให้ใครเป็นพนักงานสอบสวนนี้ พนักงานสอบสวนซึ่งรัฐบาลประเทศอื่นหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายได้ฟ้องร้องให้ทำโทษผู้ต้องหาก็เป็นพนักงานสอบสวน แต่จะกระทำเฉพาะกรณีจำเป็นระหว่างรอคำสั่งเท่านั้น

บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

กระบวนการสอบสวนคดีอาญา เป็นกระบวนการขั้นต้นที่สำคัญยิ่งของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพราะการสอบสวนเปรียบเสมือนด้นทางแห่งความยุติธรรม ถ้าหากเราขึ้นต้นผิดกระบวนการยุติธรรมในลำดับถัดไปก็ผิดตามไปด้วย ตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการสืบสวนสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงทั้งก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ ตลอดจนเมื่อมีการจับกุมผู้ต้องหาว่ากระทำผิดได้แล้ว เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความผิดเพื่อที่จะพิสูจน์ให้เห็นความผิด พนักงานสอบสวนก็จะต้องรวบรวมพยานหลักฐานเข้าสู่สำนวนการสอบสวนส่งให้พนักงานอัยการพิจารณาฟ้องร้องต่อศาล โดยจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงเพื่อนำสืบในศาลจนสิ้นสงสัย และแน่ใจว่าเป็นการกระทำผิดและจำเลยเป็นผู้กระทำผิดนั้น จากคำนิยามในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) จึงแยกภารกิจหน้าที่หลักของพนักงานสอบสวนในการสอบสวนคดีอาญาได้ดังต่อไปนี้ (สุทธิพงศ์ จงวัฒนา. 2548 : 8)

1. การดำเนินการทั้งหลายที่พนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา ได้แก่การดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 การพิจารณาความผิด เมื่อผู้เสียหายร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนโดยในคำร้องทุกข์นั้นปรากฏสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะความผิด พฤติการณ์ต่าง ๆ ที่ความผิดนั้นได้กระทำลง ตลอดจนความเสียหายที่ได้รับและให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะพิจารณาว่าการกระทำตามคำร้องทุกข์นั้นควรจะเป็นความผิดฐานใด สมควรจะต้องรับคำร้องทุกข์เพื่อสอบสวนหรือไม่

1.2 การบันทึกปากคำผู้เสียหายและพยานเมื่อเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นเป็นความผิดในทางอาญา พนักงานสอบสวนมีอำนาจทำการบันทึกปากคำของผู้เสียหาย หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เห็นถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่รูปคดี

1.3 การบันทึกปากคำผู้ต้องหา เมื่อจับกุมผู้ต้องหามาได้จะต้องมีการสอบสวนผู้ต้องหา พนักงานสอบสวนอาจใช้ถ้อยคำให้การของผู้ต้องหาเป็นพยานหลักฐานยืนยันการกระทำผิดตามข้อกล่าวหาได้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายได้บัญญัติให้พนักงานสอบสวนต้องแจ้งให้ผู้ต้องหาทราบก่อนล่วงหน้าว่า “ถ้อยคำที่ผู้ต้องหาให้การนั้นอาจใช้เป็นพยานหลักฐานยันตัวผู้ต้องหาในการพิจารณาคดีในชั้นศาลได้” ก่อนทำการสอบสวนผู้ต้องหาทุกครั้ง

1.4 การรวบรวมพยานหลักฐานเป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งของพนักงานสอบสวนที่เกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา การรวบรวมพยานหลักฐาน นอกจากจะรวบรวมพยานหลักฐานทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสารและพยานวัตถุเพื่อประโยชน์ในการรวบรวมหลักฐานดังกล่าว พนักงานสอบสวนยังมีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจตัวผู้เสียหาย การตรวจตัว

ผู้ต้องหา การตรวจค้นสิ่งของ การทำภาพถ่าย แผนที่ หรือภาพวาดจำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ ลายมือหรือลายเท้าของผู้ต้องหา การค้นเพื่อพบสิ่งของซึ่งมีไว้เป็นความผิดหรือได้มาโดยการกระทำความผิดหรือได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด ออกหมายเรียกบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของ การยึดไว้ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบ หรือส่งมาให้ตามหมายเรียก

2. เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด การที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดอาจกระทำได้โดยการพิจารณาจากพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่พนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 1 ข้างต้น ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานผู้ชำนาญการ และจากการบันทึกคำให้การของผู้ต้องหา

3. เพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ พนักงานสอบสวนมีวิธีการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษได้ ดังนี้

3.1 โดยการออกหมายเรียกให้มาพบพนักงานสอบสวน

3.2 โดยการออกหมายจับและดำเนินการออกประกาศสืบจับตามระเบียบของทางราชการที่กำหนดไว้

3.3 โดยการรับตัวจากเจ้าพนักงานตำรวจหรือราษฎรผู้ทำการจับกุม

3.4 โดยผู้ต้องหาเข้าพบ หรือเข้ามอบตัวต่อพนักงานสอบสวนด้วยตนเอง

3.5 โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้จับกุมเองในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่เมื่อปรากฏว่าบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้า

เป็นที่รู้กันโดยทั่วไปว่า อำนาจหน้าที่ในการสอบสวนเป็นอำนาจหน้าที่เฉพาะตัว จะมอบให้บุคคลอื่นทำการแทนไม่ได้ เว้นแต่การใดในการสอบสวนอยู่นอกเขตอำนาจของตนมีอำนาจส่งประเด็นไปให้พนักงานสอบสวนซึ่งมีอำนาจทำการนั้นจัดการแทนได้หรือการใดเป็นสิ่งเล็กน้อย พนักงานสอบสวนมีอำนาจสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำแทนได้ แต่ทั้งนี้เมื่อประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นมิได้บัญญัติเจาะจง ให้ทำด้วยตนเอง

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ (2539 : 43) ได้กล่าวถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนไว้ว่า ในส่วนของปัญหาในด้านการบริหารงานบุคคล มีปัญหามากทั้งในด้านระบบการแต่งตั้งโยกย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาความดีความชอบ สืบเนื่องจากระบบงานสอบสวนเป็นระบบงานที่มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมอย่างเคร่งครัด สลับซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องและถูกพิจารณาทัณฑ์ได้ง่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในสายงานสอบสวนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในการพิจารณาความดีความชอบนั้น เนื่องจากงานสอบสวน

เป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสารที่ไม่มีโอกาสจะแสดงผลงานให้เห็นเด่นชัด เช่น งานสืบสวน งานป้องกันปราบปราม หรืองานจราจร

สุทธิพงศ์ จงวัฒนา (2548 : 9 - 10) อ้างถึง ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนว่าด้วยการสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2544 กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนเพื่อเป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติตนของพนักงานสอบสวน มีดังนี้

1. พนักงานสอบสวนต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

2. พนักงานสอบสวนต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม

3. พนักงานสอบสวนต้องอำนวยความยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ

4. พนักงานสอบสวนต้องกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

5. พนักงานสอบสวนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละและอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความยุติธรรม

6. พนักงานสอบสวนต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน

7. พนักงานสอบสวนพึงหมั่นศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

8. พนักงานสอบสวนพึงสำนึก และยึดมั่นในวิชาชีพการสอบสวน มีความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและวิชาชีพของตนเอง

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อเป็นแนวทางให้สถานีตำรวจทั่วประเทศนำไปปฏิบัติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1 - 3) ดังนี้

1. หลักการและเหตุผล

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2541 ในช่วงแรก (2541) เป็นระยะเริ่มต้นเป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับและให้สถานีตำรวจดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้เอง โดยนำขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ไปทดลองใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะมีการประกาศใช้บังคับเป็นระเบียบต่อไป

ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ 2542 – 2544) เป็นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ การชี้แจงทำความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการลงมือปฏิบัติไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงวิธีการดำเนินการ พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

การดำเนินการตามโครงการฯ ช่วงระหว่างปี 2541 – 2542 ซึ่งเป็นระยะเริ่มต้น มีการชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ข้าราชการตำรวจ พร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงโครงการฯ ตลอดจนทดลองใช้มาตรการบางอย่างเพื่อดูผลการปฏิบัติในภาพรวมทั้งความเหมาะสมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการบังคับใช้อย่างทั่วถึงและจริงจัง ครั้นพอเริ่มเข้าระยะพัฒนาโครงการ ได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยกำหนดตัวชี้วัดซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ 7 ด้าน จำนวน 70 กิจกรรม เพื่อให้ทุกสถานีตำรวจได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการ ดีเด่นและสมควรประกาศเป็นสถานีตำรวจดีเด่นเป็นตัวอย่างของแต่ละปีตลอดจนนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่นดังกล่าว มาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษแก่หัวหน้าสถานี ข้าราชการตำรวจในสถานี และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปีอีกด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ในปี 2542 ดำเนินการโดยให้หน่วยงานระดับกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดติดตามประเมินผล 1 ครั้ง ผลในภาพรวมปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามโครงการ ดีพอสมควร แต่ยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในแนวทางการดำเนินการตามโครงการ โดยหัวหน้าสถานีส่วนใหญ่ยังมุ่งให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานที่ทำการและการปรับปรุงการให้บริการประชาชน แต่ขาดความสนใจพัฒนางานด้านการจัดสายตรวจ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ฯลฯ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในระดับหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมีสถานการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาในสถานีตำรวจ เช่น การแก้ไขการแพร่ระบาดของยาเสพติดและหลายพื้นที่ที่ปล่อยให้มีการเล่นการพนันในเขตชุมชน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนไม่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจบางสถานี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

ในปี 2543 การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม กระจายอำนาจและมีส่วนร่วม โดยการแต่งตั้งคณะทำงานระดับต่าง ๆ คือ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อให้ทำหน้าที่ตรวจ

ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยกำหนดให้มีคณะทำงานซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล/ตำรวจภูธรภาค ร่วมกันปรับปรุงแบบประเมินผลเพื่อให้เหมาะสมและสามารถใช้ตรวจติดตามประเมินผลได้จริง มีมาตรฐานและเชื่อถือได้ แนวทางการติดตามประเมินผลกำหนดให้คณะทำงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัดดำเนินการติดตามประเมินผล 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 กำหนดในช่วงเดือนมีนาคม และครั้งที่ 2 กำหนดในช่วงเดือนพฤษภาคม พร้อมทั้งคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่นของกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด 3 ระดับ ระดับละ 3 สถานี ประกอบด้วย ระดับผู้กำกับการ, รองผู้กำกับการและสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จากนั้นรายงานผลให้กองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค เพื่อให้คณะทำงานระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค ตรวจคัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นของกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และรายงานผลการคัดเลือกเสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้คณะทำงานระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติตรวจสอบความเหมาะสมและคัดเลือกให้เหลือระดับละ 2 สถานี เพื่อประกาศให้เป็นสถานีตำรวจดีเด่นประจำปีและรับรางวัล จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1 – 2)

จากการประเมินผล ปี 2544 ในภาพรวมสถานีตำรวจทั่วประเทศของกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด มีการประเมินผล 3 ระดับ คือ ผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานี จำนวน 1,296 สถานี ส่วนใหญ่สถานีตำรวจดำเนินการตามโครงการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั่วประเทศ ซึ่งพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 2)

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด บางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการอย่างจริงจัง

2. คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้านโดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือ หัวหน้าสถานีตำรวจ

4. ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ

5. จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนน

ยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผล ในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกันได้

จากการประเมินผลดังกล่าว คณะทำงานตรวจติดตามผลการดำเนินการตามโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 2 – 3)

1. ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการตามโครงการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการและเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง คือ การสร้างความเข้าใจในแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

2. การประกาศรายชื่อและมอบรางวัลให้แก่สถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นในแต่ละปี รวมทั้งการนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ และเป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่มีความขยันหมั่นเพียรมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันกันทำความดี ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. สถานีตำรวจควรจะนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

4. แนวทางการดำเนินโครงการในปีต่อไป ควรให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เครื่องมือชี้วัดในการติดตามประเมินผลมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

2. แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญโดยสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการตั้งแต่ปี 2541 อย่างต่อเนื่อง โดยงบประมาณตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 – 2544 ได้รับจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 3,344,807,700.- บาท การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543

เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรตำรวจมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุก หรืออย่างน้อยก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาชนอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ ซึ่งมีกลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสานของสถานีตำรวจประกอบด้วย ประการแรก การปฏิบัติงานเชิงรุก (Commuity Policing) ได้แก่ มาตรการสายตรวจชุมชน มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย และมาตรการชุมชนปลอดยาเสพติด ประการที่สองการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประการที่สาม ทีมงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime – Solving Team) นำมาสนับสนุนระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 4 - 5)

2.1 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารงานทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผลในระบบเปิดในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2.2 ปรับปรุงบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

2.3 ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกันตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

2.4 มอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจจากประชาชน

2.5 กระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุกโดยเฉพาะการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

2.6 ปรับเกลี่ยกำลังพลจากหน่วยอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีความสำคัญ น้อยต่อการปฏิบัติภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียน ข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

2.7 ปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหลักในการบริการประชาชนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 5 – 7)

3.1 มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

3.2 โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3.3 ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

3.4 สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

3.5 เสมอภาคและเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา

3.6 มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3.7 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

3.8 มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจ ย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติ

3.9 มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

3.10 ยึดถือประโยชน์ร่วมกัน สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ จากเป้าประสงค์ดังกล่าวข้างต้น การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ย่อยไว้อีก 12 ประการ ดังนี้

3.10.1 เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

3.10.2 เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

3.10.3 เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

3.10.4 เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม

3.10.5 เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.10.6 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีตำรวจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีตำรวจ ให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ

3.10.7 เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

3.10.8 เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3.10.9 เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้ และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องยุติธรรมและสอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3.10.10 เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับ หลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3.10.11 เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ

3.10.12 เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ไขปัญหายาเสพติด ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

4. เป้าหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 8)

4.1 เป้าหมายเบื้องต้น (Primary Goal) คือ การสร้างสัญญาประชาคมของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

4.2 เป้าหมายระดับกลาง (Intermediate Goal) คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของ

สถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

4.3 เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) คือ การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชน อันเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Outcomes) ของการปฏิบัติงานตำรวจ ซึ่งมี 3 มิติ ควบคู่กัน คือ

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในด้านจำนวน ความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้วจะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยหรือลดความรุนแรงของประชาชนต่อภยันตรายและความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

มิติที่ 3 สร้างความรู้สึกพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อข้าราชการตำรวจในการคุ้มครองแก้ไขปัญหาและขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นเพื่อดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้างต้นบรรลุผลสมความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) ให้มีความสอดคล้องกันดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารและบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันมีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

3. พัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานตามข้อ 1) และมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามข้อ 2) เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่น ๆ นำไปใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนาและเพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความพร้อมให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ให้แต่ละกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค เสนอสถานีตำรวจที่สามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดโดยให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จากร้อยละ 70 ของจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละระดับตั้งแต่ รองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับการ ผู้กำกับการ

เป็นหัวหน้าสถานี และให้เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นร้อยละ 5 ของแต่ละปี

4. การพัฒนาสถานีตำรวจโดยได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงานไว้ ดังนี้

ประการแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

ประการที่สอง คือ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชากรได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบ

ประการที่สาม คือ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ด่วนก็ได้

ประการที่สี่ คือ ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้การบริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ (จริยธรรม คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต)

5. ด้านกิจกรรมของโครงการ

กิจกรรมโครงการ ประกอบด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 16 - 34) มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การบริการทั่วไป

5.1.1 เป็นการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ได้รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวน ปากคำ ผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับ รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ

จัดเจ้าหน้าที่ไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ

5.1.2 การกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานโทรศัพท์ คัดเลือก ฝึกอบรม และกำชับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะกิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอกให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงคำย่อหรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้นควรรีบยกหูฟัง บอกสถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที

5.1.3 การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้น กะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวัน การเปรียบเทียบปรับ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจพิจารณาดำเนินการให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสารหาย โดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ให้คำแนะนำส่วนหนึ่งด้วย

5.1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ติดประกาศและรณรงค์ขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย ชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและภาพ

5.1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะหรือใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริม กรณีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์มากก็ได้ และดำเนินการเพื่อขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ จัดหาเครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร

5.1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

5.1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ จัดให้มีหน่วยบริการตำรวจเคลื่อนที่หรือจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้บริการ

ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับจราจร การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุด่วนเหตุร้าย เป็นต้น โดยมีการออกแผนการให้บริการและประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับวันเวลา สถานที่ และเรื่องที่จะให้บริการ

5.1.8 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดแบบสำรวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจตอบคำถามด้วยตนเองตามสมควร เพื่อแสดงความเห็นและให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข การบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

5.2.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร

5.2.2 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนและลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกันมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากจนเกินไป

5.2.3 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ เวรบริการเสมียนประจำวัน และพลขับ เข้าเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ในทันที

5.2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น ๆ พัฒนาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวนและสามารถหมุนเวียนมาปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้โดยมอบหมายให้ร่วมทำสำนวนการสอบสวนที่มีอัตราโทษต่ำและไม่สลับซับซ้อน

5.2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีขีดความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุดมการณ์ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

5.2.6 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน ฝึกสอนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจ โดยการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนใช้คอมพิวเตอร์ในการทำสำนวนสอบสวนและรายงานเหตุตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความยุติธรรมทางอาญาของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัว การสอบปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับและการทำสำนวน ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

5.2.8 ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำ ให้สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานต่าง ๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษทุกครั้ง แม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษมิได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัดครั้งต่อไปอีกด้วย

5.2.9 ควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าในเรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบาย ชี้แจง แนะแนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยของผู้เสียหายและพยาน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

5.2.10 มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการสั่งคืนของกลาง มอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

5.2.11 ปรับปรุงสารบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้วปรับปรุงสารบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐานด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายให้ชัดเจน

ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดีพร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการชักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาในชั้นศาล

5.2.12 ให้การช่วยเหลือ กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยานชั้นศาลคดีสำคัญ และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม

5.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศ และสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิดสามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ในการตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจออกเป็น “เขตตรวจ” โดยกำหนดให้มีรองสารวัตรป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หรือนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจเป็นการแน่นอนอีกด้วยก็ได้

5.3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อให้เกิด ความชัดเจนในภารกิจ การปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็นหรือ ได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจงและให้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

5.3.3 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือนร้อนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตามสมควร

5.3.4 ปรับปรุงการติดต่อ สื่อสารควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุดหลังรับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอย พยานหลักฐานในที่เกิดเหตุและช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น

5.3.5 ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

5.3.6 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดแผนให้ประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

5.3.7 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ให้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละ 3-5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ โดยกำหนดคดีเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในระหว่างการระดมในแต่ละวันต้องมีการเพิ่มสายตรวจ มีการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจและมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้

5.3.8 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วยส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป จัดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนรับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน เช่น อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ และโครงการครู 5 นาที รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) พนักงานรักษา ความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดให้มากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เขาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความปลอดภัยเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเองและให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันท่วงที สนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้านในการพัฒนาหมู่บ้านป้องกันตนเอง ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน

และร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขฟื้นฟูทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว

5.3.9 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันแลปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูงหรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งตู้ยามชุมชนในเขตเมืองหรือชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของตู้ยามหรือวัด บริการชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัครไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้านโดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้านเป็นที่ทำการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

5.3.10 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยายยนต์ และเครื่องมือการเกษตร เป็นต้น

5.3.11 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้ว ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำผิดได้อีก ทั้งนี้ให้ยึดถือการปฏิบัติตามมาตรการที่กรมตำรวจกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

5.3.12 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตรการใช้พักใช้ สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง หากผู้กระทำเคยถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อน ให้พนักงานสอบสวนฟ้องเพิ่มโทษ เพื่อให้เข็ดหลาบ กวดขัน ตรวจตราแหล่งที่มีโอกาสจัดให้มีอบายมุขที่มิชอบด้วยกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภทอย่างเฉียบขาด

5.3.13 ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทอื่น ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มขีดความสามารถ รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยร่วมกับประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และทุกหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด และแสวงหาความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริม และบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้เสพให้ ลด ละ และเลิกการใช้ยาเสพติด

5.3.14 ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือนร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก จุดรับ - ส่งนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรมกลุ่มมิจฉาชีพหรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคคลที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้ความร่วมมือและประสานการปฏิบัติกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดร่วมกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสาธารณสุข หน่วยบรรเทาสาธารณภัยและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอุบัติภัยและอุบัติเหตุต่าง ๆ

5.3.15 ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ ปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดร่วมกับประชาชนองค์กรเอกชนและหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการรณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีจิตสำนึก มีความรักหวงแหนและช่วยกันอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ

5.3.16 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบและเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันจะต้องให้ความสนใจและให้รู้รายละเอียดแห่งคดีทั้งหมดโดยเน้นที่สาเหตุของการกระทำความผิด ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ (ผู้มีอิทธิพล/มือปืนรับจ้าง) แหล่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบและถาวร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบจะได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายไปประจำที่อื่นแล้วก็ตาม

5.3.17 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมและทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์ ธนาคาร ร้านทอง - อัญมณี สถานีบริการน้ำมัน ฯลฯ โดยให้มีการซักซ้อมและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานเกี่ยวข้องทุกระยะพร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

5.4 การควบคุมและจัดการจราจร

5.4.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร จัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชนหรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดอยู่บ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็ว และเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไป - มา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วน และในเส้นทางเข้าและออกจากกรุงเทพมหานคร ในช่วงวันหยุด

5.4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย จัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำความผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของการจราจร ก่อให้เกิดปัญหาจราจรหรือสร้างความเดือนร้อนเสียหายต่อส่วนรวม เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด จอดรถซ้อนคัน ขับขี่รถผิดช่องทาง ขับขี่รถฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยประมาทเป็นที่หวาดเสียว ขับขี่รถโดยเสพสุราหรือยาบ้า ขับขี่รถไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายของทางหลวง เดินรถในเวลาห้าม บรรทุกสิ่งของตกหล่นหรือน้ำหนักเกิน และนำรถที่มีสภาพไม่มั่นคงแข็งแรงหรือก่อให้เกิดเสียงดัง - ควันดำมาใช้ในการเดินรถ เป็นต้น ทั้งนี้ในการบังคับใช้กฎหมายจะต้องปฏิบัติด้วยกริยาวาจาที่สุภาพและไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ

5.4.3 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ให้เป็นไปตามนโยบายของตำรวจ

5.4.4 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอโดยใช้สื่อทุกรูปแบบ

5.4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่น ๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา โดยยึดหลักการที่ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรติดขัดหรืออุบัติเหตุจราจรทราบถึงปัญหาดีที่สุด จัดการฝึกอบรมอาสาสมัครจราจรตามหลักสูตรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนทั่วไป สนับสนุนการรายงานข่าวและรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจรโดยสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทางการเดินทาง การใช้ความระมัดระวังและการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ ระดมความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อร่วมกันจัดการจราจรและแก้ไขปัญหาจราจร รวมทั้งพิจารณาจัดทำโครงการถนนตัวอย่างในพื้นที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

5.4.6 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดประสานกับงานอื่นของสถานีตำรวจ ปรับปรุงระบบการวางแผนการจัดการจราจรให้สอดประสาน สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดอุบัติเหตุหรือมีการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวนและข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ การโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

5.4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง หมั่นสอดส่อง ดูแลประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นที่ผิวการจราจรให้น้อยที่สุด โดยยึดหลักปฏิบัติว่า "ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก" ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ตลาดนัด ที่กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร ประสานงานกับเจ้าของกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์ อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ สามล้อเครื่อง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง และผู้ประกอบการต่าง ๆ มิให้ตั้งวางสิ่งของอุปกรณ์กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

5.4.8 ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจราจร ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจราจร ทั้งในระยะสั้นและ

ระยะยาว เพื่อให้ การแก้ไขปัญหาจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5.5 การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใดมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน

5.5.2 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ

5.5.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้ทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะได้ช่วยกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.5.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ โดยใช้สื่อทุกแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และสนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขปัญหาจราจร

5.5.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ ตำรวจชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และข้าราชการตำรวจทุกนายที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และออกปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชนหมู่บ้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องอีกส่วนหนึ่งด้วย

5.5.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือนร้อนของประชาชน จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น และความเดือนร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ จัดทำแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถบริการและแก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่น ๆ ด้วย

5.5.7 จัดอภิปราย ประชุม หรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

5.6 การปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม

5.6.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณที่เป็นรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนที่รู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5.6.2 จัดทำแผนแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ที่จะมีขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมิให้มีการก่อสร้างอื่นใดในที่ดินนอกเหนือจากที่กำหนดไว้โดยพลการ

5.6.3 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย ยึดหลักที่ว่า พื้นที่ให้บริการที่มีประชาชนมาติดต่อจะต้องอยู่รวมกันและต่อเนื่องกัน และจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ห้องทำงานของเวรสอบสวน ห้องพบทนาย ที่พักพนักงานสอบสวน ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ห้องสมุด ตำราและเอกสารวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น

5.6.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ ให้เหมาะสมกับการบริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติต่อราชการ และให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ที่พักรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น

5.6.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบดูแลรักษาอย่างรัดกุม โดยอาจพิจารณาดำเนินการร่วมกับสถานีตำรวจในบริเวณใกล้เคียงได้ตามความเหมาะสม

5.6.6 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

5.6.7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจและสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาดและระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว รวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมได้ตามสมควรอีกส่วนหนึ่งด้วย

5.7 การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

5.7.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชา

ทุกระดับชั้นประพฤติดีปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้าน การครองตน การครองคน และการครองงาน

5.7.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด ให้ผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นสอดส่องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบง่าย ประหยัด สมถะ สมฐานะ ไม่ฟุ่งเฟือ ฟุ่มเฟือย ลด ละ เลิกอบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รับช่วยเหลือหรือแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ส่วนใดเกินกำลังความสามารถให้เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือเพื่อสั่งการแก้ไขต่อไป และในขณะ เดียวกันต้องไม่สร้างความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทางหนึ่งทางใดก็ตาม

5.7.3 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และจัดสวัสดิการในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จากทางราชการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้เต็มตามสิทธิ์และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัดสวัสดิการอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนมูลนิธิการประกอบอาชีพเสริมรายได้ การศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ ฯลฯ

5.7.4 ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ ฝึกอบรมข้าราชการประจำสถานีตำรวจทุกระดับอยู่เสมอ ให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ “อุดมคติตำรวจ” และ “วินัยตำรวจ” เพื่อให้มีระเบียบวินัย เคารพหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชน สังคมและประเทศชาติ

5.7.5 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงาน ปกติประจำสถานีตำรวจ กวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ ในระหว่างเวลาราชการ เว้นปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือผู้ที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ รวมทั้งจัดระบบการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กำลังพลส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติหน้าที่พร้อมที่จะปฏิบัติการได้ในฉับพลันทันที

5.7.6 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั้งหมดอย่างน้อยเดือนละครั้ง และประชุมระดับผู้บริหารของสถานีตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมาย และประพฤติปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

5.7.7 จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการอบรม และแนะแนวทางปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะหมู่คณะ และเป็นรายบุคคลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ

5.7.8 ส่งเสริมการออกกำลังกาย และแข่งขันกีฬาเป็นประจำ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกายทุกสัปดาห์ และแข่งขันกีฬาเป็นประจำเพื่อเสริมสร้างวินัย ความสามัคคีในหมู่คณะ และสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์

5.7.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.7.10 ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติ และผลงานดีให้การส่งเสริมสนับสนุนการแต่งตั้งโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดี และผลงานดีเป็นที่ศรัทธาเชื่อถือจากประชาชนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจทั่วไป

5.7.11 ลงโทษ ลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ที่ประพฤติตนไม่สมควร และทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ที่ประพฤติตนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ ข่มแหง รังแกประชาชนโดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่ และแก้ไขอย่างจริงจัง ทันท่วงที และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบถูกสอบสวน หรือพิจารณาความบกพร่องด้วย

6. ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2545 – 2549 โดยดำเนินการต่อเนื่องจากโครงการระยะแรก พ.ศ. 2541 – 2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11)

7. งบประมาณ

ให้มีการจัดตั้งคณะทำงานจัดทำคำของบประมาณโครงการฯ โดยพิจารณาจากฝ่ายอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อพิจารณาจัดตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สอดคล้องสัมพันธ์กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงกรฯ ให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจและหน่วยงานในลักษณะเดียวกันอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงการตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11)

7.1 การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการฯ

7.2 การกำหนดกรอบอัตราครุภัณฑ์ของสถานีตำรวจทุกระดับ ตั้งแต่ระดับรองสารวัตร, สารวัตร, รองผู้กำกับการและผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารที่ทำการและการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

7.3 การประเมินผลในระบบเปิด การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

7.4 การพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

7.5 การพัฒนาสถานีตำรวจในรูปแบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

8. การติดตามและประเมินผล

แนวคิดในการติดตามและประเมินผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้หน่วยงานระดับสถานีตำรวจที่ให้บริการประชาชนทุกหน่วยปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อีกทั้งให้นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณามอบรางวัลแก่สถานีตำรวจที่มีผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ดีเด่นเป็นประจำทุกปี ซึ่งได้กำหนดหลักการที่สำคัญไว้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11 - 13)

8.1 แนวความคิดในการติดตามประเมินผล

8.1.1 มีมาตรฐาน มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ โดยการพัฒนาเครื่องมือในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติตามโครงการฯ อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม

8.1.2 โปร่งใส โดยการเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลให้สถานีตำรวจทุกแห่งทราบแนวทางการดำเนินการ

8.1.3 เป็นธรรม โดยจำแนกสถานีตำรวจทั่วประเทศออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ เป็นการลดความเสียเปรียบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

8.1.4 กระจายอำนาจและเพิ่มการมีส่วนร่วม โดยให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการและคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่น ตลอดจนให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด (กต.ตร.) มีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด ส่วนคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร. สถานีตำรวจ) ให้มีส่วนร่วมในการติดตามโครงการฯ ของสถานีตำรวจโดยการแสดงความคิดเห็นร่วมกับประชาชนในพื้นที่ถึงความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจและรับทราบผลการประเมินของสถานีตำรวจ

8.2 แนวทางการดำเนินการ

8.2.1 การประเมินผลในระบบเปิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนด

8.2.2 การติดตามและประเมินผลจากผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบัญชาการและระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

8.2.3 การติดตามและประเมินผลของผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบังคับการ ระดับกองบัญชาการและระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

8.2.4 การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วย สำนักแผนงานและงบประมาณจะกำหนดแบบการรายงานการติดตามประเมินผลและให้หน่วยต่าง ๆ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการทุกระยะตามที่กำหนด

8.2.5 กำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นเป้าหมายพื้นฐานการดำเนินการของสถานีตำรวจ ซึ่งจะต้องมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

8.2.6 กำหนดให้มีการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่นในแต่ละปี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้มอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณ

8.2.7 ให้หน่วยงานต้นสังกัดนำผลการประเมินโครงการฯ มาเป็นหลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาบำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษและการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ที่สามารถดำเนินการตามโครงการฯ จนได้รับการคัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นและได้รับรางวัลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะเดียวกันสถานีตำรวจที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (ร้อยละ 70) ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาทางการปกครองแก่หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้ที่รับผิดชอบในสถานีตำรวจตามความเหมาะสม

8.2.8 การวิจัยประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในภาพรวมโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษา

8.2.9 การประเมินผลการคัดเลือกการปฏิบัติงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ เช่น ชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ดีเด่น, พนักงานสอบสวนดีเด่น, สายตรวจดีเด่น ,ฯลฯ ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปผลการคัดเลือกรายงานให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ผ่านสำนักงานแผนงานและงบประมาณ) ทราบ

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 13)

9.1 ประชาชนได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ

9.2 ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

9.3 ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุขและมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็งมั่นคง ปลอดภัย

9.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ จะได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการตำรวจ

9.5 ประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

9.6 ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชนสมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น

9.7 ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.8 ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

9.9 สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

9.10 ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ (สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ. 2552 : 7-8) ตั้งอยู่เลขที่ 190 หมู่ที่ 2 ถนนตาเป็ก-เขาพนมรุ้ง ตำบลตาเป็ก อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศเหนือ ติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศใต้ ติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันออก ติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจภูธรบ้านบัว ตำบลบ้านบัว อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

สภาพพื้นที่

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 163.9 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงและเป็นเนินเขา ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เขตเทศบาลพนมรุ้ง สภาพพื้นที่เป็นชุมชนเกษตรกรรม ประกอบอาชีพทำนา มีถนนสายหลักในพื้นที่ คือ ถนนโชคชัย - เดชอุดม และถนนสาย ตะโก - ละหานทราย

เขตการปกครองในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ

เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 1 เทศบาล 3 ตำบล 44 หมู่บ้าน ดังนี้

1. เทศบาลจำนวน 1 แห่ง
   1.1 เทศบาลพนมรุ้ง
2. องค์การบริหารส่วนตำบล 2 แห่ง
   2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข
   2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข

การบริหารงาน

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบปกครอง ดูแลข้าราชการตำรวจภายในสถานี มีภารกิจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการและอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งมีภารกิจพิเศษจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป แบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็น 4 สายงาน คือ

1. งานอำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภารกิจสายงานอื่น และบริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการตำรวจและประชาชน ที่มาติดต่อราชการ

2. งานป้องกันปราบปราม ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมาย ดูแลทุกข์สุขของประชาชน

3. งานสืบสวนสอบสวน ปฏิบัติหน้าที่สืบสวน เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานเกี่ยวกับคดีที่เกิดขึ้น

4. งานจราจร ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ปรับปรุงระบบ วางแผนจัดการจราจรให้สอดประสานกับงานอื่น

ในแต่ละสายงานจะมี รองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าและมีนายตำรวจระดับสารวัตร รองสารวัตร ไปจนถึงระดับชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติ

การปกครองบังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้าราชการตำรวจในปกครองโดยแยกออกเป็นระดับ ดังนี้

1. ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 11 นาย (มีพนักงานสอบสวน จำนวน 3 นาย)
2. ชั้นประทวน จำนวน 59 นาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัย จำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีหัวข้องานวิจัยใกล้เคียงกัน โดยสรุปเนื้อหางานวิจัยได้ ดังนี้

ชาตรี คงรอด (2538 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านการรับคำร้องทุกข์ การรวบรวมพยานหลักฐาน ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำมากคือ ปัญหาของกฎระเบียบ ข้อบังคับ การคืนของกลาง ขั้นตอนดังกล่าวพนักงานสอบสวนไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนด้านการอำนวยความยุติธรรม

สังคม โชติกลาง (2540 : 77) ได้ศึกษา บทบาทของพนักงานสอบสวนในการอำนวยความยุติธรรมกับประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่ให้แสดงออกถึงความต้องการในการที่จะปรับปรุงระบบการบริหารของพนักงานสอบสวน พอสรุปได้ ดังนี้

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน เพราะบางคดีหากเกิดความล่าช้าจะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมขึ้นได้ เช่น ไปที่เกิดเหตุล่าช้า อาจมีผลเสียต่อการเก็บรวบรวมหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ

2. ความเป็นธรรม การสอบสวนมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้น เนื่องจากการวินิจฉัยคดีที่ยึดด้านใดด้านหนึ่ง ประชาชนมีความต้องการที่จะให้พนักงานสอบสวนมีความเป็นกลาง โดยคำนึงถึงทั้งสองฝ่าย แสดงความทัดเทียม ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก เส้นสาย หรืออิทธิพลอื่นใด

3. มารยาทในการต้อนรับ ไม่ค่อยมีความอบอุ่นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยคำนึงถึงเกียรติหรือการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกเป็นไปในลักษณะแข็งกระด้าง เช่น คำพูด กริยามารยาท

4. การให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติระหว่างการติดต่อเป็นไปด้วยความล่าช้าปัจจัยหนึ่งเพราะประชาชนไม่รู้และขาดความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงอยากให้มีการบริการด้านความรู้ หรืออย่างน้อยที่สุด ควรมีการแนะนำเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มที่มาแจ้งความ

5. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ เพื่อป้องกันความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของพนักงานสอบสวน เพราะผู้ที่รองรับอารมณ์คือประชาชนผู้มารับบริการ

6. การพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และยานพาหนะ ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือการหาข้อมูลและข้อเท็จจริงได้อย่างแม่นยำ ไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์ต้องรับผิดในบางเรื่อง

วิทยา กิจกำธร (2544 : 61) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ และความเสมอภาคในการบริการ อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรจัดห้องรับแจ้งความให้มีความสะดวกและมีบรรยากาศดี มีที่นั่งเพียงพอ การอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวนด้านการประกันตัวผู้ต้องหา ให้มีความรวดเร็วขึ้น

ธวัชชัย พันธ์พิกุล (2545 : 68) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ พบว่า ประชาชน

ส่วนใหญ่ที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการเมื่อได้รับแจ้ง ต่อมาเป็นช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ความสุภาพอ่อนโยน อัธยาศัยไมตรีของพนักงานสอบสวน แต่ยังพบปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการที่ต้องแก้ไข อาทิเช่น ระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บุคลากรไม่เพียงพอ สำหรับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในปัจจุบันจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข และต้องมีการพัฒนาระบบการสอบสวนใหม่ ตลอดจนการบริหารงานด้านการสอบสวนต้องสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม มิใช่ยึดติดกับกฎระเบียบเก่า ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารงานสอบสวนต้องสำนึกถึงการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบจากประชาชนตลอดเวลา

พิทยา พุทธานุ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา บทบาทที่ประชาชนคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน : ศึกษาวิจัยในเขตท้องที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติหน้าที่ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมากทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยมีความเห็นใกล้เคียงกันว่าควรให้ความสนใจในการติดตามจับกุมผู้ต้องหาหรือผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมาย เร่งรัดการทำสำนวนการสอบสวนรวมทั้งไปตรวจสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นควรจัดเตรียมเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะปฏิบัติงาน รวมถึงรักษาความลับในการสอบสวนให้ความสำคัญและคุ้มครองพยานในคดี มีการช่วยเหลือประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้เสียหาย

2. ด้านบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในสระดับสูงมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานสอบสวนควรมีความประพฤติเรียบร้อย น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยน มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เย่อหยิ่ง ไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง สามารถควบคุมสติอารมณ์และทนต่อพฤติกรรมยั่วยุและสามารถอยู่ร่วมกับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและพร้อมที่จะบริการช่วยเหลือประชาชนด้วยความเต็มใจ มีความเฉลียวฉลาดปฏิภาณไหวพริบรู้เท่าทันผู้กระทำผิด

3. ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยคาดหวังว่าพนักงานสอบสวนที่จะคอยแนะนำ และให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ต่อประชาชน รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับสูงมาก ส่วนใหญ่แล้วมีความเห็นและคาดหวังใกล้เคียงกันว่า ต้องการให้พนักงานสอบสวนเต็มใจรับแจ้งความ รับฟังปัญหาและช่วยเหลือแก้ไขให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีความสำนึกและยึดมั่นต่อวิชาชีพของพนักงานสอบสวนโดยไม่คำนึงถึงอามิจสินจ้างและอิทธิพลในด้านต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนและคู่กรณีอย่างเสมอภาคถูกต้องตามกฎหมายและศีลธรรม รวมทั้งไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย

สุนันท์ สร้อยสุด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย 1 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนจากค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานสอบสวน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และรองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 3.50 ข้อเสนอแนะ คือปัญหาความล่าช้าในการให้บริการควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวน และลดขั้นตอนจัดลำดับความสำคัญให้บริการ ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์การทำงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร

จากแนวคิดและผลงานต่าง ๆ ของนักวิชาการดังกล่าว ทั้งจากวรรณกรรมและแนวคิดด้านทฤษฎี และวรรณกรรมด้านผลการศึกษาที่แล้วมา พอสรุปได้ว่า การบริการของพนักงานสอบสวนนั้น เป็นกระบวนการยุติธรรมที่มีความสำคัญที่สุดที่จะให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ไขปัญหาในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งจากวรรณกรรมที่ศึกษามาแล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น ระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บุคลากรไม่เพียงพอ สำหรับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในปัจจุบันจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข การใช้กริยาวาจาที่สุภาพ การให้คำแนะนำต่อประชาชนผู้มาใช้บริการให้ชัดเจน ความเสมอภาคและเป็นธรรม ความล่าช้าในการออกไปตรวจที่เกิดเหตุ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดโควต้า จำนวน 100 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบสามารถเลือกระดับความคิดเห็นในการให้บริการได้ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่สุด สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนในกรณีคำถามเป็นข้อความเชิงบวก (เห็นด้วย) ในการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถามของงานวิจัยฉบับนี้

2.2 สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถามไปถามผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริงเป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือ มีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 พันตำรวจเอกสิทธินันท์ พึ่งเสมา ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.2 พันตำรวจโทวิสูตร คงอ้วน รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.3 อาจารย์กระพัน ศรีงาน อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลองที่ สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.7 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9520 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 100 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 100 ฉบับ มีความสมบูรณ์ 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

2. กรอกรหัสแบบสอบถาม

3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล

4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการจากพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดอันดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	เห็นด้วยในระดับมาก
2.51 – 3.50	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.50	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลตามตาราง 1 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	100	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	68	68.00
1.2 หญิง	32	32.00
2. อายุ		
2.1 อายุ 18 – 30 ปี	32	32.00
2.2 อายุ 31 – 40 ปี	39	39.00
2.3 อายุ 41 – 50 ปี	19	19.00
2.4 อายุ 51 – 60 ปี	6	6.00
2.5 อายุ 61 ปี ขึ้นไป	4	4.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	31	31.00
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	34	34.00
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	17	17.00
3.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	15.00
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	17.00
4.2 พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	16	16.00
4.3 อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	29	29.00
4.4 นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
4.5 เกษตรกร	28	28.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 100 คนจำแนกเป็นชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68 เป็นหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 18 – 30 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความเห็นด้วยของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏผลตามตาราง 2 – 5 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการทั่วไป	3.99	0.53	มาก
2. การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา	4.19	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.09**	**0.55**	**มาก**

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
ด้านการให้บริการทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีพนักงานสอบสวนเพียงพอในการรับแจ้งความร้องทุกข์	3.78	0.71	มาก
2.พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน	3.89	0.66	มาก
3. พนักงานสอบสวนให้ความสนใจสอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ	4.09	0.62	มาก
4. ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.64	มาก
5. พนักงานสอบสวนมีมนุษย์สัมพันธ์ และอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นกันเองเข้ากับประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.11	0.69	มาก
6. พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการแก่ผู้มาแจ้งความร้องทุกข์	4.15	0.71	มาก
7. พนักงานสอบสวนจัดลำดับการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม	4.00	0.75	มาก
8. พนักงานสอบสวนให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.99	0.77	มาก
9. พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำและการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ชัดเจน ถูกต้อง	4.12	0.74	มาก
10. การติดป้ายประกาศขั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน	4.00	0.66	มาก
11. ห้องรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์	3.96	0.80	มาก
12. พนักงานสอบสวนมีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานสอบสวน	4.01	0.89	มาก
13. ติดประกาศคำแนะนำประชาชนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวน ให้สามารถติดต่อกับผู้ใดด้วยวิธีการใด ไว้ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน	3.66	0.79	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
ด้านการให้บริการทั่วไป	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
14. พนักงานสอบสวนไม่โยกโย้ในการรับแจ้งความ	3.98	0.75	มาก
15. พนักงานสอบสวนมีความอดทน อดกลั้น รู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุ	4.16	0.67	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.99**	**0.53**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15 พนักงานสอบสวนมีความอดทน อดกลั้น รู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุ ($\overline{X}$ = 4.16) รองลงมาคือข้อ 6 พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการแก่ผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ($\overline{X}$ = 4.15) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 13 ติดประกาศคำแนะนำประชาชนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวน ให้สามารถติดต่อกับผู้ใด ด้วยวิธีการใด ไว้ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.66)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความถูกต้องชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	4.05	0.71	มาก
2. การปฏิบัติถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนของกฎหมาย	4.19	0.84	มาก
3. ความศรัทธา เชื่อมั่นในตัวพนักงานสอบสวน ในการอำนวยความยุติธรรม	4.14	0.79	มาก
4. การอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ทราบและเข้าใจถูกต้อง ชัดเจน	4.26	0.83	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
5. ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ในชั้นพนักงานสอบสวนโดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล ในคดีความผิดที่ยอมความได้	4.07	0.80	มาก
6. พนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย กับประชาชนทั่วไปได้เป็นอย่างดี	4.22	0.82	มาก
7. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย	4.29	0.74	มาก
8. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการขอรับคืนของกลาง จากพนักงานสอบสวน	4.18	0.73	มาก
9. พนักงานสอบสวนออกไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับการแจ้งความร้องทุกข์	4.16	0.86	มาก
10. พนักงานสอบสวน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.37	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.19**	**0.65**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10 พนักงานสอบสวน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ($\overline{X}$ = 4.37) รองลงมาคือข้อ 7 พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย ($\overline{X}$ = 4.29) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อ 1 ความถูกต้องชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.05)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏผลตามตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. พนักงานสอบสวนต้องให้ความสำคัญเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ	30	51.72
2. ห้องทำงานของพนักงานสอบสวนแบ่งเป็นสัดส่วน แต่มีความคับแคบเกินไป	17	29.31
3. ควรเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานสอบสวน	11	18.96
รวม	**58**	**100**

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ข้อ 1 พนักงานสอบสวนต้องให้ความสำคัญเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ ร้อยละ 51.72 รองลงมาคือ ข้อ 2 ห้องทำงานของพนักงานสอบสวนแบ่งเป็นสัดส่วนดี แต่มีความคับแคบเกินไป ร้อยละ 29.31 และข้อ 3 ควรเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานสอบสวน ร้อยละ 18.96 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
   5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
   5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2553 ถึงเดือน มิถุนายน 2553 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดโควต้า จำนวน 100 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัย หลังจากนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขสำนวนและภาษาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.9520 ซึ่งผ่านเกณฑ์และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ รายด้าน 2 ด้าน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องการให้พนักงานสอบสวนให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ห้องทำงานของพนักงานสอบสวนแบ่งเป็นสัดส่วนแต่มีความคับแคบเกินไป ควรเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสอบสวน

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ เห็นด้วยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ เนื่องมาจากการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าสถานี เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และสนองต่อนโนบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานสอบสวนมีจิตสำนึกในการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนมากขึ้น เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา กิจกำจร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการพัฒนาอบรมพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความสามารถและเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

2. ผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ รายด้านทั้ง 2 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยด้านการให้บริการทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน ได้รับการเอาใจใส่ในการสอบถามและให้คำแนะนำด้วยดีจากพนักงานสอบสวนด้านการให้บริการทั่วไป เช่น การแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน การแจ้งความกรณีประสบอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ที่ไม่มีคู่กรณี เพื่อนำหลักฐานไปดำเนินการเกี่ยวกับค่ารักษาจากโรงพยาบาล การขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย ซึ่งประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะการให้บริการในลักษณะดังกล่าวประชาชนไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ จึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับในการให้บริการของพนักงานสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย พันธ์พิกุล (2545 : 68) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ

2.2 ผลการวิจัยด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ให้การสนับสนุนยานพาหนะในการออกตรวจที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที ให้พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ปฏิบัติตามขั้นตอนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นหลัก โดยปรับปรุงบทบาท จากการเป็น "ผู้ปกครองมาเป็น ผู้ให้บริการ" เพราะงานสอบสวนเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากในการสอบสวนเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี คงรอด (2538 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในด้านการรับคำร้องทุกข์ การรวบรวมพยานหลักฐาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งการรับคำร้องทุกข์และการรวบรวมพยานหลักฐาน เป็นขั้นตอนของการดำเนินการด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

3. ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ต้องการให้พนักงานสอบสวนมีความเสมอภาคในการให้บริการ ยังมีพนักงานสอบสวนบางท่านเท่านั้นที่มีการเลือกปฏิบัติ การให้บริการดังกล่าวนั้นอาจเป็นเพราะ พนักงานสอบสวนมีความสนิทสนมเป็นการส่วนตัวและเห็นว่าการดำเนินการของบุคคลดังกล่าวใช้เวลาไม่นาน จึงมีการปฏิบัติเช่นนั้น ซึ่งผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานี ได้มีการประชุมชี้แจงและกำชับการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อการปฏิบัติของพนักงานสอบสวน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ ห้องทำงานของพนักงานสอบสวนมีการแบ่งเป็นสัดส่วนดี แต่มีความคับแคบเกินไป ต้องการให้ปรับปรุงให้กว้างขึ้นกว่าเดิม กรณีการจัดห้องพนักงานสอบสวนที่มีขนาดจำกัด เนื่องจากต้องการให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนมานั่งเพื่อให้ปากคำหรือเจรจาตกลงกันเท่านั้น ไม่มีนโยบายให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดีมานั่งฟังการสอบสวน เพราะจะทำให้เสียรูปคดี ซึ่งทางสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ญาติและผู้เกี่ยวข้องทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวมาโดยตลอดแล้ว แต่อาจจะมีประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจ ส่วนข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ

ปฏิบัติงานสอบสวนนั้น ได้มีการปรับปรุงมาพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะยังไม่พร้อมในด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย และผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานี เห็นว่าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนี้ ยังเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และจำนวนประชาชน ที่มาขอรับบริการในแต่ละวัน ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ให้ดีขึ้นต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้น พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จะต้องรักษาระดับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้อยู่ในเกณฑ์ระดับนี้ต่อไป และปรับปรุงแก้ไขบางข้อที่บกพร่องอยู่บ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการทั่วไป ในภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติอยู่ทุกวันนี้ดีอยู่แล้ว แต่ยังมีพนักงานสอบสวนบางท่านที่ยังให้บริการประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น พนักงานสอบสวนควรให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ห้องพนักงานสอบสวนคับแคบเกินไปควรมีการปรับปรุงในกว้างขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีควรมีการประชุมชี้แจง และอบรมพัฒนาพนักงานสอบสวน เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมีการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้ดีขึ้นต่อไป

2. ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา พนักงานสอบสวนควรให้ความสำคัญและเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการผดุงความยุติธรรม ซึ่งยังมีพนักงานสอบสวนบางท่านเลือกปฏิบัติ ผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีควรเอาใจใส่ ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ จัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมายให้กับพนักงานสอบสวนเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม จัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงานสอบสวนเพื่อสร้างจิตสำนึกให้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจอื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ของสถานีตำรวจทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร. (2527). ***การบริหารงานบุคคล.*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรัส สุวรรณมาลา. (2539). ***การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.*** เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 11 กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).

จันทนา จุฑาวรรธนะ. (2543). ***การรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).*** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์. (2544). ***ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ Quick Servece ในเขตกรุงเทพมหานคร.*** สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชาตรี คงรอด. (2538). ***ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่.*** การค้นคว้าแบบอิสระ รม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดิลก เจียมพิริยะกุล. (2541). ***ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจภูธรที่เป็นพนักงานสอบสวน จังหวัดสมุทรปราการ.*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขารัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทวีลาภ ศิริสวัสดิบุต. (2536). ***ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีต่อสาเหตุการการเกิดอุบัติเหตุบนถนนวิภาวดีรังสิต.*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธวัชชัย พันธ์พิกุล. (2545). ***ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์.*** การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพมาศ ธีราวดิน. (2542). ***จิตวิทยาสังคมกับชีวิต.*** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิตยา อนงค์. (2548). ***ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการโอนย้ายสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นกรมตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกระทรวงยุติธรรม.*** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). ***การวิจัยเบื้องต้น.*** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : สุวีริยสาสน์.

ปรีชา เมียนเพชร. (2532). ***หลักการให้บริการ.*** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พิทยา พุทธานุ. (2545). ***บทบาทที่ประชาชนคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน : ศึกษาวิจัยในเขตท้องที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 6.*** สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ***ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักงานประกันสังคม.*** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคมเกริก.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). ***เอกสารประกอบการสอนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.*** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิทยา กิจกำธร. (2544). ***ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ใน เขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา.*** สารนิพนธ์ ศศ.ม.(การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). ***คุณภาพในการบริการ.*** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมิต สัชฌุกร. (2542). ***การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.*** กรุงเทพฯ : วิญญู.

สังคม โชติกลาง. (2540). ***บทบาทพนักงานสอบสวนในการอำนวยความยุติธรรมกับประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย.*** สารนิพนธ์ สส.ม.(สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายัณห์ กระแสแสน. (2539). ***ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 4 ตามแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535 - 2539).*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาสังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). ***โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 – 2549).*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

สุทธิพงศ์ จงวัฒนา. (2548). ***บทบาทหน้าที่ของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่.*** ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนันท์ สร้อยสุด. (2545). ***ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย I.*** สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพัตรา สุภาพ. (2545). **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนน.จิระ ต.ในเมือง อ.มืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๒๔ เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ต.อ.สิทธินันท์ พึ่งเสมา

ด้วย ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนน.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๒๔ เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ต.ท.วิสูตร คงอ้วน

ด้วย ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนน.จิระ ต.ในเมือง อ.มืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๒๔ เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ กระพัน ศรีงาน

ด้วย ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑,๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๒๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนน.จิระ ต.ในเมือง อ.มืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ด้วย ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้น จึงขออนุญาตให้ ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๒๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนน.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย ร.ต.ท.บุระ ทิพย์อักษร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อทำการค้นคว้าอิสระของหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2. ข้อมูลที่ได้ จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาในเชิงวิชาการ ไม่มีผลกระทบในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูล จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเป็นจริงทุกปราการ และครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ( ) ชาย
2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) 18 – 30 ปี
2. ( ) 31 – 40 ปี
3. ( ) 41 – 50 ปี
4. ( ) 51 – 60 ปี
5. ( ) 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ( ) ประถมศึกษา
2. ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.
3. ( ) อนุปริญญา/ปวส.
4. ( ) ปริญญาตรี
5. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ( ) พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน
3. ( ) อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย
4. ( ) นักเรียน/นักศึกษา
5. ( ) เกษตรกร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นของท่าน เกณฑ์คะแนนบ่งบอกถึงระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

5=เห็นด้วยมากที่สุด, 4=เห็นด้วยมาก, 3=เห็นด้วยปานกลาง, 2=เห็นด้วยน้อย, 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการทั่วไป					
1. มีพนักงานสอบสวนเพียงพอในการรับแจ้งความร้องทุกข์	.....	.....	.....	.....	.....
2. พนักงานสอบสวนมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน	.....	.....	.....	.....	.....
3. พนักงานสอบสวนให้ความสนใจสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
4. ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
5. พนักงานสอบสวนมีมนุษย์สัมพันธ์ และอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นกันเองเข้ากับประชาชนได้เป็นอย่างดี	.....	.....	.....	.....	.....
6. พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการแก่ผู้มาแจ้งความร้องทุกข์	.....	.....	.....	.....	.....
7. พนักงานสอบสวนจัดลำดับการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
8. พนักงานสอบสวนให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.....	.....	.....	.....	.....
9. พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำและการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ชัดเจน ถูกต้อง	.....	.....	.....	.....	.....
10. การติดป้ายประกาศขั้นตอนในการแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนไว้อย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
11. ห้องรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์	.....	.....	.....	.....	.....
12. พนักงานสอบสวนมีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานสอบสวน	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
13. ติดประกาศคำแนะนำประชาชนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวน ให้สามารถติดต่อกับผู้ใดด้วยวิธีการใด ไว้ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
14. พนักงานสอบสวนไม่โยกโย้ในการรับแจ้งความ	.....	.....	.....	.....	.....
15. พนักงานสอบสวนมีความอดทน อดกลั้น รู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุ	.....	.....	.....	.....	.....
ด้านการอำนวยความยุติธรรม					
16. ความถูกต้องชอบธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
17. การปฏิบัติถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ขั้นตอนของกฎหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
18. ความศรัทธา เชื่อมั่นในตัวพนักงานสอบสวน ในการอำนวยความยุติธรรม	.....	.....	.....	.....	.....
19. การอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ทราบและเข้าใจชัดเจน ถูกต้อง	.....	.....	.....	.....	.....
20. ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ในชั้นพนักงานสอบสวน โดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล ในคดีความผิดที่ยอมความได้	.....	.....	.....	.....	.....
21. พนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย กับประชาชนทั่วไปได้เป็นอย่างดี	.....	.....	.....	.....	.....
22. พนักงานสอบสวนให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีทุกฝ่าย	.....	.....	.....	.....	.....
23. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการขอรับคืนของกลาง จากพนักงานสอบสวน	.....	.....	.....	.....	.....
24. พนักงานสอบสวนออกไปตรวจที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับการแจ้งความร้องทุกข์	.....	.....	.....	.....	....
25. พนักงานสอบสวน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	.....	.....	.....	.....	.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

<u>ตอนที่ 3</u> ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

<u>คำชี้แจง</u> ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ของพนักงานสอบสวน

ตอบ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้

ร้อยตำรวจโท บุระ ทิพย์อักษร

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	102.0000	102.2069	.6280	.9504
A2	101.8333	102.2126	.6700	.9499
A3	101.6000	102.7310	.6838	.9498
A4	101.6667	105.0575	.5282	.9513
A5	101.6333	102.7230	.6410	.9502
A6	101.5000	102.8103	.6220	.9504
A7	101.6333	101.6195	.6700	.9499
A8	101.5667	101.6333	.6349	.9504
A9	101.6333	102.3092	.6748	.9498
A10	101.6000	103.5586	.6896	.9498
A11	101.7667	101.4264	.6223	.9506
A12	101.6000	100.6621	.7229	.9493
A13	101.9333	104.5471	.5278	.9514
A14	101.5333	101.8437	.7164	.9494
A15	101.5333	103.0851	.6829	.9498
B16	101.5333	102.6713	.7202	.9494
B17	101.3000	101.8724	.7107	.9494
B18	101.4667	102.6023	.6900	.9497
B19	101.2333	103.2195	.6669	.9499
B20	101.5000	100.9483	.7726	.9487
B21	101.3333	103.8851	.5494	.9512
B22	101.1667	104.6264	.5506	.9511
B23	101.3333	103.3333	.6605	.9500
B24	101.2667	103.3747	.6518	.9501
B25	101.2333	104.2540	.5749	.9509

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 25

Alpha = .9520

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจเอกบุระ ทิพย์อักษร
วัน เดือน ปีเกิด	22 มีนาคม 2512
สถานที่เกิด	ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	155 หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองสารวัตรจราจร สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่ทำงาน	สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110
	โทร 0 44 631555

ประวัติการรับราชการ

พ.ศ.2532 บรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งลูกแถวกองร้อยที่ 2 โรงเรียนตำรวจภูธร 3 จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ.2533 แต่งตั้งในตำแหน่งพลตำรวจสำรอง สถานีตำรวจภูธรตำบลสะเดา อำเภอบัวเชด จังหวัดสุรินทร์

พ.ศ.2539 แต่งตั้งในตำแหน่งผู้บังคับหมู่ งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรตำบลกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ. 2548 แต่งตั้งในตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สบ 1) สถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ. 2553 แต่งตั้งในตำแหน่ง รองสารวัตรจราจร สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2525 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนนางรอง ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ.2528 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนางรอง ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ.2541 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2553 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University