

**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**

การค้นคว้าอิสระ

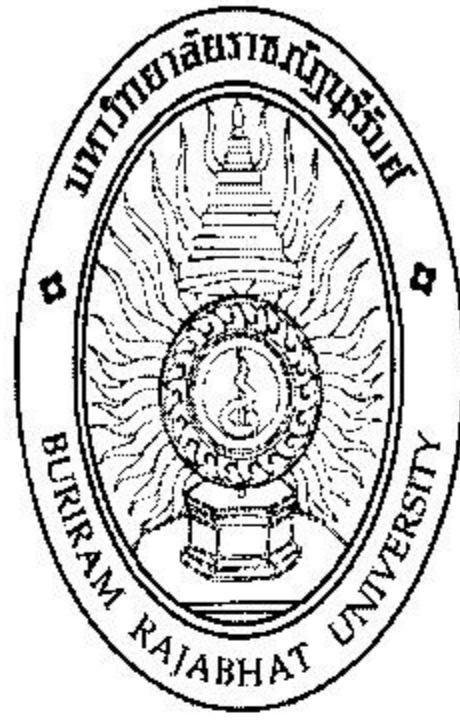
ของ

ร.ต.อ. สมพงษ์ สุขสังข์

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**

พฤศจิกายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



**PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE SERVICES OF MUANG
POLICE STATION IN BURIRAM PROVINCE**

Somphong Suksang

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration**

November 2012

Copyright of Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	ร.ต.อ. สมพงษ์ สุขสังข์		
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ประชัน อะเนวัน	ที่ปรึกษาหลัก	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์	ที่ปรึกษาร่วม	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรซึ่งได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555 ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยกำหนดโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญจนครบจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8483 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า :

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้ดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง รองลงมาคืออยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางวัน และต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ

TITLE People's Opinions towards the Services of Muang Police Station
in Buriram Province

AUTHOR Somphong Suksang

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Prajan Kanawan Major Advisor

Assistant Professor Wuttinunt Ramrit Co- advisor

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

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2012

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the people's opinions towards the services of Muang Police Station in Buriram Province in 4 aspects: general service, criminal justice, life and property safety, and supervision and traffic management, respectively. The subjects were 200 people who at least 18 years old and came to receive the services from May to June 2012, selected by using accidental sampling technique. The instrument used for collecting data was a 3-part questionnaire, including check list, 5-rating scale, and open-ended form with its reliability at 0.8483. The statistics used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation. The results were as follows:

1. The people's opinions towards the services of Muang Police Station in Buriram Province both as a whole and at each aspect were at a high level. The rankings from the highest to the lowest mean scores were life and property safety, general service, supervision and traffic management, and criminal justice, respectively.
2. The additional suggestion and opinions of people towards the services of Muang Police Station in Buriram Province were that people do need to reduce the control checkpoints, followed by the police should patrol more in community, especially at night time, and service providing to people equally, respectively.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถที่จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน ประธานควบคุมการค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระร่วม ที่ได้กรุณาให้ คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ ตลอดจนให้กำลังใจทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ คร.ผดุงชาติ ยงดี คณบดีคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คร.กระพัน ศรีงาน รองคณบดีฝ่ายวิจัย และพัฒนา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และพันตำรวจเอกภูมิพัฒน์ ภัทรวังษ์ชัย ผู้กำกับการ สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ แนะนำ และ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ขอขอบพระคุณประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด บุรีรัมย์ ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 12 ทุก ท่านที่ให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นผู้เลี้ยงดู สั่งสอนและอบรมให้ประพฤติ ปฏิบัติแต่คุณงามความดี รวมทั้งภรรยาและบุตรที่คอยให้กำลังใจอันสำคัญยิ่ง ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

สมพงษ์ สุขสังข์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิด เกี่ยวกับความคิดเห็น	6
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	15
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ	18
	โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 – 2549).....	24
	บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	49
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	75
1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	75
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	82
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย.....	86
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	88
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	90
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	98
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	100

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	62
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไปโดยภาพรวม และรายข้อ.....	63
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวก ทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ.....	65
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน โดยภาพรวมและรายข้อ.....	66
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมและรายข้อ.....	67
7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	68

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายเป็นหลัก ซึ่งการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนเท่าที่ควร ในปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมากขึ้น รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดตัวชี้วัดและสั่งการให้ทุกสถานีตำรวจปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการ แล้วสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วประเทศ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำนโยบายของรัฐบาลของกระทรวงมหาดไทย มาจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ โดยเน้นการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ รวมทั้งการให้บริการในพื้นที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และมีนโยบายที่จะให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีมาตรฐานในการให้บริการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

สถานีตำรวจทุกสถานีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้กับประชาชนอันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการทั้งบนสถานีตำรวจและการให้บริการภายนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกับประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะงานที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สัมพันธ์กัน ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการ

ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะด้านความทุกข์ สุข ความเดือดร้อน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่าง ๆ ตลอดจนขาดการกวดขันระเบียบวินัยและความประพฤติกของผู้ได้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานของตำรวจมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน นอกจากนี้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของเสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย (กรมตำรวจ. 2541 : 1-2 ; อ้างถึงใน พิภพ ปทุมวัลย์. 2545 : 2)

แม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้มีการจัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากขึ้นและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ก็ยังประสบกับปัญหาหลายประการ ทำให้การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ

สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตามแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนที่สัญจรไปมารวมทั้งที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ เป็นจำนวนมาก จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาด้านอาชญากรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งปัญหาด้านการจราจรต่าง ๆ ตามมามากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเท่าที่ผ่านมามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เสมอ ทั้งในด้านความล่าช้าในการให้บริการ การให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณี แม้สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจมาอย่างต่อเนื่อง แต่การร้องเรียนก็ยังปรากฏอยู่

ฉะนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปฏิบัติงานด้านป้องกันปราบปราม ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ แก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด และให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจอื่น ๆ ทั้งประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 25)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มาใช้บริการระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดเป็นโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจในความหมาย ศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อม ในขณะนั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานของ สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. **การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์** หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 **ด้านการให้บริการทั่วไป** หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ที่สถานีตำรวจ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ติดประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการและพันธะสัญญา รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน การจัดสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ ติดป้ายแสดงเส้นทางเข้าสถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

2.2 **ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา** หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ความสะดวกรวดเร็วในการคืนของกลาง การคืนรถในคดีอุบัติเหตุการคืนหลักทรัพย์ในการประกันตัวผู้ต้องหา การแจ้งความคืนหน้าและผลการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ

2.3 **ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน** หมายถึง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับกุมคนร้าย การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ เฝ้าระวังการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผล กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร การรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจรและสถิติอุบัติเหตุ จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

3. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
5. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจหรือโดยอาศัยจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ ไม่สามารถทดสอบความรู้และความจริงของความเชื่อมั่นของบุคคลได้และต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ไว้หลายประการ ดังนี้

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 7) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

สมโชค แก้วสีดวง (2544: 12) ให้ความสำคัญของการคิดเห็นว่าคุณคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้นโดยตรง ซึ่งจะเป็นไปเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547: 19) ให้ความสำคัญของการคิดเห็นว่าการสำรวจในด้านความคิดเห็น เป็นการศึกษาคำรู้สึกรู้ใจของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด หรือการเขียน ในการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นมีความสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าจะให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายแท้จริงแล้ว ควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนและจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการมีส่วนร่วม หรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการนั้น

ประเภทของความคิดเห็น

ได้มีผู้กล่าวถึงประเภทของความคิดเห็นไว้ โดยจำแนกทั้งทางความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคล ดังนี้

สุชา จันทรเอน (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal - directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551 : 9) ได้กล่าวถึงประเภทความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถรวบทิศทางได้

1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา

1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้

ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ร่วมกับความคิดเห็นที่เกิดจากความรู และความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ที่ชอบ ยอมรับ และในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นพบว่ามีหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ที่ได้รับ มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้ (คงฤทธิ์ สุกใส. 2545: 17) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ แต่มักไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึง ส่วนปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างคนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมากเป็นต้น
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมให้ทาน เขาจะรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็น ครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา
4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชนเป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จิระนันท์ ทาทะวงศ์ (2544 : 14 - 15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสภาพ

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้ กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สุदारัตน์ เหล่าวิชา (2546 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ เช่น ภูมิหลังทางสังคม คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกันโดยทั่ว ๆ ไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมืองระหว่างผู้มีรายได้ต่ำกับผู้มีรายได้สูง ซึ่งมีตัวอย่าง ดังนี้

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกัน หรือกระทำสิ่งใดให้แก่ผู้ใดนั้น ความคิดที่มักจะคำนึงคือมีอะไรร่วมกัน หรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกันแต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิก

หรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้ดีกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

2. กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and Passive Groups) โดยผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้ในที่สุด และสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ โดยเฉพาะการจูงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ ได้ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรรักษาต่อสาธารณะ

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล มีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ รับผิดชอบ และปัจจัยภายนอกที่มาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มหรือสังคมที่เกี่ยวข้องและข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

วิธีวัดความคิดเห็น

เนื่องจากความหมายของความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นการวัดความคิดเห็นซึ่งสามารถใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

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

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัด ทัศนคติหรือความคิดเห็น 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 และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็นมาตรวัดที่มีช่วงห่างกัน

วิธีชเยิมบรรจง (2523 : 8 ; อ้างถึงใน นิตยา อนงค์. 2548 : 12) กล่าวว่าวิธีวัดความคิดเห็น ความเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงงูใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็น ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัด โดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่า บุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัด โดยการใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

การวัดความคิดเห็น มีการสร้างแบบวัดความคิดเห็นกันหลายวิธี วิธีลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก

สรุป วิธีการวัดระดับความคิดเห็นสามารถนำมาศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน โดยรวมเป็นแนวทางกำหนดวิสัยทัศน์หรือนโยบายต่างๆ ในการจัดการบริหารงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานทุกๆ หน่วยงานควบคู่กับการพัฒนาองค์กรต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

บริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ในทางวิชาการ คำว่า “บริการ” หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือ

กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรืออำนาจทางจิตวิทยา (วิระพงษ์ เกลิมวิระรัตน์. 2539: 6)

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจากการค้นคว้าจากเอกสาร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ ดังนี้

สมิต ถังนุก (2542 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์ (2544 : 30) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่นความสะดวกความสบาย อรรถาศัยไมตรี เมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อนุพล ชมพูนุช (2546 : 19 ; อ้างถึงใน ประจักษ์ พึ่งอุบล. 2550 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14) กล่าวถึงงานบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การให้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนักวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนักวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนด

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

1. การให้บริการที่มีความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้ บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมโดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษารั้วนี้ได้ยึด การให้บริการ โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ สาธารณะ ด้านความสามารถการให้บริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งแวดล้อมในการให้บริการสาธารณะ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวความคิดหนึ่งที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารภาครัฐของไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งในปัจจุบันคาดว่าจักเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการและเป็นพื้นฐานของการทำงานวิจัยต่อยอด

องค์ความรู้ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป (ชัชวาลย์ ทศศิวัช. 2552 : 105)

ความหมายของคำว่า คุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากการค้นคว้าจากเอกสาร ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพในการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

เนติพงษ์ ธาตุท่าเล (2546 : 30 ; อ้างถึงใน นนท์ ภัคดีพันธ์. 2547 : 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539 : 6) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนดความเหมาะสมต่อการใช้สอย ระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าเอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอย และตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไป คุณภาพของผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพโดยตรงกับคำ 3 คำต่อไปนี้

Grade = เกรด หรือระดับสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของคุณสมบัติของสินค้าตัวนั้นหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเกรดใด เพราะมั่นใจว่า คุณภาพของสินค้าในเกรดนั้นเหมาะสมกับความต้องการใช้สอยของตนในระดับราคาที่ตนเองพึงพอใจ และที่ซื้อต่อเนื่อง เพราะมั่นใจว่าทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้านั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามเกรดที่ระบุเอาไว้อย่าง คงเส้นคงวา คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้มารับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการได้รับบริการแล้ว

การวัดคุณภาพของการให้บริการ

การวัดคุณภาพของการบริการเป็นการประเมินระดับคุณภาพของการบริการหรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจได้ ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2539 : 6) การวัดคุณภาพของการบริการเป็นการประเมินระดับคุณภาพของการบริการหรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจได้ ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้วในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการนั้น เราอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ/ตรวจวัด/ทดสอบ/ประเมินค่าหรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพการบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจ ที่ผู้รับบริการได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ

2. ปัจจัยคุณภาพคืออะไร ปัจจัยคุณภาพมักประกอบด้วย 2 คำ ที่มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อยคือ คุณลักษณะของการบริการ (Characteristic of Service Quality) คือ ลักษณะจำเพาะของการบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น ๆ ข้อกำหนดคุณภาพของการบริการ (Attribute of service Quality) คือ ลักษณะจำเพาะของทางคุณภาพการบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ ดังนั้น ในกระบวนการควบคุมคุณภาพของงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก ๆ จุดบริการในทุก ๆ หน่วยงานบริการให้เป็นบวกเสมอ จึงต้องควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแบบ TQC (Total Quality Control) หรือระบบการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

สรุปได้ว่าในการวัดคุณภาพการบริการ ต้องการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมกับสถานการณ์และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น

หลักการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดของวงจรบริการแล้วจะเห็นได้ว่า การควบคุมคุณภาพการให้บริการอาจประกอบด้วย (วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์. 2539:6)

1. ควบคุมมาตรฐานของทุกกิจกรรมแต่ละสถานี/หน่วยบริการ/แผนก
2. ต้องวัดจากผลรวมที่ผู้รับบริการได้รับตลอดทั้งวงจร
3. แต่ละสถานี/หน่วยบริการ จะประกอบด้วยหลาย ๆ สัมผัสของจุดบริการ

สรุปคุณภาพการบริการนั้นต้องเน้นการบริการที่ได้มาตรฐานทุกหน่วยบริการเริ่มตั้งแต่ประชาชนเข้ามาใช้บริการในขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการให้บริการของหน่วยงานนั้น
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ เป็นลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไปของการบริหารราชการ เป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การตำรวจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

ความหมายของการบริหารงานตำรวจ

จากการตรวจสอบเอกสารการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารงานสถานีตำรวจ” ที่แตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของแต่ละบุคคล ไว้หลายประการ ดังนี้

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2541 : 46) กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจเป็นคำเดิมที่ใช้กันมานาน ตำรวจส่วนใหญ่เข้าใจตรงกันว่า สื่อถึงลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการกันเป็นทอด ๆ โดยเคร่งครัดจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไปของการบริหารราชการแบบเก่าที่ได้รับอิทธิพลมาจากระบบของทหารในอดีต

พงษ์ธร รัชฎยศิริ (2545 : 170) กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ คือ การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ขององค์การตำรวจ การบริหารงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานรักษาความมั่นคงภายในให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในฐานะที่ตำรวจเป็นกลไกส่วนหนึ่งของสังคม ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รักษาความปลอดภัยในสังคม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคมและการพัฒนาประเทศ

โสภณ ศรีวพจน์ (2548 : 51) กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ หมายถึง การที่ผู้นำตำรวจหรือ ผู้บริหารงานตำรวจนำเอาทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดมาสู่กระบวนการบริหารงานให้การปฏิบัติงานของตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึง ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value of Money) หรือมุ่งผลลัพธ์ (Result Base) ของงานเป็นสำคัญ

จากคำจำกัดความของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่าการบริหารงานตำรวจสามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

หลักการบริหารงานสถานีตำรวจ

หลักการบริหารงานตำรวจ ได้มีผู้กำหนดขึ้นและเสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันเพื่อให้เป็นแนวทางการบริหารงานตำรวจ สรุปได้ดังนี้ (โสภณ ศรีวพจน์. 2548 : 52 - 56)

1. การเคารพกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายพึงประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ภายในกรอบของกฎหมาย ยึดหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชนทั่วไป ควรละเว้น จากการละเมิดกฎหมายเสียเอง โดยเฉพาะในขณะบังคับใช้กฎหมายเพื่อจุดมุ่งหมายในการสืบสวนสอบสวนและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เคารพในสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะต้องแจ้งสิทธิและปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดที่กฎหมายได้กำหนดไว้ทุกประการ

2. การป้องกันอาชญากรรม เป็นความสำคัญอันดับแรก ภารกิจพื้นฐานของตำรวจก็คือ การป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยมุ่งดำเนินการในลักษณะเชิงรุกก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นและก่อนที่เหตุการณ์จะลุกลามหรือขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้น จนถึงอาจต้องใช้กำลังทหารเข้าปราบปราม

3. การยอมรับของประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในด้านสถานภาพ การกระทำ พฤติกรรม และความสามารถของตำรวจในการ ได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือจากประชาชน

4. การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือและการยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง

5. ความร่วมมือของประชาชน ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ได้มานั้นจะลดลงในสัดส่วนกับการใช้กำลังตำรวจและการบีบบังคับให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตำรวจ

6. การบังคับใช้กฎหมายด้วยไมตรีจิตอย่างเป็นธรรม ในการแสวงหาและสงวนรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบจากประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์หรือสร้างเสริมประชาคติเพียงอย่างเดียว แต่ควรแสดงให้เป็นที่ประจักษ์ในสายตาประชาชนอย่างสม่ำเสมอว่า ได้บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม โดยแท้ ให้บริการด้วยไมตรีจิตต่อสมาชิกทั้งปวง ไม่จำกัดเชื้อชาติหรือสถานภาพทางสังคมของบุคคล โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อป้องกันและคุ้มครองชีวิตของประชาชน

7. การใช้กำลังตำรวจในระดับต่ำที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงใช้กำลังในขอบเขตเท่าที่จำเป็นเพื่อเสริมสร้างความเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือรักษาความสงบเรียบร้อย เพียงในกรณีที่พบว่าการชี้แนะ การตักเตือนเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจให้บรรลุผลสำเร็จในการนี้ตำรวจจะต้องใช้กำลังเพียงในระดับที่มีเหตุผลจำเป็นและเพียงพอ ต่อสถานการณ์ นั้น ๆ โดยเฉพาะเท่านั้น

8. ประชาชนคือตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรักษาสัมพันธ์อันดีกับประชาชนไว้อย่างต่อเนื่องตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติมาแต่ในอดีตที่ตำรวจเป็นประชาชนและ ประชาชนเป็นตำรวจ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งได้รับค่าตอบแทน ต่อการปฏิบัติภารกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง เพื่อปกป้องและคุ้มครองผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิภาพ และความเป็นอยู่ของชุมชน

9. ขอบเขตอำนาจตำรวจ ตำรวจพึงกระทำการต่าง ๆ ที่มุ่งต่อภารกิจของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหารเท่านั้น โดยจะต้องละเว้นจากการล่วงละเมิดอำนาจของฝ่ายตุลาการในการพิจารณาพิพากษาและตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิด

10. การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจจะสังเกตได้จากสภาพการณ์ที่ปราศจากอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อย มิใช่การแสดงให้เห็นว่าได้กระทำการใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อยไปแล้วเท่านั้น

11. ประชาชนปฏิบัติกร่วมกับตำรวจ ภารกิจในการป้องกันอาชญากรรมไม่อาจสำเร็จได้โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงลำพัง ภารกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจทั้งจากตำรวจและประชาชน

12. ประชาชนปฏิบัติกร่วมกับประชาชนสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในทุก ๆ ย่านที่อยู่อาศัยและสถานที่ใด ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน จึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการบางอย่างเพื่อให้ประชาชนแต่ละคนช่วยกันดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยให้กับเพื่อนบ้านของตน เมื่อประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในละแวกชุมชนของตนแล้วปัญหาอาชญากรรมก็จะลดลง

13. ผู้บริหารตำรวจปฏิบัติกร่วมกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจตำรวจให้บรรลุผลอย่างแท้จริง ในขณะที่ผู้บริหารตำรวจจะเป็นเพียงผู้ที่วิเคราะห์สภาพปัญหา กำหนดนโยบายและแผน รวมทั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงานตลอดจนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลผู้บริหารตำรวจจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาและขีดความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติภารกิจจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย ชีวิตจิตใจของผู้บริหารตำรวจที่ดี จึงอยู่ที่การบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบและเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ขององค์การตำรวจ

14. ตำรวจปฏิบัติกร่วมกับตำรวจ ในหลายกรณีความเชี่ยวชาญพิเศษเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจ หน่วยงานตำรวจจะต้องแสวงหาแนวทางในการสนธิกำลัง เพื่อระดม

ความรู้ความสามารถจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไปเพื่อเข้าร่วมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

15. ตำรวจปฏิบัติการภายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมตำรวจและประชาชนไม่อาจดำเนินการให้บรรลุได้อย่างแท้จริงเพียงลำพัง จะต้องอาศัยส่วนประกอบอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอีกด้วยโดยเฉพาะ อัยการ ศาล และ ราชทัณฑ์ เพื่อที่จะให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและพัฒนาความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง

16. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชนในสังคมประชาธิปไตย เสรีภาพของสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตำรวจควรที่จะให้ความร่วมมือแก่สื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตำรวจ โดยหลักการสื่อมวลชนควรที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับล่างได้อย่างจริงจัง เพื่อที่จะได้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนจะต้องมิให้มีผลกระทบต่อเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการดำเนินคดีอย่างเป็นธรรม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ชีวิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใด และความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนส่วนรวม

17. การบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์ในการจัดการกับปัญหาที่สำคัญยิ่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมนั้น ควรที่จะระดมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนแต่ปราศจากซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นสิ่งที่ไร้ความหมาย

18. การบริหารด้วยการมีส่วนร่วม สืบเนื่องจากบุคลากรตำรวจมักจะได้รับผล กระทบจากการตัดสินใจของผู้บริหารหรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องแสวงหาความร่วมมือในด้านข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการอาจนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี

19. ความจำเป็นในเรื่องอาณาเขตพื้นที่ปฏิบัติการงานตำรวจเป็นการให้บริการที่มักจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยจะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของความปลอดภัยและภัยอันตรายของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้รับบริการจึงควรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเท่าที่กระทำได้ ความใกล้ชิดดังกล่าวจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างและพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่

ผู้ปฏิบัติจึงควรที่จะยึดหลักการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รู้จักคุ้นเคยกับประชาชนได้มีโอกาสทำงานรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน

20. การปฏิบัติหน้าที่เปิดเผยและซื่อสัตย์สุจริต ในการแสวงหาความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับความเคารพนับถือจากประชาชน ซึ่งจะบังเกิดขึ้นได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจอย่างเปิดเผยเท่าที่จะกระทำได้และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผยเป็นกันเอง ซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือไว้วางใจได้ มิฉะนั้นแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนทำให้ตำรวจตกอยู่ในสภาพถูกทอดทิ้งให้ปฏิบัติงานแต่เพียงลำพัง

อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ (2546 : 1 - 4) กล่าวว่าหลักการบริหารงานตำรวจในระบบประชาธิปไตยที่รัฐต้องการและพึงประสงค์มีประเด็นสำคัญที่จะต้องพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. วัตถุประสงค์ของการบริหารงานตำรวจ
2. การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับตำรวจ
3. การจัดปัจจัยต่าง ๆ ให้กับตำรวจใช้ในการปฏิบัติงาน
4. กระบวนการในการบริหารงานตำรวจ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวกับหลักการบริหารงานสถานีตำรวจ สรุปได้ว่าการบริหารงานสถานีตำรวจให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ และความสำเร็จของกิจการตำรวจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข
ปัญหาอาชญากรรม

วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ

วัตถุประสงค์ของการบริหารงานสถานีตำรวจต้องสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ที่ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้และได้มีแนวคิดการดำเนินงานของสถานีตำรวจจำเป็นต้องมีการบริหารที่ดีและเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ (วัฒนา สักกวัตร. 2542 : 10 - 12)

1. เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสรีภาพของประชาชน
2. เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
3. เพื่อสืบสวน สอบสวนคดีอาญา
4. เพื่อบังคับใช้กฎหมาย
5. เพื่อรักษาสันติสุขและระเบียบของสังคม

6. เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ

7. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปราม แหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน ยาเสพติดให้โทษ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

8. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร

9. เพื่อควบคุมป้องกันและระงับอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ

10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้องการเดินขบวนการก่อความไม่สงบ และการก่อจลาจล

สรุปได้ว่าการบริหารงานสถานีตำรวจจำเป็นต้องมีการบริหารที่ดีและเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ และเสรีภาพของประชาชน

เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจไว้ ดังนี้ (วัฒนา สักกวัตร. 2542 : 10 – 12)

1. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร
3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจทั้งในขณะที่อยู่ในสถานีหรือนอกสถานี
4. สร้างความรักและผูกพันอย่างแน่นแฟ้นระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และข้าราชการหน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่
5. เป็นหลักของประเทศชาติในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สรุปได้ว่า การบริหารงานสถานีตำรวจ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยมุ่งเน้นที่การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน คือ มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนเพื่อความสงบสุขของคนในสังคม ทั้งนี้ตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อ สุภาพ และมีมารยาท เพื่อให้ตำรวจเป็นที่พึงของประชาชน

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

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มาแล้ว 1 ระยะแต่ไม่ได้นำมากล่าวไว้ในที่นี้จึงขอนำเฉพาะระยะที่ 2 มากกล่าวเพื่อเป็นแนวทางให้สถานีตำรวจทั่วประเทศนำไปปฏิบัติดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545: 1 - 25)

หลักการและเหตุผล

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 ในช่วงแรก (2541) เป็นระยะเริ่มต้นเป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับและให้สถานีตำรวจดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้เอง โดยนำขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ไปทดลองใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะมีการประกาศใช้บังคับเป็นระเบียบต่อไป

ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 – 2544) เป็นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ การชี้แจงทำความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการลงมือปฏิบัติไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงวิธีการดำเนินการ พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี การดำเนินการตามโครงการฯ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 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 การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ในปี พ.ศ. 2542 ดำเนินการโดยให้หน่วยงานระดับกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดติดตามประเมินผล 1 ครั้ง ผลในภาพรวมปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามโครงการ ดีพอสมควร แต่ยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในแนวทางการดำเนินการตามโครงการ โดยหัวหน้าสถานีส่วนใหญ่ยังมุ่งให้ความสนใจด้านการ

พัฒนาสถานที่ทำการและการปรับปรุงการให้บริการประชาชน แต่ขาดความสนใจพัฒนางานด้านการจัดสายตรวจ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ฯลฯ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในระดับหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมีสถานการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาในสถานีตำรวจ เช่น การแก้ไขการแพร่ระบาดของยาเสพติดและหลายพื้นที่ที่ปล่อยให้มีการเล่นการพนันในเขตชุมชน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนไม่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจบางสถานี

ในปี พ.ศ. 2543 การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม กระจายอำนาจ และมีส่วนร่วม โดยการแต่งตั้งคณะทำงานระดับต่าง ๆ คือ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อให้ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยกำหนดให้มีคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล/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 ตรวจสอบคัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นของกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และรายงานผลการคัดเลือกเสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้คณะทำงานระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติตรวจสอบความเหมาะสมและคัดเลือกให้เหลือระดับละ 2 สถานี เพื่อประกาศให้เป็นสถานีตำรวจดีเด่นประจำปีและรับรางวัล จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากการประเมินผล ปี พ.ศ.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

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด บางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการอย่างจริงจัง

2. คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้าน โดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือ หัวหน้าสถานีตำรวจ

4. ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ

5. จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผล ในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกันได้

จากการประเมินผลดังกล่าว คณะทำงานตรวจติดตามผลการดำเนินการตามโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการตามโครงการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการและเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง คือ การสร้างความเข้าใจในแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

2. การประกาศรายชื่อและมอบรางวัลให้แก่สถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นในแต่ละปี รวมทั้งการนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ และเป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่มีความขยันหมั่นเพียร มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันกันทำความดี ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. สถานีตำรวจควรจะนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

4. แนวทางการดำเนินโครงการในปีต่อไป ควรให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณา ทบทวนตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เครื่องมือชี้วัดในการติดตาม ประเมินผลมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

สรุปโครงการต่างๆ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม กระจายอำนาจ และมีส่วนร่วม สถานีตำรวจควรจะนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญโดยสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 อย่างต่อเนื่องโดยงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 – 2544 ได้รับจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 3,344,807,700.- บาท การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรตำรวจมีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะ รวมถึง วิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุก หรืออย่างน้อยก็ต้องการเตรียมความพร้อม สำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของ การปฏิบัติงานตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาชนอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ ซึ่งมีกลยุทธ์ ปฏิบัติการ 3 ประสานของสถานีตำรวจ ประกอบด้วย ประการแรก การปฏิบัติงานเชิงรุก (Community Policing) ได้แก่ มาตรการสายตรวจชุมชน มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย และมาตรการ ชุมชนปลอดภัยเสพติด ประการที่สองการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประการที่สาม ทีมงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime – solving Team) นำมาสนับสนุนระบบ การบริหารงานภายในสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารงาน ทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกัน วางแผน ร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผลในระบบเปิดในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่ง เป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2. ปรับปรุงบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐและเปิด โอกาส

ให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

3. ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกันตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

4. มอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจจากประชาชน

5. กระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

6. ปรับแก้กำลังพลจากหน่วยอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีความสำคัญน้อยต่อการปฏิบัติภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. ปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหลักในการบริการประชาชนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ
3. ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี
4. สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้อัตลักษณ์การทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
5. เสมอภาคและเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา
6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ
8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจ ย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้อัตลักษณ์ที่กฎหมายบัญญัติ
9. มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน
10. ยึดถือประโยชน์ร่วมกัน สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ จากเป้าประสงค์ดังกล่าวข้างต้น การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ย่อยไว้อีก 12 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
4. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
5. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีตำรวจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีตำรวจ ให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ
7. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน
8. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ
9. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้ และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องยุติธรรมและสอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
10. เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
11. เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ

12. เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ไขปัญหาเสพติด ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ

1. เป้าหมายเบื้องต้น (Primary Goal) คือ การสร้างสัญญาประชาคมของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

2. เป้าหมายระดับกลาง (Intermediate Goal) คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

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

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในด้านจำนวนความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้วจะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยหรือลดความรุนแรงของประชาชนต่อภัยอันตรายและความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

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

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารและบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันมีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

3. พัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานตามข้อ 1) และมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามข้อ 2) เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง เพื่อให้สถานีตำรวจอื่น ๆ นำไปใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนาและเพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความพร้อมให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ให้แต่ละกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค เสนอสถานีตำรวจที่สามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยให้เริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จากร้อยละ 70 ของจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละระดับตั้งแต่ รองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับการ ผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานี และให้เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นร้อยละ 5 ของแต่ละปี

4. การพัฒนาสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงานไว้ 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 ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ (จริยธรรม คุณธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต)

ด้านกิจกรรมของโครงการ

กิจกรรมโครงการ ประกอบด้วย มีรายละเอียด ดังนี้

1. การบริการทั่วไป

1.1 เป็นการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ได้รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวน ปากคำ ผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับรวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ จัดเจ้าหน้าที่ไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมีหมายข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งหน้าที่ซึ่งเฝ้าทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ

1.2 การกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานโทรศัพท์ คัดเลือก ผูกอบรม และกำชับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะกิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอกให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงคำย่อหรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้นควรรีบยกหูฟัง บอกสถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที

1.3 การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวัน การเปรียบเทียบปรับ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจพิจารณาดำเนินการให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสารหาย โดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ให้คำแนะนำส่วนหนึ่งด้วย

1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ติดประกาศและรณรงค์ขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้องและ

ผู้รับผิดชอบให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย ชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและภาพ

1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้งเหตุทาง โทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะหรือใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริม กรณีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์มากก็ได้ และดำเนินการเพื่อขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ จัดหาเครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร

1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ จัดให้มีหน่วยบริการตำรวจเคลื่อนที่หรือจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับจราจร การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุความเหตุร้าย เป็นต้น โดยมีการออกแผนการให้บริการและประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับวันเวลาสถานที่ และเรื่องที่จะให้บริการ

1.8 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดแบบสำรวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจตอบคำถามด้วยตนเองตามสมควร เพื่อแสดงความเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข การบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

2.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวน ไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร

2.2 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนและลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกันมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากจนเกินไป

2.3 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยากร เวรบริการเสมียนประจำวัน และพลขับ เข้าเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ในทันที

2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น ๆ พัฒนาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวน และสามารถหมุนเวียนมาปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้โดยมอบหมายให้ร่วมทำสำนวนการสอบสวน ที่มีอัตราโทษต่ำและไม่สลับซับซ้อน

2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ฝึกสอน พนักงานสอบสวนให้มีขีดความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจาก ประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุดมการณ์ จรรยาบรรณของ พนักงานสอบสวน และจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

2.6 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและ สอบสวน ฝึกสอนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจ โดย การสืบสวนสอบสวนและรวบรวมหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวน ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำสำนวนสอบสวนและรายงานเหตุตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด เพื่อให้ สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมายและ ระเบียบของทางราชการ เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทาง อาญาของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้าน การจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัว การสอบปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับและการทำสำนวน ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

2.8 ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและ รวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำ ให้สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ เกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานต่าง ๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษทุกครั้ง แม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษมิได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัดครั้งต่อไปอีกด้วย

2.9 ควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควบคุมดูแล ให้พนักงานสอบสวนสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าในเรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบาย ชี้แจง แนะนำแนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยของผู้เสียหาย และพยาน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำ

พยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

2.10 มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการตั้งคืนของกลาง มอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการตั้งคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2.11 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้น และคดีที่เสร็จสิ้นแล้วปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐานด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายให้ชัดเจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดีพร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการซักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาในชั้นศาล

2.12 ให้การช่วยเหลือ กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือ และคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยานชั้นศาล คดีสำคัญ และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติภารกิจ อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในภารกิจ การปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็นหรือ ได้

รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจงและให้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

3.3 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตามสมควร

3.4 ปรับปรุงการติดต่อ สื่อสารควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุดหลังรับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ ทหารองรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุและช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น

3.5 ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักระหว่างสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักระหว่างสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

3.6 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดแผนให้ประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

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

3.8 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วยส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป จัดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน รับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน เช่น อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขี่รถรับจ้างสาธารณะ และโครงการครู 5 นาที ระดมความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดให้มากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความปลอดภัยเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเองและให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้อย่างทันท่วงที สนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้านในการพัฒนาหมู่บ้านป้องกันตนเอง ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขพื้นที่พุ่มทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

3.9 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจ ไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูงหรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์ชุมชนในเขตเมืองหรือชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของศูนย์หรือวัด บริการชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัครไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน โดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้านเป็นที่ทำการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

3.10 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดี อุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือการเกษตร เป็นต้น

3.11 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อเนื่อง เป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้ว ซึ่งจะเป็น การสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำผิดได้อีก ทั้งนี้ ให้ยึดถือการปฏิบัติตามมาตรการที่กรมตำรวจกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

3.12 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจสอบสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราการใช้ พักใช้ สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง หากผู้กระทำเคยถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อน ให้พนักงานสอบสวนฟ้องเพิ่มโทษ เพื่อให้เด็ดขาด กวดขัน ตรวจสอบแหล่งที่มีโอกาสจัดให้มีอบายมุขที่มีชอบด้วยกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภทอย่างเฝ้าระวัง

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

3.14 ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก จุฑารับ - ส่งนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรมกลุ่มมิจฉาชีพหรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคคลที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้ความร่วมมือและประสานการปฏิบัติกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดร่วมกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสาธารณสุข หน่วยบรรเทาสาธารณภัยและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ

3.15 ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ ปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดร่วมกับประชาชนองค์กรเอกชน และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการรณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีจิตสำนึก มีความรักหวงแหนและช่วยกันอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ

3.16 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบและเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันจะต้องให้ความสนใจและให้รู้รายละเอียดแห่งคดีทั้งหมดโดยเน้นที่สาเหตุของการกระทำ ความผิด ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ (ผู้มีอิทธิพล/มือปืนรับจ้าง) แหล่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบและถาวร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบจะได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายไปประจำที่อื่นแล้วก็ตาม

3.17 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมและทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สินอาคาร ร้านทอง - อัญมณี สถานีบริการน้ำมัน ฯลฯ โดยให้มีการซักซ้อมและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานเกี่ยวข้องทุกระยะพร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

4. การควบคุมและจัดการจราจร

4.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหา การจราจร จัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชนหรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็ว และเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไป - มา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วน และในเส้นทางเข้าและออกจากกรุงเทพมหานคร ในช่วงวันหยุด

4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย จัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของจราจร ก่อให้เกิดปัญหาจราจรหรือสร้างความเดือดร้อนเสียหายต่อส่วนรวม เช่น จอครดในที่ห้ามจอด จอครดซ้อนคัน ขับซัดผิดช่องทาง ขับซัดฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับซัดโดยประมาทเป็นที่หวาดเสียว ขับซัดโดยเสพสุราหรือยาบ้า ขับซัดไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายของทางหลวง เติมน้ำมันเวลาห้าม บรรทุกสิ่งของตกหล่นหรือน้ำหนักเกิน และนำรถที่มีสภาพไม่มั่นคงแข็งแรงหรือก่อให้เกิดเสียงดัง - กวนรำคาญในการเดินทาง เป็นต้น ทั้งนี้ในการบังคับใช้กฎหมายจะต้องปฏิบัติด้วยกริยาวาจาที่สุภาพและไม่เรียกชื่อผลประ โยชน์ใด ๆ

4.3 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ให้เป็นไปตามนโยบายของตำรวจ

4.4 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอโดยใช้สื่อทุกรูปแบบ

4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่น ๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา โดยยึดหลักการที่ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรติดขัดหรืออุบัติเหตุจราจรทราบถึงปัญหาดีที่สุด จัดการฝึกอบรมอาสาสมัครจราจรตามหลักสูตรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนทั่วไป สนับสนุนการรายงานข่าวและรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร โดยสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทาง การเดินทาง การใช้ความระมัดระวังและการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ ระดมความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อร่วมกันจัดการจราจรและแก้ไขปัญหาจราจร รวมทั้งพิจารณาจัดทำโครงการถนนตัวอย่างในพื้นที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

4.6 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงานอื่นของสถานีตำรวจ ปรับปรุงระบบการวางแผนการจัดการจราจรให้สอดคล้องประสาน สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดอุบัติเหตุหรือมีการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวนและข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ การโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง หมั่นสอดคล้อง ดูแลประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นที่ผิวการจราจรให้น้อยที่สุด โดยยึดหลักปฏิบัติว่า “ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก” ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ตลาดนัด ที่กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและ

ผิวการจราจร ประสานงานกับเจ้าของกิจการอุโมงค์รถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์
 อุโมงค์รถจักรยานยนต์ ตามล้อเครื่อง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง และผู้ประกอบการต่าง ๆ มิให้ตั้งวาง
 สิ่งของอุปกรณีกีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

4.8 ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ให้ความร่วมมือกับ
 ส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 เพื่อให้ การแก้ไขปัญหารถจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนอง
 ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5 การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ กำหนดให้เจ้าหน้าที่
 ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณาอบหมายให้
 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใดมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้
 อย่างชัดเจน

5.2 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย
 เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ แต่ให้
 เน้นการปฏิบัติภารกิจของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ

5.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้
 ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนได้ทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะ ได้ช่วยกันรณรงค์
 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของ
 สถานีตำรวจ โดยใช้สื่อทุกแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์
 สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วม
 ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และสนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขปัญหารถจราจร

5.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ ตำรวจชุด
 ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และข้าราชการตำรวจทุกนายที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
 ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และออกปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชนหมู่บ้านต่าง ๆ อย่าง
 ต่อเนื่องอีกส่วนหนึ่งด้วย

5.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความ
 คิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนใน
 เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ จัดทำแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถบริการและ
 แก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางใน

การปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่น ๆ ด้วย

5.7 จัดอภิปราย ประชุม หรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

6. การปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม

6.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณที่เป็นรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนที่รู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

6.2 จัดทำแผนแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมิให้มีการก่อสร้างอื่นใดในที่ดินนอกเหนือจากที่กำหนดไว้โดยผลการ

6.3 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย ยึดหลักที่ว่า พื้นที่ให้บริการที่มีประชาชนมาติดต่อจะต้องอยู่ร่วมกันและต่อเนื่องกัน และจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ห้องทำงานของเวรสอบสวน ห้องพบทนาย ที่พักพนักงานสอบสวน ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ห้องสมุด ตำราและเอกสารวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น

6.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ ให้เหมาะสมกับการบริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ที่พักรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น

6.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบดูแลรักษาอย่างรัดกุม โดยอาจพิจารณาคำเนิกร่วมกับสถานีตำรวจในบริเวณใกล้เคียงได้ตามความเหมาะสม

6.6 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

6.7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาด และระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว รวมทั้งอาจพิจารณาให้ ภาคเอกชนมีส่วนร่วมได้ตามสมควรอีกส่วนหนึ่งด้วย

7. การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

7.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้าน การครองตน การครองคน และการครองงาน

7.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด ให้ผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นสอดคล้องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่าง ใกล้ชิด ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบง่าย ประหยัด สมถะ สมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ลด ละ เลิกอบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รับช่วยเหลือหรือแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ส่วนใด เกินกำลังความสามารถให้เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือเพื่อส่งการแก้ไขต่อไป และในขณะ เดียวกัน ต้องไม่สร้างความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทางหนึ่งทางใดก็ตาม

7.3 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการใน ทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จาก ทางราชการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้เต็มตามสิทธิ์และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัด สวัสดิการอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุน มูลนิธิการประกอบอาชีพเสริมรายได้ การศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ ฯลฯ

7.4 ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ ฝึกอบรม ข้าราชการประจำสถานีตำรวจทุกระดับอยู่เสมอ ให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ “อุดมคติตำรวจ” และ “วินัยตำรวจ” เพื่อให้มีระเบียบวินัย เคารพหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และ จิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชน สังคมและประเทศชาติ

7.5 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงาน ปกติประจำสถานีตำรวจ กวดขัน ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ ในระหว่างเวลา ราชการ เว้นปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือผู้ที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานี ตำรวจ รวมทั้งจัดระบบการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เหมาะสม และมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้กำลังพลส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติหน้าที่พร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจได้ในฉับพลันทันที

7.6 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น จัดให้มีการประชุม

ชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั้งหมดอย่างน้อยเดือนละครั้ง และประชุมระดับผู้บริหารของสถานีตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมาย และประพฤติปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

7.7 จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการอบรม และแนะนำแนวทางปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะหมู่คณะ และเป็นรายบุคคลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ

7.8 ส่งเสริมการออกกำลังกาย และแข่งขันกีฬาเป็นประจำ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกายทุกสัปดาห์ และแข่งขันกีฬาเป็นประจำเพื่อเสริมสร้างวินัย ความสามัคคีในหมู่คณะ และสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์

7.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.10 ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติ และผลงานดีให้ การส่งเสริมสนับสนุนการแต่งตั้ง โยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดี และผลงานดีเป็นที่ศรัทธาเชื่อถือจากประชาชนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจทั่วไป

7.11 ลงโทษ ลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติคนไม่สมควร และทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติคนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ ข่มเหง รังแกประชาชนโดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่ และแก้ไขอย่างจริงจัง ทันทีวงที่ และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบสอบสวน หรือพิจารณาความบกพร่องด้วย

ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2545 – 2549 โดยดำเนินการต่อเนื่องจากโครงการระยะแรก พ.ศ. 2541 – 2544

งบประมาณ

ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำคำของบประมาณโครงการฯ โดยพิจารณาจากฝ่ายอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อพิจารณาจัดตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สอดคล้องสัมพันธ์กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการฯ ให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจและหน่วยงานในลักษณะเดียวกันอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงการตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11)

1. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการฯ

2. การกำหนดกรอบอัตรากำลังของสถานีดำรวจทุกระดับ ตั้งแต่ระดับรองสารวัตร, สารวัตร, รองผู้กำกับการและผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารที่ทำการและการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

3. การประเมินผลในระบบเปิด การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

4. การพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

5. การพัฒนาสถานีตำรวจในรูปแบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผล

แนวคิดในการติดตามและประเมินผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้หน่วยงานระดับสถานีตำรวจที่ให้บริการประชาชนทุกหน่วยปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อีกทั้งให้นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณาอปรรางวัลแก่สถานีตำรวจที่มีผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ดีเด่นเป็นประจำทุกปี ซึ่งได้กำหนดหลักการที่สำคัญไว้ดังนี้

1. แนวความคิดในการติดตามประเมินผล

1.1 มีมาตรฐาน มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ โดยการพัฒนาเครื่องมือในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติตามโครงการฯ อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม

1.2 โปร่งใส โดยการเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลให้สถานีตำรวจทุกแห่งทราบแนวทางการดำเนินการ

1.3 เป็นธรรม โดยจำแนกสถานีตำรวจทั่วประเทศออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ เป็นการลดความเสียเปรียบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

1.4 กระจายอำนาจและเพิ่มการมีส่วนร่วม โดยให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการและคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่น ตลอดจนให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด (กต.ตร.) มีส่วนร่วมเป็น

คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับกองบังคับการ/ ตำรวจภูธรจังหวัด ส่วนคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) ให้มีส่วนร่วมในการติดตามโครงการฯ ของสถานีตำรวจโดยการแสดงความ คิดเห็นร่วมกับประชาชนในพื้นที่ถึงความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจและรับทราบผล การประเมินของสถานีตำรวจ

2. แนวทางการดำเนินการ

2.1 การประเมินผลในระบบเปิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการบริหารโครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนด

2.2 การติดตามและประเมินผลจากผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงาน ติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบัญชาการและระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3 การติดตามและประเมินผลของผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงาน ติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบังคับการ ระดับกองบัญชาการและระดับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4 การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วย สำนักแผนงานและงบประมาณจะ กำหนดแบบการรายงานการติดตามประเมินผลและให้หน่วยต่าง ๆ รายงานความคืบหน้าในการ ดำเนินการทุกระยะตามที่กำหนด

2.5 กำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นเป้าหมายพื้นฐานการดำเนินการของสถานี ตำรวจ ซึ่งจะต้องมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

2.6 กำหนดให้มีการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่นในแต่ละปี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้มอบรางวัลและประกาศ เกียรติคุณ

2.7 ให้นำหน่วยงานต้นสังกัดนำผลการประเมินโครงการฯ มาเป็นหลักเกณฑ์ ประกอบการพิจารณาบำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษและการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง สูงขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ที่สามารถดำเนินการตามโครงการฯ จนได้รับการ คัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นและได้รับรางวัลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะเดียวกัน สถานีตำรวจที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (ร้อยละ 70) ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาทางการปกครองแก่หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้ที่รับผิดชอบ
ในสถานีตำรวจตามความเหมาะสม

2.8 การวิจัยประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ
ประชาชนในภาพรวมโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร่วมกับผู้ทรง
คุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษา มวลชนสัมพันธ์ดีเด่น, พนักงานสอบสวนดีเด่น, สายตรวจดีเด่น ฯลฯ
ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปผลการคัดเลือกรายงานให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ผ่าน
สำนักงานแผนงานและงบประมาณ) ทราบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการ
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้

1. ประชาชนได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ
2. ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว
เสมอภาคและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540
3. ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรง
ชีวิตประจำวัน ได้อย่างปกติสุขและมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง
มั่นคง ปลอดภัย
4. ประชาชนผู้ใช้บริการ จะได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
สุจริตของข้าราชการตำรวจ
5. ประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถตรวจสอบลำดับขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
6. ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่
ของประชาชนสมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวม ของ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น
7. ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่
ทันสมัยมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ
อ่อนน้อม

9. สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

10. ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

จากนี้ไปจะได้นำบริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์มากล่าวโดยสังเขป ดังนี้
(สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ : 2554)

1. ประวัติความเป็นมาของสถานีตำรวจ

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.2438 ประวัติความเป็นมากล่าวโดยสรุป ย่อจากจดหมายเหตุประชุมพงศาวดาร ที่ 7 กล่าวไว้ใน พ.ศ. 2319 สมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรี โปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระยามหากษัตริย์ศึกยกทัพมาปราบปรามพระยานางรอง ได้เดินทัพมาพบเมืองร้างที่ลุ่มน้ำห้วยจรเข้มาก มีชาวเขมรตั้งบ้านอยู่บริเวณบ้าน โลกหัวช้าง บ้านทะนาน (บริเวณข้างวัดกลางบุรีรัมย์) สมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรี จึงได้โปรดเกล้าฯ ให้เจ้าเมืองพุทไธสงสมัยเป็นเจ้าเมืองในขณะนั้นซึ่งแต่เดิมเรียกว่า “เมืองแปะ” ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ร.ศ.118 (พ.ศ.2442) มีพระบรมราชโองการเปลี่ยนแปลงเป็นเมือง “บุรีรัมย์” ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสำหรับประวัติของสถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ไม่ทราบข้อมูลที่แน่ชัด แต่ทราบว่าจัดตั้งขึ้นมานานแล้ว ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2466 โดยมี ร้อยตำรวจเอกมงคล ประภาสวัตร เป็นหัวหน้าสถานีเป็นคนแรก ซึ่งขณะนั้นเป็นตำแหน่งระดับ ผู้บังคับกองร้อย ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2466 ถึง 2467 ต่อมาเปลี่ยนเป็นระดับสารวัตรใหญ่ มี พลตำรวจตรีแหลมทอง ญาณอุบล ดำรงตำแหน่งนี้เป็นคนแรก (ปีพุทธศักราช 2518) จากนั้นเปลี่ยนเป็นระดับผู้กำกับการ มี พันตำรวจเอกสมนึก หงส์สุรพันธ์ ดำรงตำแหน่งนี้เป็นคนแรก (ปีพุทธศักราช 2537) และสลับเปลี่ยนหมุนเวียนจนถึงปัจจุบัน

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ 198/1 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

3. อาณาเขต

ทิศเหนือจดอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ทิศใต้ จดอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันออกจดอำเภอหัวราช จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันตก จดอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

พื้นที่รับผิดชอบ

จำนวน 549.17 ตารางกิโลเมตร.จำนวนประชากร 169,517 คน พื้นที่การปกครอง 15 ตำบล 249 หมู่บ้าน เทศบาลเมือง 1 แห่ง 18 ชุมชน และ เทศบาลตำบล 2 ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 12 ตำบล

4. สภาพพื้นที่

สภาพพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ ประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณร้อยละ 87 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน ซึ่งพืชเศรษฐกิจ ที่ปลูกกันมาก ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ปอ อ้อย หม่อน ยางพารา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ภาษาที่ใช้เป็นภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาลาว ภาษาเขมร ภาษาไทยโคราช ภาษาส่วย

5. การคมนาคม

ใช้เส้นทางคมนาคมทางเดียวคือ ทางบก

6. สถานภาพกำลังพล สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์

ชั้นสัญญาบัตร

อัตรากำลังอนุญาต 27 นาย อัตรากำลังบรรจุจริง 28 นาย ไปช่วยราชการนอกหน่วย 4 นาย มาช่วยราชการ 8 นาย รวม 32 นาย

ชั้นประทวน

อัตรากำลังอนุญาต 203 นาย อัตรากำลังบรรจุจริง 196 นาย ไปช่วยราชการนอกหน่วย 13 นาย มาช่วยราชการ 4 นาย รวม 187 นาย

7. วิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทุกนายในสังกัด โดยได้กำหนดให้สอดคล้องกับแนวนโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้ยึดถือแนวนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ภายใต้ นโยบาย 6 หลัก 9 เร่ง เป็นหลักการปฏิบัติงาน ดังนี้

นโยบาย 6 หลัก ประกอบด้วย :

1. ดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตย

2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3. ด้านการอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริการประชาชน
5. ด้านการรักษาความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี

นโยบายเร่งด่วน 9 ด้าน ประกอบด้วย :

1. การรักษาความมั่นคงในจังหวัดชายแดน
2. การพัฒนาสถานีตำรวจ
3. การปราบปรามยาเสพติด
4. การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว
5. การป้องกันปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทำลายแหล่งน้ำ
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการบุกรุกที่ดินของรัฐ
6. การป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อสาธารณสมบัติ เสาไฟฟ้าและสายโทรศัพท์
7. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ
8. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์
9. การป้องกันปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัย จำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีหัวข้องานวิจัยใกล้เคียงกัน โดยสรุปเนื้อหาของงานวิจัยได้ดังนี้

คมศร พรหมพิทยาอุท (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจ ในจังหวัดนครราชสีมา เห็นว่าประชาชนผู้มารับบริการพอใจในด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของตำรวจสูงสุด และพอใจการให้บริการด้าน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับต่ำ

วีรพงษ์ พิละกันทา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน ศึกษาความรู้ความเข้าใจและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ

โรงพักเพื่อประชาชน มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อโครงการฯ ประชาชนต้องการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจพอสมควร โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการให้บริการนั้น เห็นว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความเรียบร้อยในพื้นที่ มีการพัฒนาเกิดขึ้นทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

ต่อพงษ์ คันตระวาณิชย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล และมารับบริการมากที่สุดในช่วงเวลา 12.00 - 18.00 น. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง ด้านบริการทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3529 ด้านการอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3912 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับ 3.3019 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัย และช่วงเวลาที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วนของเพศและรายได้ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุชิต อุดมภักดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี

ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ในด้านความสุภาพ ความโปร่งใส ความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ความซื่อสัตย์สุจริตและควมมีประสิทธิภาพ ที่กล่าวมาทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ควรจัดตั้งสถานีตำรวจให้ตั้งอยู่บริเวณที่หาได้ง่าย หรือจัดทำป้ายบอกทางไปสถานีตำรวจ ควรจัดสถานที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ควรจัดสายตรวจให้ตรวจตราอย่างครอบคลุมพื้นที่และต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือแผ่นป้าย แผ่นพับแนะนำวิธีการให้บริการมากขึ้น

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก วัฒนธรรมทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการทั่วไปประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ประเทือง อันทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

จงใจ เงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก วัฒนธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความเห็นในระดับมากทุกด้าน

รุจิรา ทิพย์อักษร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาหวาง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน
อยู่ในระดับมากเช่นกัน

โยทิน เอี่ยมมณฑล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ
ทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน
อยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของสถานีตำรวจ มีลักษณะคล้ายกัน โดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นและ
ความรู้สึกรับบริการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ แตกต่างกันไปตาม
ประสบการณ์ที่ได้รับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบ
ความคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้รับบริการและความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปพัฒนา
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจ
นอกจากต้องดำเนินการตามแนวคิดเรื่องหลักการบริการของนักวิชาการหลายท่านแล้ว ยังต้องเน้น
เรื่อง หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบต่อ ซึ่งเป็น
หลักสำคัญของสถานีตำรวจ ดังนั้นการศึกษาวินิจฉัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จะสามารถนำระดับความคิดเห็นของประชาชน
มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัด
บุรีรัมย์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุดต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถาม ของงานวิจัยฉบับนี้
- 2.2 สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อ พิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์
- 2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถาม ไปตามผู้เชี่ยวชาญ และ ทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้ คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริงเป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือมีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่
 - 2.4.1 ดร.ผดุงชาติ ยงค์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์
 - 2.4.2 ดร.กระพัน ศรีงาน รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
 - 2.4.3 พันตำรวจเอกภูมิพัฒน์ ภัทรศรีวงษ์ชัย ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุง แก้ไขและเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ คืบขึ้น
- 2.6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับประชาชนในเขตความรับผิดชอบ ของ สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
- 2.7 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8483 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 200 ฉบับ มีความสมบูรณ์ 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอเป็นตาราง แยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวมประกอบคำชี้แจงเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย 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

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หากคำร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปราบกฏดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	200	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	99	49.50
1.2 หญิง	101	50.50
2. อายุ		
2.1 อายุ 18 – 30 ปี	87	43.50
2.2 อายุ 31 – 40 ปี	46	23.00
2.3 อายุ 41 – 50 ปี	33	16.50
2.4 อายุ 51 – 60 ปี	32	16.00
2.5 อายุ 61 ปี ขึ้นไป	2	1.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	18	9.00
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	38	19.00
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	70	35.00
3.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	56	28.00
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	18	9.00
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	6.00
4.2 พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	26	13.00
4.3 อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	66	33.00
4.4 นักเรียน/นักศึกษา	84	42.00
4.5 เกษตรกร	12	6.00
5. มาขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่อง		
5.1 แจ้งความร้องทุกข์	16	8.00
5.2 คดีอุบัติเหตุจราจร	19	9.50
5.3 แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน	46	23.00
5.4 ขออนุญาตต่าง ๆ	22	11.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5.5 เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	9	4.50
5.6 เสียค่าปรับคดีจราจร	88	44.00
5.7 อื่น ๆ	0	0.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 200 คน จำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 เป็นหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 18 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับอนุปริญญา/ปวส มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และเกษตรกร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

เมื่อจำแนกตามการมารับบริการ พบว่า เสียค่าปรับคดีจราจร มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 2-6 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการทั่วไป	3.70	0.90	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	3.68	0.91	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.73	0.96	มาก
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	3.70	0.93	มาก
รวมเฉลี่ย	3.70	0.93	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ได้ดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X}=3.73$) ด้านการให้บริการทั่วไป ($\bar{X}=3.70$) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ($\bar{X}=3.70$) และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{X}=3.68$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไปโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการทั่วไป			
1. บริเวณสถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อย	3.53	0.94	มาก
2. มีการจัดที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ	3.71	0.74	มาก
3. บริเวณสถานีตำรวจมีการติดขึ้นคอนการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ	3.84	0.91	มาก
4. บริเวณสถานีตำรวจมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ	3.68	0.92	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจจัดพื้นที่บริการประชาชนรวมไว้ในเขตเดียวกันเบ็ดเสร็จเพื่อความสะดวกในการให้บริการท่าน	3.67	0.90	มาก
6. ท่านได้รับการต้อนรับและบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยอัธยาศัยดี เป็นกันเอง	3.64	0.89	มาก
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มเป็นมิตรกับประชาชน	3.68	0.94	มาก
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.72	0.93	มาก
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาคโดยเท่าเทียมกัน	3.71	1.00	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
10.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ในการตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	3.86	0.85	มาก
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เรียกร้องทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการ	3.67	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.70	0.90	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ในการตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ ข้อ 3. บริเวณสถานีตำรวจมีการติดขึ้นคอนกร้าให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1. บริเวณสถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.53$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา			
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีเป็นอย่างดี	3.69	0.90	มาก
13. มีการติดตั้งป้ายแจ้งขั้นตอนการติดต่อและระยะเวลาการให้บริการ(เช่นหลักทรัพย์การประกันตัวผู้ต้องหา,ผู้มีอำนาจปล่อยตัวชั่วคราว)	3.56	0.92	มาก
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชนในกรณีทะเลาะวิวาทได้ดี	3.43	0.87	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมในคดีอาญาในคดีอาญา	3.60	0.88	มาก
16. เจ้าหน้าที่ตำรวจนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการยุติธรรม	3.62	0.89	มาก
17. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้อำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมเพียงพอ	3.90	0.96	มาก
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องทางอาญาที่ได้มาติดต่อเกี่ยวกับคดีอาญาโดยละเอียดและถูกต้อง	3.83	0.96	มาก
19. ถ้ามีปัญหาข้อขัดข้องท่านสามารถพบผู้กำกับการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถานีได้	3.85	0.93	มาก
รวมเฉลี่ย	3.68	0.91	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 14. อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 17. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้อำนวยความสะดวกในกระบวนการ

ยุติธรรมเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือข้อ 19. ถ้ามีปัญหาข้อขัดข้องท่านสามารถพบผู้กำกับการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถานีได้ ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 14. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชนในกรณีทะเลาะวิวาทได้ดี ($\bar{X} = 3.43$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
20. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราท้องที่อย่างสม่ำเสมอ	3.76	1.01	มาก
21. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้อย่างเพียงพอ	3.75	0.92	มาก
22. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อป้องกันอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ	3.85	0.93	มาก
23. เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้ยามตำบลครบทุกตำบลสร้างความอบอุ่นให้กับประชาชน	3.66	0.93	มาก
24. มีช่องทางในการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย อย่างเพียงพอ	3.73	0.98	มาก
25. เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดมวลชนสัมพันธ์ออกไปพัฒนาหมู่บ้านเป็นประจำเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งข่าวอาชญากรรม	3.76	0.84	มาก
26. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว	3.64	1.00	มาก
27. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการซ้อมแผนเผชิญเหตุอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.97	มาก
28. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชุมร่วมกับผู้นำชุมชน หมู่บ้าน เพื่อป้องกันอาชญากรรม ให้คำแนะนำในการป้องกันชีวิตทรัพย์สินของประชาชน การแจ้งเหตุต่างๆ	3.74	1.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.73	0.96	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 22. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อป้องกันอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือข้อ 20. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราท้องที่อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.76$) และ ข้อ 25. เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดมวลชนสัมพันธ์ออกไปพัฒนาหมู่บ้านเป็นประจำเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งข่าวอาชญากรรม ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 26. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.64$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการควบคุมและจัดการจราจร			
29. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่งกายเรียบร้อยดูกระเป๋ยบสะอาด สว่างาม	3.86	0.95	มาก
30. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้กิริยา วาจา สุภาพ	3.86	0.96	มาก
31. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเคร่งครัดในการจับกุมต่อผู้ฝ่าฝืนและกระทำผิดกฎหมายจราจร	3.63	1.06	มาก
32. เมื่อมีปัญหาการจราจรหรือเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาถึงที่เกิดเหตุเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.53	0.97	มาก
33. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.60	1.06	มาก
34. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนส่งผู้บาดเจ็บไปรักษา	3.72	1.90	มาก
35. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกเส้นทางอย่างชัดเจน	3.67	0.93	มาก
36. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการประสานความร่วมมือกับองค์กรสาธารณะ เช่น มูลนิธิต่างๆ	3.52	0.94	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
37. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรนอกสถานที่	3.74	0.70	มาก
38. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีป้ายบอกข้อหาและอัตราโทษ	3.87	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.70	0.93	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนคร เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 38. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีป้ายบอกข้อหาและอัตราโทษ ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือข้อ 29. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่งกายเรียบร้อยถูกระเบียบสะอาด สว่างาม และข้อ 30. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้กิริยา วาจา สุภาพ ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 36. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีการประสานความร่วมมือกับองค์กรสาธารณะ เช่น มูลนิธิต่างๆ ($\bar{X} = 3.52$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ปรากฏผลดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง	70	35
2	อยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน	50	25
3	ต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค	23	16
	รวม	143	100

จากตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

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

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555 ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยกำหนดโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ จนครบจำนวน 200 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลเมือง อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8483

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้กำกับการ สถานีตำรวจนครเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่
หาค่าร้อยละ

4.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวายจิก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วทำการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจนครเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง รองลงมาคืออยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในเขตชุมชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน และต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้กับสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ นำไปปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผู้วิจัยได้ อภิปรายผล ดังนี้

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ เนื่องมาจากการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้าสถานี เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเน้นการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนและสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติตามโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้าสถานี ตำรวจให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนอย่างจริงจัง มีการปรับปรุงพัฒนา สถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชน ทำให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจงใจ เชนอำนาจ (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยด้านการให้บริการทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มาขอรับบริการที่สถานีตำรวจ แล้วมีเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีความรู้ในการตอบคำถามและ ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ในการขอกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรักษาความสงบเรียบร้อยและ ความปลอดภัยในงานต่าง ๆ ขอวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านจราจร และให้ความรู้ เรื่องยาเสพติด ขออนุญาตใช้เสียง จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลาและทางสถานี ตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม

โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีการปรับภูมิทัศน์รอบบริเวณสถานีตำรวจให้ดูสดชื่น สะอาดสวยงาม ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีและเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไป ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิจัยด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ มียานพาหนะในการออกตรวจที่เกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที ให้พนักงานสอบสวนและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโยทิน เอี่ยมนพทล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาอยู่ในระดับมาก

3 ผลการวิจัยด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก มีสายตรวจจรดยนต์ รถจักรยานยนต์ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ มีการตั้งด่านตรวจค้นบุคคลยานพาหนะตามเส้นทางหรือสถานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับแจ้งเหตุสายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว มีการจัดระบบสายตรวจโดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับสารวัตรเวรเป็นสารวัตรเวร คอยควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สายตรวจจรดยนต์ และรถจักรยานยนต์อย่างใกล้ชิด ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเทือง อ้นทอง (2550 : 90) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาล คันนายาวกรุงเทพมหานคร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

2.4 ผลการวิจัยด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ ได้มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลักและย่านชุมชนจุด

ต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรหรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน เผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับนอกสถานที่ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อมีประชาชนรอข้ามถนน ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภักทรุฒิ อุทภีระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการจราจร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายให้น้อยลง เนื่องจากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวทางสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่สามารถทำได้เพราะเป็นการขัดต่อคำสั่งของตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้เพิ่มความเข้มงวดในการตั้งจุดตรวจบังคับใช้กฎหมาย เนื่องจากในปัจจุบันรถยนต์และรถจักรยานยนต์ถูกโจรกรรมเป็นจำนวนมาก ประกอบกับในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นเส้นทางผ่านที่สามารถนำรถที่ถูกโจรกรรมออกไปสู่ประเทศเพื่อนบ้านได้หลายทาง ผลจากการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวสามารถจับกุมรถยนต์จักรยานยนต์ที่ถูกโจรกรรมได้จำนวนมาก และเป็นการสกัดกั้นการลักลอบนำยาเสพติดและคนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักรได้อีกด้วย ซึ่งการตั้งจุดตรวจจุดสกัดและจุดบังคับใช้กฎหมายต่างๆ สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดและคนต่างด้าวได้จำนวนหลายราย และอีกประการหนึ่งการตั้งจุดตรวจดังกล่าวสามารถลดอุบัติเหตุจากการขับเร็วได้ในระดับหนึ่ง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวแสดงว่าประชาชนยังไม่เข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเท่าที่ควร ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการตั้งจุดตรวจจุดสกัดหรือจุดบังคับใช้กฎหมาย คือ ผู้ที่กระทำความผิดกฎหมายเท่านั้น ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้กระทำความผิดกฎหมาย จะมีความรู้สึก ว่า ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้มีเจตนาที่จะให้ประชาชนทั่วไปได้รับความเดือดร้อนไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา ทิพย์อักษร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาหวาง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ข้อเสนอแนะคือ ควรลดการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมายจราจรให้น้อยลง ต้องการให้พนักงานสอบสวนบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค และอยากให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกตรวจในชุมชนให้มากขึ้นในช่วงเวลากลางวัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าจะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มาตรการต่างๆ หรือนโยบายของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ที่มีการบังคับใช้แล้วมีประสิทธิภาพเป็นผลให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต้องมีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง เช่น การตั้งจุดสกัด จุดตรวจ เพื่อเป็นการป้องกันและลดอาชญากรรมและลดอุบัติเหตุ การเมาสุราขณะขับรถ เป็นต้น

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าจะยังไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการทางด้านความยุติธรรมและอาญา ดังนั้นทางสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์จึงต้องมีการกำชับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม เทียบตรง ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด เพื่อเป็นขวัญกำลังใจที่ดีและเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ได้บังคับบัญชา พร้อมทั้งเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจในจังหวัดบุรีรัมย์

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ ทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). ความคิดเห็นของตัวแทนต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้า
เข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณี การนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยาน
กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คงฤทธิ สุกใส. (2545). ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักเพื่อ
ประชาชน. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คมสร พรหมพิทยายุทธ. (2540). การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ในจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จงใจ เงินอำนวย. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ
สถานี ตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการ
ภาครัฐ. เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 11
กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์).
- จันทนา จุฑาวรรณนะ. (2543). การรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบที่มีต่อผล
การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ ของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิระนันท์ ทาทะวงศ์. (2544). ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิเลือกตั้งต่อบทบาทของผู้แทนราษฎรหญิง:
ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.
7 (1) : 105.
- ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์
Quick Service ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย. (2543). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ต่อพงษ์ ตันตระวานิชย์. (2544). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย วงษ์ชัยสุวรรณ. (2540). **วิทยาลัยบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). **การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช**. ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นนท์ ภักดีพันธ์. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นพมาศ ชีรเวทิน (2542). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวนพ วงศ์เสงี่ยม. (2547). **ความคิดเห็นความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารอิสลาม สาขาหนองจอก**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตยา อนงค์. (2548). **ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการโอนย้ายสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นกรมตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกระทรวงยุติธรรม**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ). ชลบุรี :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประเทือง อันทอง. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พงษ์ธร ัญญุศิริ. (2545). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2541). **มุมมองใหม่การจัดการตำรวจในทศวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ : ศิลป์สยามการพิมพ์.
- พิภพ ปทุมวัลย์. (2545). **ทัศนคติของของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง).** เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. (2544). **ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).** เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โยทิน เอี่ยมมณฑล. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).** บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนักงานประกันสังคม. นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.**
- รุจิรา ทิพย์อักษร. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).** บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วัฒนา สักกวัตร. (2542). **การบริหารงานสถานีตำรวจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ส่วนวิชาการบริหารงานตำรวจ กองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.**
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพันธ์ พิละกันทา. (2543). **ทัศนคติของประชาชนต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (การเมืองการปกครอง).** เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์. (2554) ค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 แหล่งที่มา :

<http://www.buriram.police.go.th>.

สมโชค แก้วสีดวง. (2544). **การศึกษาสภาพและความสำเร็จของการถ่ายทอดความสำเร็จเทคโนโลยีอุตสาหกรรม แผลงวงจรรวมของบริษัทข้ามชาติ ตามความคิดของวิศวกร.**

วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). **โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2**

สุชา จันท์เอม.(2542). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุภารัตน์ เหล่าวิชา. (2546). **ความคิดเห็นของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานโครงการเชื่อมโยงเครือข่ายสหกรณ์ในจังหวัดสมุทรปราการ**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

(พ.ศ.2545 – 2549). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

สุพัตรา สุภาพ. (2545). **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

โสภณ ศรีวพจน์. (2548). **การบริหารงานตำรวจยุคใหม่**. นครปฐม : พันดาวงษ์พรินต์ติ้ง.

อนุชิต อุดมภักดี. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม.

(การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ. (2546). **สังคมไทยคาดหวังอะไรจากตำรวจ**. ในโครงการประชุมสัมมนา

วิชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ณ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๔๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ผดุงชาติ ยั่งยืน

ด้วย ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๕๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖ ๓๔๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.กระพัน ศรีงาน

ด้วย ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๓๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรคูเมือง

ด้วย ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและการค้นคว้าอิสระ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๕๕.๑๑/ ๓๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์

ด้วย ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๕๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
เมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดจงทำเครื่องหมาย ✓ 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. () มัธยมศึกษาตอนต้น

3. () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. () อนุปริญญา/ปวส.

5. ()ปริญญาตรี

6. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. () พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน |
| 3. () อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย | 4. () นักเรียน/นักศึกษา |
| 5. () เกษตรกร | 6. () อื่นๆโปรดระบุ..... |

5. ท่านมาขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องอะไร

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. () แจ้งความร้องทุกข์ | 2. () คดีอุบัติเหตุจราจร |
| 3. () แจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐาน | 4. () ขออนุญาตต่าง ๆ |
| 5. () เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 6. () เสียค่าปรับคดีจราจร |
| 7. () อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการสถานีตำรวจต่อเดือน

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. () 1 ครั้ง | 2. () 2-3 ครั้ง |
| 3. () 4-5 ครั้ง | 4. () มากกว่า 5 ครั้ง |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11.เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เรียกทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการ
ด้านที่ 2 ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา					
12. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคดีเป็นอย่างดี
13. มีการติดตั้งป้ายแจ้งขั้นตอนการติดต่อและระยะเวลาการให้บริการ(เช่นหลักทรัพย์การประกันตัวผู้ต้องหา,ผู้มีอำนาจปล่อยตัวชั่วคราว)
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างประชาชนในกรณีทะเลาะวิวาทได้ดี
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมในคดีอาญาในคดีอาญา
16.เจ้าหน้าที่ตำรวจนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม
17. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้อำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมเพียงพอ
18. เจ้าหน้าที่ตำรวจแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องทางอาญาที่ได้มาติดต่อเกี่ยวกับคดีอาญาโดยละเอียดและถูกต้อง
19. ถ้ามีปัญหาข้อขัดข้องท่านสามารถพบผู้กำกับการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถานีได้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<p>ด้านที่ 3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p> <p>20. เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราท้องที่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>21. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้อย่างเพียงพอ</p> <p>22. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อป้องกันอาชญากรรมอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>23. เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำดู่ยามตำบลครบทุกตำบลสร้างความอบอุ่นให้กับประชาชน</p> <p>24. มีช่องทางในการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย อย่างเพียงพอ</p> <p>25. เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดมวลชนสัมพันธ์ออกไปพัฒนาหมู่บ้านเป็นประจำเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งข่าวอาชญากรรม</p> <p>26. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>27. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการซ้อมแผนเผชิญเหตุอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>28. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประชุมร่วมกับผู้นำชุมชน หมู่บ้านเพื่อป้องกันอาชญากรรม ให้คำแนะนำในการป้องกันชีวิตทรัพย์สินของประชาชน การแจ้งเหตุต่างๆ</p>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านที่ 4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร					
29. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องระเบียบสะอาด สว่างาม
30. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้กิริยา วาจา สุภาพ
31. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเคร่งครัดในการจับกุมต่อผู้ฝ่าฝืนและกระทำผิดกฎหมายจราจร
32. เมื่อมีปัญหาการจราจรหรือเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาถึงที่เกิดเหตุเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
33. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความซื่อสัตย์สุจริต
34. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนส่งผู้บาดเจ็บไปรักษา
35. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกเส้นทางอย่างชัดเจน
36. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการประสานความร่วมมือกับองค์กรสาธารณะ เช่น มูลนิธิต่างๆ
37. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรนอกสถานที่
38. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีป้ายบอกข้อหาและอัตราโทษ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ

คำชี้แจง โปรดได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ

เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้

ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์

นักศึกษาระดับปริญญาโท รม.ม. รุ่น 12 สาขารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

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
VAR00001	126.1000	139.8862	.1061	.8489
VAR00002	123.9333	136.4092	.1732	.8498
VAR00003	125.7000	153.3897	-.4020	.8760
VAR00004	123.2000	132.3724	.2781	.8478
VAR00005	123.7667	134.8747	.5913	.8419
VAR00006	123.9000	134.3690	.3734	.8439
VAR00007	125.2667	130.7540	.5463	.8394
VAR00008	123.9333	135.0299	.2894	.8459
VAR00009	124.0000	140.6897	.0120	.8519
VAR00010	123.5333	135.4989	.3702	.8443
VAR00011	123.6333	138.2402	.1738	.8482
VAR00012	123.6000	135.4897	.3684	.8443
VAR00013	124.5000	135.8448	.3331	.8449
VAR00014	124.5000	129.9828	.5282	.8394
VAR00015	123.9000	130.7828	.5876	.8388
VAR00016	123.7333	133.4437	.4772	.8419
VAR00017	124.3333	130.6437	.5663	.8391
VAR00018	125.1667	133.3851	.3903	.8433
VAR00019	124.3000	137.8034	.2331	.8469
VAR00020	125.0000	129.5172	.4771	.8405
VAR00021	125.1000	125.5414	.6576	.8347
VAR00022	124.6667	130.5747	.4834	.8406
VAR00023	124.4000	137.0759	.2292	.8471
VAR00024	125.4667	137.9816	.2669	.8464
VAR00025	123.4333	133.0816	.5299	.8410
VAR00026	123.5333	129.4299	.6369	.8373
VAR00027	123.6000	132.3862	.5824	.8400
VAR00028	123.4667	132.0506	.4364	.8420
VAR00029	124.2333	136.8747	.2397	.8469
VAR00030	124.3000	133.9414	.4298	.8428
VAR00031	123.9333	132.1333	.4418	.8419
VAR00032	123.7667	133.4264	.4311	.8425
VAR00033	123.9667	144.0333	-.1683	.8569
VAR00034	125.2000	136.4414	.2438	.8469
VAR00035	123.2000	132.3724	.2781	.8478
VAR00036	123.7667	134.8747	.5913	.8419
VAR00037	123.9000	134.3690	.3734	.8439
VAR00038	125.2667	130.7540	.5463	.8394

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 38

Alpha = .8483

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจโทสมพงษ์ สุขสังข์
วัน เดือน ปีเกิด	2 กุมภาพันธ์ 2513
สถานที่เกิด	ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	84 หมู่ที่ 1 ตำบลห้วยราช อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองสารวัตรป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่ทำงาน	สถานีตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทร 0 4436 12240
ประวัติการรับราชการ	พ.ศ.2535 บรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งลูกแถว งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรโคกกระชาย อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2544 แต่งตั้งในตำแหน่งผู้บังคับหมู่ งานสอบสวน สถานี ตำรวจภูธรอำเภอห้วยราช อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2551 แต่งตั้งในตำแหน่งรองสารวัตร งานธุรการ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2554 แต่งตั้งในตำแหน่งรองสารวัตรป้องกันปราบปราม สถานี ตำรวจภูธรเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2525 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2530 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2538 ครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ.2554 นิติศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2555 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์