

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
5. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558)
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจหรืออาจจะอาศัยจากพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ สภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่และไม่สามารถที่จะทดสอบความรู้และความจริงใจของความเชื่อมั่นของบุคคลได้และต้องยอมรับว่าประชาชนทั่วไปอาจจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเห็นไว้หลายประการ ดังนี้

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งมีไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนซึ่งได้มาจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

นพมาศ ธีรวาทิน (2542 : 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้น หมายถึง ส่วนที่มนุษย์แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญุ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จันทนา จุฬารวณะ (2543 : 15) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การสรุป การลงมติ หรือการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นทางบวกหรือลบโดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะได้มีการตัดสินใจให้แสดงออกซึ่งการแสดงออกนี้ได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ไมตรี เศษ โธ (2550 : 16) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อการแสดงความคิดเห็น ได้แก่ สถานภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ประสบการณ์

จากคำนิยามหรือความหมายของคำว่า ความคิดเห็น ที่กล่าวมาแล้วสามารถที่จะ สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้ เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

2. ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากโดยเฉพาะในการจัดทำแผนงาน โครงการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย จากแนวคิดของบุคคลหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นดังนี้

สมโชค แก้วสีดวง (2544 : 12) ให้ความสำคัญของการคิดเห็นว่า การคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยตรง ก็จะ เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายได้

โยธิน ศันสนยุทธ และคณะ (2546 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง, 2544) ได้กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคมและก็สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ดังนั้น จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยสถานีโทรทัศน์ จะสอบถามคิดเห็นของผู้ชมรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547 : 19) ให้ความสำคัญของการคิดเห็นไว้ว่า มีการสำรวจในด้านความคิดเห็น เป็นการศึกษารูปร่างของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะมีการแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ในการสำรวจและความคิดเห็นครั้งนี้จะต้องเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่าง ๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะเป็นการทำให้ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าจะทำให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย แท้จริงแล้วควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนและจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการมี จะมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการนั้น ๆ

3. ประเภทของความคิดเห็น

การแยกประเภทของความคิดเห็นโดยการใช้ประสบการณ์แล้วนำมาประมวลด้วยสมอง แล้วการแสดงออกมาและอาจเป็นการคิดโดยละเอียดและคิดรอบคอบคิดสร้างสรรค์โดยอาศัยข้อมูล และประสบการณ์ที่ผ่านมา ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงประเภทของความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่มีจุดหมาย (In directed Thinking) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดที่มี ต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนด ด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal-directed Thinking) เป็นการคิดที่มีเป้าหมายตามหลังจากที่คิดเสร็จหรือเมื่อต้องการหาคำตอบในแนวทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

ธิดารัตน์ ปัทมจิตต์ (2551 : 9) ได้กล่าวถึงประเภทความคิดเห็น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Option) ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่จะต้องเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมักจะขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ความรู้และความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ขอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

วิชัย พรรณราช (2536:16) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extremes) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลงบูชา ทิศทางลบ ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นประเภทนี้จะรุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) คือ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้และความเข้าใจในทางที่ดี (Positive) ได้แก่ ชอบยอมรับ เห็นด้วยความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง (Neutrality) ได้แก่ เฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็นและความเข้าใจในทางไม่ดี (Negative) ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุป ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะพบเห็นในชีวิตประจำวันหรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถจะแบ่งได้ในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ ซึ่งอาจจะมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ในลักษณะงานที่ดีต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสาร ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ดังนี้

สมิต ทัศนุกร (2542 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องกระทำหรือติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้

ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามหรือด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นและเป็นการจัดการอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถที่จะมีดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ชัยพล เขมปัญญานุกรณ์ (2544 : 30) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้จะต้องอาศัยปัจจัยและการส่งเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิษาศัยไมตรี เป็นกันเอง เมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการแล้ว ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2. หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดในเรื่องหลักการให้บริการไว้ ดังนี้ รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535:14) กล่าวถึง งานบริการมีต่อผู้ใช้บริการมี 4 ประการ ดังนี้

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการถือเป็นงานที่ไม่อาจจะระบุปริมาณงานล่วงหน้าได้ การให้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการและการกำหนดปริมาณงานไว้ล่วงหน้าจึงไม่อาจที่จะทำนอกจากจะมีการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองอยู่ตลอดเวลา และจะต้องตรงตามกำหนดคนนัด

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการจึงต้องการให้ลงปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองอยู่ตลอดเวลาและควรที่จะต้องตรงตามกำหนดคนนัดที่ได้ให้ความหวังเอาไว้

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยให้มีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่ต้องจัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องให้มีการควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ การบริการที่จะต้องมียุทธศาสตร์และคุณภาพเพียงพอ กับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกีดกัน

4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้คือ การให้บริการและมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถจะใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และต้องสามารถเลือกใช้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

4.2 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว คือ ประชาชนจะต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคอยในการรับบริการนานเกินสมควร

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ของระบบการบริการ คือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่แน่นอนและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่จะได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ จะต้องให้มีการให้บริการประเภทที่จะต้องอาศัยความรู้และความชำนาญในทางเทคนิคหรือในทางวิชาการ เช่น การบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมและระดับต้นทุนในการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐ ประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการนั้นจะต้องมีค่าบริการที่มีความเหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีระดับต้นทุนการดำเนินการต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

เสน่ห์ จุ้ยโต (2546 : 24) กล่าวถึง ผู้ให้บริการขององค์กรสมัยใหม่นั้นจะต้องเป็นผู้ที่จะต้องรู้จักปรับปรุงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ คือ มุ่งที่จะปรับปรุงองค์กรให้ไปสู่การตอบสนองและความต้องการของลูกค้าเหล่านั้นเป็นสำคัญ (Customer Oriented) โดยวิธีการ ดังนี้

1. สร้างคุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ลูกค้า คือ พระราชา ดังนั้น องค์กรจึงจะต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ในการบริการและต้องให้มีการจัดการที่ดีทั้งตัวบุคคลและผู้บริหารและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ให้นำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ (Must Utilize Information Technology)

3. ต้องเลิกชาด้วยเก่า (Must Break the China) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากการทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่ได้เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งที่จะตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน

4. จะต้องมีการเพิ่มความรวดเร็วในด้านการตลาดให้คล่องตัว ความยืดหยุ่นและให้มีการให้บริการ (Must Increase Speed Martri Flexibility and Service) ดังนั้นจึงควรมีการลดสายของการบังคับบัญชาลงและให้เป็นองค์กรแบบแนวราบ (Flat Organization) และออกแบบกระบวนการในการให้บริการใหม่และสอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

ช่วงศก ภายบุตร (2548 : 11-14) ได้มีการเสนอหลักการการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมาย ดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งจะต้องมีการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่อำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการนั้นจะต้องมีความเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิและประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ ซึ่งมีลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จและในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรที่จะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นๆ ก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของบริการควรให้คำแนะนำและควรพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ต้องทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. การให้บริการด้วยความสุภาพและอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการ

5. การให้บริการด้วยความเสมอภาค กระทำโดยซึ่งมีข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

6. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสะดวกและความประหยัด ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนแต่ตำรวจผู้รับใช้ประชาชน ต้องมุ่งที่จะหาประชาชนและต้องทำงานร่วมกันเพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญและเป็นโอกาสที่ดีของตำรวจที่จะทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีและเป็นการยอมรับภายในหน่วยงาน

3. หลักการให้บริการตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะสร้างความศรัทธาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน อันจะส่งผลกระทบต่อถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการให้บริการต่อประชาชนนั้นหัวใจหลักและการกิจหลักในการให้บริการจึงอยู่ที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมาสถานีตำรวจยังไม่สามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เท่าที่ควร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2545 : 25) ได้มีการกำหนดแนวทางของการบริการประชาชนไว้ 4 ประการ คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ดังนั้น สถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้กับประชาชนและการ

ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ต้องมีการสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลา ในฐานะตำรวจซึ่งเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็น การปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและมีความศรัทธา ในงานของสถานีตำรวจ แบ่งออกเป็นงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสอบสวนดำเนินคดี และการสืบสวน งานด้านอำนาจการและบริหารจัดการด้านงานจราจร ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของตำรวจในสถานีตำรวจโดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” มีดังนี้

1. การบริการทั่วไป

แนวคิดเดิมตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปราบปรามต้องจับ ใจร่ง แต่คิดแบบใหม่นั้นตำรวจที่ดีไม่เพียงแต่เก่งงานปราบปราม สืบสวน จับกุม คนร้าย ได้ แต่ต้องเก่งงานป้องกัน และงานบริการ ด้วยต้องทำงานป้องกันก่อนที่จะเหตุที่จะเกิดขึ้นและให้ความสำคัญกับการบริการ ช่วยเหลือประชาชน ตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่ค่อยสำคัญงานบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็นโอกาสที่ดีของตำรวจที่จะสร้างความคุ้นเคยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อที่จะให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีนั้นผู้รับก็จะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวเราก็จะพบหัวใจของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ชัมเข้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
3. แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
4. ตักยณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
5. ความมีไมตรีจิตในการบริการ
6. ความกระตือรือร้นในการบริการ

งานที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งการบริการที่จัดไว้ได้แก่

- 6.1 การแจ้งความเอกสารหาย
- 6.2 การแจ้งความและถอดคำร้องทุกข์คดีอาญาและจราจร
- 6.3 การขอคัดสำเนานบันทึกประจำวัน
- 6.4 การติดต่อประกันตัวผู้ต้องหา
- 6.5 การพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อนำไปปรับสมัครงาน
- 6.6 การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง
- 6.7 งานอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อ

การให้บริการประชาชนเป็นการกิจหลักหนึ่งของงานตำรวจ ดังนั้นสถานีตำรวจจึงถือว่าเป็นหน่วยงานแรกที่เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการที่จะให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคม จึงมักที่จะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่ามีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด

สรุปได้ว่า ตำรวจเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนได้ง่าย ๆ คือ หลักการทำงานแบบใหม่ของ ตำรวจที่เพิ่มเติมการทำงานของตำรวจแบบเดิมและมุ่งเพียงที่จะให้มีสายตรวจป้องกันในการแก้ไข เหตุร้ายและสืบสวนจับกุมคนร้าย แต่ตำรวจผู้รับใช้ประชาชน ต้องมุ่งที่จะหาเข้าประชาชนและต้อง ทำงานร่วมกันเพื่อที่จะได้รักษาความสงบสุขของประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญ และเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นการยอมรับภายในหน่วยงาน ของตำรวจและประชาชนทั่วไป

2. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะเสริมสร้างการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาและการบังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม มีสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอาจ สืบเนื่องมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองและการให้ความอำนวยความสะดวกธรรมชาติอาญาให้กับสังคม จึงได้มีการออกกระเบียบของสังคมเพื่อที่จะส่งเสริมหลักการ คุ้มครองและการอำนวยความสะดวกธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่ยอมรับได้ของสังคม

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545: 11) ได้กำหนดแนวทางการ อำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา หัวหน้าสถานี ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลในการปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้นำในการบริหารงาน สามารถทำให้วิสัยทัศน์บังเกิดผลได้ดังนี้

1. จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสม และพร้อมให้บริการ
2. พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรม ของพนักงานสอบสวน
3. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน
4. ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ปรับปรุงสารบบในสำนวนการสอบสวน คดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
6. ตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบ
7. กำกับดูแล อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
8. ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
9. จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ

หน้าที่ของตำรวจ โดยทั่วไป ได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยไปตามกาลเวลา ตามยุคสมัยและมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือการปฏิบัติใดๆก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาส ชักชวนมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นอีก ประกอบด้วย การกำหนดโครงการ แผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบการป้องกันและการปราบปรามและเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูงประกอบด้วย คุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม อันเป็นสาเหตุแห่งอาชญากรรมได้ดีขึ้น การให้ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานที่ป้องกันสังคมอื่นๆที่เกี่ยวข้องและประสานงานกับประชาชนซึ่งจะต้องมีส่วนช่วยลดอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นเป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่ การมุ่งเน้นเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนนอย่างเพียงพอและให้เอาใจใส่ทั่วถึงทั้งรูปแบบของการมี สายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจทางน้ำ สายตรวจหน่วยม้า สายตรวจสุนัขตำรวจ สายตรวจพิเศษ ซึ่งได้มีการฝึกฝนเทคนิคของตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยมและมีความสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจโดยการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งจะต้องส่งผลในการตอบสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัญหาต่างๆ อันเป็นภัยต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มีคำกล่าว และเป็นที่ยอมรับนับถือของข้าราชการตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ”

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of Offenders) เป็นมาตรการที่จะต้องมีการปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนและสอบสวนหลังจากการที่จับกุมผู้กระทำผิดได้โดยลับพลันทันด่วนย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำผิด ทำให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่จะได้รับจากการประกอบอาชญากรรม โดยทันทีและเป็นการสร้างความอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจควรพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมและการฟ้องร้องผู้กระทำผิดนั้นจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและจะต้องมีพยานหลักฐานยืนยันให้เป็นที่แน่ชัดทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อเป็นผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีก็ต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุดและการกำหนดมาตรการ

การฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับมาประพฤติตนเป็นพลเมืองดีของสังคมอีกต่อไป ภายหลังจากการที่ผู้กระทำความผิดได้หันโทษไปแล้วอีกด้วย

สรุปได้ว่า สังคมไทยเราทุกวันนี้ยังต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และความเข้าใจต่อประชาชนและต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง เพื่อให้มีการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายและแผนของรัฐบาล ซึ่งจะเป็นการบรรเทาความเสียหายให้กลับสู่สภาพเดิม โดยเร็วควรบริการช่วยเหลือให้ความสะดวกด้านการสอบสวนก็เป็นวิธีการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบริการด้านยุติธรรมที่เน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้กระทำผิดเป็นสำคัญ เพื่อช่วยผู้กระทำผิดให้สามารถพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสมต่อไป ดังนั้นการอำนวยความสะดวกต่อผู้กระทำผิดจึงจะมีพื้นที่ในการจัดการกับผู้เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในสังคมและมีความเสมอภาคไม่ควรเลือกปฏิบัติ

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำสถานีตำรวจที่มีหน้าที่ควรจะให้บริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนได้รับความอุ่นใจและมั่นใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ เมื่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนก็จะคิดถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะเป็นที่พึ่งพาของประชาชนไม่ว่าจะทางชีวิตและทรัพย์สินตำรวจก็จะให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอด เช่น น้ำท่วมก็จะมีตำรวจคอยดูแลชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลา

ไพรัช พงษ์เจริญ (2540:15) ได้กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติการของตำรวจนั้น ตำรวจอยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของสังคมไทย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยีซึ่งมีสิ่งแวดล้อมต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้จะมี “ประชาชน” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติการของตำรวจนั้นต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชนเป็นหลักดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งถือได้ว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคมเพราะตำรวจได้รับงบประมาณที่ได้เก็บจากประชาชนและต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ให้ได้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากการบริการของตำรวจและพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น ดังนี้

1. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) ทำการค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วนั้นให้ได้กลับคืนโดยเร็ว และทำให้มีผลในด้านการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวม

ตลอดถึง การมีข้อกำหนดและมาตรการการควบคุมโรงจําหรือขังจัดแห่งรับซื้อของโจรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดและมีการกวดขันให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

2. การรักษาระเบียบและข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุข การขจัดสวัสดิการต่างๆแก่ประชาชน การจัดการและควบคุมความเป็นระเบียบวินัยเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชน

3. การจัดสรรและบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชนทั่วไปที่ทำให้สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจให้แก่สังคม การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆ ควรมีการควบคุมและการเลือกตั้งการจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

4. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่และบังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคแล้ว ยังต้องปกป้องพิทักษ์และรับใช้ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ต้องถูกข่มเหงจากเหล่ามิจฉาชีพแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีการกิจให้ความคุ้มครองมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญาณสากลงว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองดี

5. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Function) ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือการปราบปรามผู้ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขบไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูย้าอธิปไตยของชาติ

สรุปได้ว่า การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการที่จะยับยั้งผู้มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชีพอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้น ตำรวจสายตรวจควรที่จะต้องมีการแต่งเครื่องแบบ และรณวิทายุสายตรวจจึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการข่มขวัญและยับยั้งป้องกันอาชญากรรม นอกจากนั้นแล้วการได้ตรวจท้องที่โดยสม่ำเสมอต่อเนื่องจะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่งการปรากฏตัวของตำรวจ และการกระจาย

กำลังของตำรวจให้มีการครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรมโดยการลดช่องโอกาส สำหรับผู้ที่ตั้งใจที่จะละเมิดกฎหมาย อนึ่งงานตำรวจที่ตรวจท้องที่ของตำรวจมีลักษณะเป็น ไปได้ทั้ง งานประจำและงานเฉพาะกิจและในลักษณะงานประจำของตำรวจสายตรวจมักที่จะกำหนดในพื้นที่ รับผิดชอบในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และมีการระงับเหตุร้ายภายในระยะเวลาในแต่ ละผลัดที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนในลักษณะงานเฉพาะกิจนั้น ตำรวจสายตรวจในทุกพื้นที่คือ กำลังหลัก ที่พร้อมจะรวมตัวในพื้นที่ที่ได้รับคำสั่งจากศูนย์บัญชาการเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจเร่งด่วน

3. การควบคุมและการจัดการจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้เดินทางบนถนน พื้นที่รับผิดชอบจัดการจราจรป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจรคุ้มครองสวัสดิ ภาพและทรัพย์สินของประชาชนผู้สัญจร ไปมาบนถนนรวมทั้งป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดย คำเนินการทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขปัญหารถจราจรที่ติดขัดบริเวณที่รับผิดชอบเพื่อจะ ให้เกิดความคล่องตัว มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยจากการใช้รถใช้ถนน

อดุลย์ แสงสิงแก้ว (2541: 36) กำหนดให้ ตำรวจในพื้นที่ต้องศึกษาปัญหาจราจรในพื้นที่ แล้วจึงวางแผนจัดการจราจรในพื้นที่ เช่นในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ในการ อำนวยความสะดวกในด้านการจราจรนั้น ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่จราจรทุกนายและรวมทั้งสายตรวจ จราจรให้กวดขันจับกุมผู้ที่ใช้รถใช้ถนนที่กระทำผิดกฎจราจร ก็จะจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านการจราจร ตลอดเวลา ส่วนการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร การจอดรถในเวลาห้ามและหลังชั่วโมงเร่งด่วน ยังได้ ตั้งจุดตรวจกวดขันวินัยจราจรจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรทุกประเภท กวดขันจับกุมรถบรรทุกที่บรรทุก น้ำหนักเกินหรือบรรทุกสิ่งของตกหล่น ตามนโยบายถนนปลอดฝุ่นของกรุงเทพมหานครและมีการ อบรมเจ้าหน้าที่จราจรก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด รวมทั้งการใช้กิริยา วาจา ให้กระทำด้วยความสุภาพอ่อน โยชนแต่เข้มแข็ง และไม่ให้มีการเรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจาก ผู้กระทำผิดโดยเด็ดขาดซึ่งจะเกิดปัญหาดตามมา การตั้งจุดตรวจและกวดขันวินัยจราจรและกวดขัน ในการจับกุมรถผู้ต้องสงสัยและผู้กระทำความผิด ให้นำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบนั้น ได้กำหนดเวลาและการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. ในช่วงเวลา 10.00 น.- 11.00 น. ของทุกวัน กำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดจุดตามความเหมาะสม โดยมีสารวัตรจราจรและร้อยเวรจราจรในแต่ละวันเป็นผู้ควบคุม การปฏิบัติ ในคืนวันศุกร์ – เสาร์ เวลา 23.00 น.- 24.00 น.ให้มีกำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดในถนนที่มีปัญหาเรื่องการแข่งขันรถ โดยมีสารวัตรจราจรเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ

2. ในช่วงเวลากลางคืน ให้จัดจราจร จำนวน 4 นาย ร่วมกันตั้งจุดตรวจร่วมกับฝ่าย ป้องกันปราบปรามทุกวัน โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรองผู้กำกับการ

3. ควรกำหนดหรือจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรที่รับผิดชอบไว้เป็นประจำ แต่ละช่วงเวลา ในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าและในย่านชุมชน จุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจร หรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทาง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนน โดยจัดทำป้ายแนะนำเส้นทางและป้ายเตือนอุบัติเหตุ ติดตั้งป้ายเตือนว่า “จุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งให้ระวังอันตราย” เช่น แพนสงกรานต์ ปีใหม่ ลอยกระทง

5. ควรจัดกำลังตำรวจให้พอเพียงในการควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

6. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร อบรมและเผยแพร่ความรู้ และปลูกฝังวินัยการจราจรจัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การจัดให้มีการควบคุมและการจัดการจราจรทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบและลดอุบัติเหตุ ลดจำนวนผู้เสียชีวิตได้ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎจราจรลดอาชญากรรม ได้ด้วยการบริการประชาชนที่ประสบปัญหาระหว่างเดินทางบนถนน และสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันภัยอันตรายเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจร โดยเฉพาะผู้เสพสุราในขณะขับขี่ ไม่ให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนที่ได้เห็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนมีเจตคติที่ดีต่อตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดแบบหนึ่งที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ ในระบบการบริหารภาครัฐของไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้มีการนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็น เครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นพื้นฐานของการทำงาน รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

1. ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ปัจจุบันทุกหน่วยงานได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะได้มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากการค้นคว้าจากเอกสารและ ได้มีผู้ให้ความหมาย ของคำว่าคุณภาพในการ ให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ปณิตา วนากมล (2545 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการนั้น บริการที่ผู้บริการ

ได้รับ เท่ากับหรือมากกว่าการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปาก

นันท ภัคดีพันธ์. (2547 : 45) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพว่า หมายถึง ระดับความเป็นเลิศโดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้ที่จัดระดับความเป็นเลิศคุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของการให้บริการของกิจการหรือผลิตภัณฑ์หรือขององค์กรใด ๆ แสดงถึงความสามารถในการตอบสนอง และความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ในความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการทั้ง ความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้า ความเหมาะสมและประโยชน์ใช้สอยของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลัง ได้รับการบริการแล้ว

2. การวัดคุณภาพของการให้บริการ

การวัดคุณภาพของการให้บริการซึ่งเป็นการประเมินระดับของการบริการหรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 175) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถวัดได้ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจและผลของการกระทำก็มักที่จะเกิดขึ้นด้วยดีในสิ่งที่เราได้นำไปด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่แล้วอยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนและมีความสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการใช้สิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นแล้ว ว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนที่เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคจึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พึงพอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข และทุกคนจะต้องตระหนักไว้ว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะเกิดความดีใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 4-5) อธิบายไว้ว่า ได้เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การได้ดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติ ที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าเป็นการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จเพียงใดและสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพมักหมายถึง คุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนก็จะมองประสิทธิภาพขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร เพื่อที่จะการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐและจึงมักต้องคำนึงถึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองและเป็นความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย เปรียบเสมือนว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเองดังนั้นเมื่อได้มีการพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การได้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มีการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั่น ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินผลจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการของสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุตามเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นไม่ใช่ผลที่อาจจะสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สรุปได้ว่า ในการวัดคุณภาพการบริการ ต้องการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการจึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ

บุคคลอื่น และการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีดารว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีดารว เป็นลักษณะของการดำเนินการที่เป็นการควบคุมสั่งการจากบนลงสู่ล่าง ซึ่งจะเป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรดารว โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน

1. ความหมายของการบริหารงานดารว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานดารว มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารงานดารว” ที่แตกต่างกันตามแนวความคิดของแต่ละบุคคล ไว้หลายประการ ดังนี้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545: 11) ได้กล่าวว่า การบริหารงานดารวเป็นการเพื่อที่จะให้บุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกันทำให้มีความสัมพันธ์และผูกพันเกี่ยวข้องต่อกันร่วมมือประสานการปฏิบัติหรือการช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของดารวและเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเพื่อที่จะให้ดารวมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกันตลอดจนร่วมมือกันแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้นๆ

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548: 46) ได้กล่าวว่า การบริหารงานดารว หมายถึง การสื่อถึงลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการกันเป็นทอด ๆ โดยเคร่งครัด จากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไป ของการบริหารราชการแบบเก่าที่ได้รับอิทธิพลมาจากระบบของทหารในอดีต

จากคำจำกัดความของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การบริหารงานดารว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานดารว หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรดารว โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

2. หลักการบริหารสถานีดารว

หลักการบริหารสถานีดารว ได้มีผู้กำหนดขึ้นและเสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน เพื่อให้เป็นแนวทางการบริหารงานดารวซึ่งมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ (2546 : 1-4) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการบริหารงานดารวซึ่งอยู่ในระบบประชาธิปไตยที่รัฐต้องการและพึงประสงค์ มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา 4 ประเด็น คือ

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

โสภณ ศรีวาทน์ (2548 : 52-56) ได้กล่าวถึง หลักการบริหารงานตำรวจไว้คือ

1. การเคารพกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายพึงได้ประพฤติและปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมายและยึดหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชนทั่วไป ควรละเว้นจากการละเมิดกฎหมายเสียเอง โดยเฉพาะในขณะบังคับใช้กฎหมาย เพื่อจูงใจประชาชนในการสืบสวนและสอบสวน และการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เศรษฐกิจในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะต้องแจ้งสิทธิและปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกประการ

2. การป้องกันอาชญากรรมเป็นความสำคัญอันดับแรก การกึ่งพื้นฐานของตำรวจก็คือ การป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยมุ่งดำเนินการในลักษณะเชิงรุกก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น และก่อนที่เหตุการณ์จะถูกถามหรือขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้นจนถึงอาจต้องใช้กำลังทหารเข้าปราบปราม

3. การยอมรับของประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ จึงขึ้นอยู่กับ การยอมรับของประชาชนในด้านสถานภาพการกระทำพฤติกรรมความสามารถของตำรวจในการได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือจากประชาชน

4. การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายต้องทำด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือและการยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง

5. ความร่วมมือของประชาชน ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ได้มานั้นจะลดลงในสัดส่วนกับการใช้กำลังตำรวจและการบีบบังคับให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตำรวจ

6. การบังคับใช้กฎหมายด้วยไมตรีอย่างเป็นธรรม ในการแสวงหาและสงวนรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบของประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์หรือสร้างเสริมประชาคติเพียงอย่างเดียว แต่ควรแสดงให้เห็นที่ประจักษ์ในสายตาประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ว่าได้บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมโดยแท้ ให้บริการด้วยไมตรีจิตต่อสมาชิกทั้งปวง ไม่จำกัดเชื้อชาติหรือสถานภาพทางสังคมของบุคคลใดจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อป้องกันและคุ้มครองชีวิตประชาชน

7. การใช้กำลังตำรวจในระดับที่ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงใช้กำลังในขอบเขตเท่าที่จำเป็น เพื่อเสริมสร้างความเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือรักษาความสงบเรียบร้อย

เพียงในกรณีที่พบว่าการชี้แนะ การตักเตือน เป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจของตำรวจให้บรรลุผลสำเร็จ ในการนี้ตำรวจจะต้องใช้กำลังเพียงในระดับที่มีเหตุผลจำเป็นและไม่เกินกว่าเหตุสมควรเพียงพอต่อสถานการณ์นั้น

8. ประชาชน คือ ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรักษาสัมพันธอันดีกับประชาชนไว้อย่างต่อเนื่อง โดยตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่มาแต่ในอดีตที่ตำรวจเป็นประชาชน ประชาชนเป็นตำรวจ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งได้รับค่าตอบแทน การปฏิบัติการกิจซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของชุมชน

9. ขอบเขตอำนาจของตำรวจ ตำรวจควรพึงกระทำการต่าง อันที่จะมุ่งต่อภารกิจของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหารเท่านั้น โดยจะต้องละเว้นจากการล่วงละเมิดอำนาจฝ่ายตุลาการในการพิจารณาพิพากษาและตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิด

10. การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจจะต้องสังเกตได้จากสถานการณ์ที่ปราศจากปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อย มิใช่การแสดงที่จะให้เห็นว่าได้กระทำการใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อยไปแล้วเท่านั้น

11. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ภารกิจในการป้องกันและอาชญากรรมไม่อาจเสร็จได้โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงลำพัง ภารกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจทั้งจากตำรวจและประชาชน

12. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับประชาชน สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่อาจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในทุก ๆ ย่านที่อยู่อาศัยและสถานที่ใด ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน จึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการบางอย่างเพื่อให้ประชาชนแต่ละคนช่วยกัน ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับเพื่อนบ้านของตน เมื่อประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในละแวกชุมชนของตนแล้วปัญหาอาชญากรรมจะลดลง

13. ผู้บริหารตำรวจปฏิบัติการร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจของตำรวจให้บรรลุอย่างแท้จริง ในขณะที่ผู้บริหารตำรวจจะเป็นเพียงผู้วิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดนโยบายและแผนรวมทั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามารถที่จะทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลผู้บริหารตำรวจจึงควรที่จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาและขีดความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติการกิจจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย ชีวิตจิตใจของผู้บริหารตำรวจที่ดี จึงอยู่ที่การบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ได้บังคับบัญชา ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรตำรวจ

14. ดำรงปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ในหลายกรณีความเชี่ยวชาญพิเศษเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติการของตำรวจ หน่วยงานตำรวจสมควรที่จะแสวงหาแนวทางในการสนธิกำลัง เพื่อที่จะระดมความรู้ความสามารถจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไป เพื่อให้เข้าร่วมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

15. ดำรงปฏิบัติการภายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและช่วยการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตำรวจและประชาชนไม่อาจดำเนินการให้บรรลุได้อย่างแท้จริงเพียงลำพังและจะต้องอาศัยส่วนประกอบอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาโดยเฉพาะ อัยการ ศาล และ ราชทัณฑ์ เพื่อที่จะให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม สามารถช่วยแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและพัฒนางานความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง

16. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชน ในสังคมประชาธิปไตย เสรีภาพของสื่อมวลชนเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตำรวจควรที่จะให้ความร่วมมือแก่สื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงอย่างไรก็ตามการที่ตำรวจให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนนั้นจะต้องมิให้มีผลกระทบต่อเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการดำเนินคดีอย่างเป็นธรรม การสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาชีวิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใดและความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนส่วนรวม

17. การบริหาร โดยการใช้ดุลยพินิจในการจัดการกับปัญหาที่สำคัญยิ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมนั้น ควรที่จะระดมการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจการนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนแต่ปราศจากซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นสิ่งที่ไม่ดี

18. การบริหารด้วยการมีส่วนร่วม สืบเนื่องจากบุคลากรตำรวจมักจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของผู้บริหารหรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องแสวงหาความร่วมมือทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติตามในข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการอาจนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี

19. ความจำเป็นในเรื่องอาณาเขตพื้นที่ปฏิบัติงานของตำรวจ เป็นการให้บริการมักจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยต้องเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของความปลอดภัยและกษัตริย์ของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้รับบริการจึงควรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเท่าที่จะกระทำได้ ความใกล้ชิดดังกล่าวจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้าง