

และพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติจึงควรที่จะยึดหลักการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รู้จักให้มีความคุ้นเคยกับประชาชน ให้ได้มีโอกาสทำงานและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการที่จะเสริมสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน

20. การปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผยและมีความซื่อสัตย์สุจริต ในที่จะการแสวงหาความร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับความเคารพและนับถือจากประชาชน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้และรับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจอย่างเปิดเผยเท่าที่จะกระทำได้ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผยมั่นใจตนเองซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือไว้วางใจได้ มิฉะนั้นแล้วก็จะเป็นผู้ที่คิดต่อสื่อสารและช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ทำให้ตำรวจตกอยู่ในสภาพที่ถูกทอดทิ้งทำให้การปฏิบัติงานเพียงลำพัง

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารงานสถานีตำรวจ สรุปว่า การบริหารงานสถานีตำรวจให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ และให้มีความสำเร็จของกิจการตำรวจและส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประชาชน จึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหอาชญากรรม

3. วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ

การบริหารงานในสถานีตำรวจ ให้ยึดเป็นหัวใจหลักใหญ่ของการพัฒนาสถานีตำรวจในยุคใหม่ นโยบายกำหนดโดยผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วม ทางสถานีตำรวจมีส่วนร่วมในคิดนโยบายต่าง ๆ ร่วมกันคิดโดยผ่านคณะทำงานพัฒนาแต่ละสายงาน และงานด้านการถวายความอารักขาและรักษาความปลอดภัย ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการจัดระเบียบสังคม การปราบปรามผู้มีอิทธิพล ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านอำนวยความสะดวกชุมชน และด้านความมั่นคงและแนวทางในการทำงาน ได้ยึดหลัก 4 ประสาน คือ ชุมชน ตำรวจ รัฐ และภาคเอกชน

พัฒนา สักกัต (2542 : 10-12) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการบริหารงานของสถานีตำรวจ ต้องมีการสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ที่ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ ได้มีแนวคิดการดำเนินงานของสถานีตำรวจ จำเป็นต้องมีการบริหารที่ดีและเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

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

6. เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ
7. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร
8. เพื่อควบคุมป้องกันและระงับอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ
9. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด อาชญากรรม
10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้อง การเดินขบวน การก่อจลาจล

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะต้องเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจและความสงบสุขของสังคม คือ เป้าหมายของสถานีตำรวจ และตำรวจทุกคนต้องร่วมมือและร่วมใจกันปฏิบัติให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม สร้างเอกภาพทางความคิดของผู้นำให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในทุกกระดับ โดยได้ยึดหลักธรรมาภิบาล นำเทคโนโลยีและนำได้น้องศึความรู้มาสร้างเครื่องมือ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ

4. เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

เป้าหมายของการบริหารสถานีตำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดเป้าหมายการบริหารงานสถานีตำรวจได้ดังนี้ (วัฒนา สักกวัตร. 2542 : 10-12)

1. สร้างความรักและผูกพันอย่างแน่นแฟ้น ระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และข้าราชการหน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่
2. เป็นหลักของประเทศชาติในอันที่จะดำเนินการทำให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจ ทั้งในสถานีหรือนอกสถานี
4. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร

สรุปได้ว่า การบริหารงานของสถานีตำรวจ ควรจะต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยควรที่จะมุ่งเน้นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน คือ เพื่อมุ่งที่จะตอบสนองในความต้องการของประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคม ทั้งนี้ตำรวจก็ต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จะต้องมีคุณภาพอ่อนโยน และมีมารยาท เพื่อที่จะให้ตำรวจได้เป็นที่พึ่งพาของประชาชนต่อไป

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางให้สถานีตำรวจทั่วประเทศนำไปปฏิบัติไว้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555 : 1-20)

1. หลักการและเหตุผล

1.1 ความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2541 กรมตำรวจ ได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” หรือ “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์รอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สอง ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด

ต่อมาระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) เป็นโครงการที่อันเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงาน โดยจะต้องยึดหลักทางสายกลาง จึงได้มีการปรับปรุงและแก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละด้าน จากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดีแต่ยังขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นที่จะมีการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน จึงให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น และประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้และความเข้าใจแนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้องมาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน

เนื่องจากได้มีการปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551-2554 ประกอบด้วยกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้พัฒนารูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) อันที่จะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 พลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงห์แก้ว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติว่า จากสถานการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา คืออาชญาที่เกิดขึ้นมักจะมี ความรุนแรง ชับซ้อน สร้างความสูญเสียสูง และมีปัญหาอาชญากรรม เฉพาะเรื่อง เช่น ปัญหาการล่องละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของ ยาเสพติด และปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการ ตำรวจบางราย ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดกรอบและระยะเวลาให้ เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. นโยบายเฉพาะหน้า ซึ่งต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง โดยมีข้าราชการตำรวจ ทุกคนจะต้องปกป้อง เคารพ พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ เพื่อมิให้ผู้ใดกล้าล่องละเมิดได้ โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด และให้การบริการประชาชนด้วยความใส่ใจ เสมือนญาติของตนเองตามหลักการ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครีว”

2. นโยบายเร่งด่วนภายในระยะเวลา 6 เดือน “ช่วงปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดย จะต้องดำเนินการปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่าง แท้จริง โดยข้าราชการตำรวจต้องมีกิริยา วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยกำหนดให้มีกิจกรรมพบปะ และพูดคุยทุกระดับชั้นมีเวทีในการพบปะหรือพูดคุยปัญหาและ อุปสรรค เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และต้องมีการฝึกประจำสัปดาห์ เพื่อที่ เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา และให้เสริมสร้างสำนึกการทําประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยทุกหน่วยจะต้องจัด กิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

3. นโยบายสำคัญในระยะ 1 ปี เป็นช่วงเวลาแห่งการ “เสริมสร้างพัฒนาประสิทธิภาพ” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. นโยบายใน ระยะ 1-3 ปี สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้อง “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง” โดยยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามคำกล่าวที่ได้ กล่าวไว้ว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครีว”

2. แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

เพื่อให้การปรับปรุงตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีการสร้างกรอบแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการ ให้บริการแก่ประชาชน โดยได้กำหนดหลักการไว้ดังนี้

2.1 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ความรวดเร็วในการให้บริการ
เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการจึงจะทำให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่ต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อส่วนราชการกับภาครัฐซึ่งช่วยในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐอีกด้วย โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2.2 การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) หรือหัวใจบริการ
เป็นการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้ความกระขี้ขี้ การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่นและรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การตอบรับด้วยไมตรีจิตที่ดีแก่ผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจในการบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่นต่อตนเองและต่องานที่ได้ทำในการให้บริการของสถานีดำรงก็เหมือนกันต้องเปรียบเสมือนคนที่จะมาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง จึงควร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนได้เข้ามาขอรับบริการจากสถานีดำรงอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำหรือติดต่อราชการ ในช่องทางที่ได้จัดไว้ เพื่อให้เกิดความ รวดเร็ว สะดวก สบายและเป็นกันเอง

2.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management)

การบริหารงานควรมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานหรือ โครงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และควรมีความรับผิดชอบต่อประชาชน การบริหารงานควรมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงควรมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารและการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และมีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย จึงสามารถที่จะรายงานความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและและผู้บังคับบัญชาทำให้แก้ปัญหาได้ทันทุกที่

3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีการกำหนดหลักการปฏิบัติงานทั่วไปเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการบริการที่ดี ดังต่อไปนี้คือ

3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ จะต้องทำให้บริการประชาชนให้เกิดความรู้สึกสบายใจ อบอุ่นใจ ไม่หวาดระแวง ด้วยการปฏิบัติตนดังนี้

3.1.1 ให้การบริการในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ แสดงออกให้ประชาชนเห็นว่าสนใจและเอาใจใส่ในสิ่งที่ประชาชนมาติดต่อและต้องการให้มีการดำเนินการถึงการแสดงออกและมีความกระตือรือร้นในการทำงานพูดคุยให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน สอบถามสารทุกข์สุขดิบของประชาชนเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเพื่อสร้างความคุ้นเคย

3.1.2 ให้การต้อนรับขับสู้ให้สมกับฐานะหรือตามสมควร เช่น การจัดให้มีที่นั่งพัก รอด การจัดน้ำดื่มให้ การจัดหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่าน การพาประชาชนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น

3.1.3 สวัสดี ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจเพราะการสวัสดีเป็นการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย การกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” “สวัสดีค่ะ”

3.1.4 กล่าวทักทายประชาชนแบบญาติมิตร ด้วยการเรียกประชาชนเป็นพี่ น้อง ลูก ป้า น้า อา ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยเป็นกันเอง

3.1.5 ยิ้ม ให้กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ โดยต้องคิดว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นญาติมิตรของตน

3.1.6 เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว ให้กล่าวคำอำลาและลุกขึ้นยืนส่งหรือเดินไปส่ง

3.1.7 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย จัดเตรียมอุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงานไว้ให้พร้อม ประชาชนผู้นั้นจนถึงทางออกสถานีหรือบริเวณอันสมควร

3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ ให้แสดงออกถึงการเป็นสัญลักษณ์ของการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการปฏิบัติตนดังนี้

3.2.1 ปฏิบัติเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ

3.2.2 ให้บริการทุกรูปแบบทั้งในหน้าที่ตำรวจและนอกหน้าที่ตำรวจ แก่ประชาชนในทุกโอกาสที่สามารถกระทำได้

3.2.3 หากจะมีการที่จะต้องบังคับและใช้กฎหมาย ก็จะต้องมีการแสดงเหตุผลให้ประชาชนทราบทุกครั้งว่า การบังคับใช้กฎหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างไร และ

การที่ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นจะเกิดผลเสียอย่างไรแก่ตัวของประชาชนเอง และแก่สังคมโดยรวมอย่างไร

3.2.4 มีการแสดงออกซึ่งความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ตลอดเวลา พบเห็นสิ่งใดที่เป็นสิ่งล่อแหลมต่อการเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ต้องเตือนและแนะนำแก่ประชาชนในการแก้ไขป้องกันทุกครั้ง

3.2.5 ทุกครั้งเมื่อพบปะประชาชน จะต้องให้เตือนและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันตนเอง ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม หรือความปลอดภัยอื่นๆ เสมอ

3.2.6 พบปะเยี่ยมชมเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับประชาชนในท้องถิ่นเสมอ

3.3 ข้อควรปฏิบัติเพื่อการขับเคลื่อนของโครงการเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนมี 10 ประการ คือ

3.3.1 เมื่อมีประชาชนที่มาสถานีตำรวจ ต้องรู้สึกดีใจ เหมือนมีญาติมาเยี่ยมชม

3.3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ยกมือไหว้ กล่าวคำสวัสดี

3.3.3 เรียกขานผู้มาติดต่อราชการเป็น ที่ ป้า น้ำ อา ตามขนบธรรมเนียมประเพณี

3.3.4 ให้บริการรวดเร็ว กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

3.3.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

3.3.6 เมื่อพบเห็นผู้มาติดต่อรับใช้บริการ ต้องเข้าไปทักทาย สอบถามให้บริการ

3.3.7 ทำเพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้ประชาชน คือหน้าที่สำคัญของตำรวจ

3.3.8 ระลึกเสมอว่าโครงการนี้ เป็นการปรับปรุงการทำงานของเรานี้ให้ดีขึ้น

3.3.9 ต้องระลึกเสมอว่าท่านเป็นเสมือนตัวแทนของตำรวจทั้งสถานี

3.3.10 โครงการจะสำเร็จได้ต้องอาศัย ความร่วมมือ ร่วมใจ ของตำรวจทุกคน

4. เป้าหมาย

เพื่อให้การดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้น บรรลุผลสัมฤทธิ์ความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) ให้มีความสอดคล้องกันดังนี้

4.1 มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มาใช้ในการบริการในแต่ละสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการลดขั้นตอนระยะเวลา เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

4.2 มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) ในการให้บริการ ต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการบริการที่ดี

และติดตามเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็ว สะดวก สบาย และเป็นกันเอง

4.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) โดยการส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชนได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีและช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความพึงพอใจ มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆสามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมและทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที มุ่งสู่ “บริการคงญาติ พัทธกัณท์ราษฎร์คงครอบครัว” จริงๆ

5. ด้านกิจกรรมของโครงการ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และกิจวัตรควรปฏิบัติประจำตามแนวทาง การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน การปฏิบัติงานเฉพาะตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามโครงการฯบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับต่างๆ ไว้ดังนี้

5.1 ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/ผู้บังคับการตำรวจนครบาล

5.1.1 เป็นนักบริหารจัดการที่มีศักยภาพและช่วยในการบริหารมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชาโดยเป็นผู้จัดประกายริเริ่มและผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานตามโครงการเพื่อให้เป็นแนวทางการพัฒนาฯ อย่างเป็นรูปธรรม และสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดในองค์กรให้ตำรวจปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ อย่างเป็นอัตโนมัติ และต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย

5.1.2 จัดอบรมหรือประชุมชี้แจง ให้ความรู้ให้แนะนำกับหัวหน้าสถานีตำรวจในสังกัด ในการบริหารและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาฯ

5.1.3 จัดสรรและสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือและเครื่องใช้ เพื่อที่จะให้เกิดมีความเหมาะสมและดำเนินการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการของสถานีตำรวจในสังกัด สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น สรทราชของประชาชนในพื้นที่

5.1.4 เสริมสร้างระบบการกำกับดูแล การปฏิบัติงานและติดตามการประเมินผลของสถานีตำรวจ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.1.5 สร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้กับสถานีตำรวจที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีเยี่ยม โดยการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเยี่ยม มีการให้รางวัลและชมเชย (เป็นทีม) มากกว่ารายบุคคล เพื่อยกกระดับสถานีตำรวจในอนาคตให้ดีขึ้น

5.1.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยวาจาสุภาพ ชี้มชี้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

5.2 รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล

5.2.1 นำแนวทางในการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชน ตามนโยบายโดยเร่งด่วน 6 เดือนแรกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำเนินการพัฒนาตามสถานีตำรวจทุกแห่งที่อยู่ในความรับผิดชอบและให้บังเกิดผลต่อไป

5.2.2 ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และตรวจเยี่ยมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกระดับของสถานีตำรวจในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ ของนโยบาย ตร. เร่งด่วน

5.2.3 ศึกษาวิเคราะห์ ถึงข้อดีและข้อเสีย ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบในการปฏิบัติของสถานีตำรวจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในทุกด้านให้บรรลุเป้าหมายประชาชน

5.2.4 แก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติและริเริ่มกลยุทธ์การปฏิบัติรูปแบบต่างๆ ให้แก่สถานีตำรวจในสังกัด เพื่อที่จะให้ประชาชนและผู้มารับบริการเกิดได้ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น สรรพทาแก่ประชาชนในด้านการบริการ

5.2.5 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชน แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.2.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยวาจาสุภาพ ชี้มชี้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

5.2.7 เสริมสร้างความร่วมมือ ระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชน หน่วยงานราชการ และกลุ่มองค์กรในพื้นที่ (จิตอาสา) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

5.3 หัวหน้าสถานีตำรวจทุกระดับ นำแนวทางการพัฒนาและหลักการประเมินผลการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในด้านต่างๆ ดังนี้

5.3.1 ปรับปรุง พัฒนาสถานีตำรวจ บ้านพักตำรวจ และสภาพแวดล้อมให้สะอาด สะดวกสบาย โดยต้องคำนึงถึงผู้มารับบริการเป็นหลัก ตามนโยบาย “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” ทั้งด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จัดอาคารสถานที่ ให้สะอาด สะดวกสบาย เหมาะสมที่จะให้บริการประชาชนและน่าสนใจ (Attraction) ทำอย่างไรให้ประชาชนอยากมาที่สถานีตำรวจ เช่น

5.3.1.1 จัดที่พักหรือบริการของประชาชน และมีที่จอดรถที่เป็นระเบียบ

5.3.1.2 จัดเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ ควรอยู่ติดทางเข้าตัวสถานีตำรวจให้มากที่สุด ให้สามารถมองเห็นออกไปด้านนอกตัวอาคารได้ด้วย

5.3.1.3 จัดศูนย์บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ควรเป็นพื้นที่ต่อเนื่องกับที่พักรอของประชาชน

5.3.1.4 จัดให้โรงพักเป็นแหล่งเรียนรู้และมีห้องสมุดที่ทันสมัย หรือจะจัดให้โรงพักเป็นสถานที่ท่องเที่ยวและเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจก็ได้

5.3.2 ปรับภารกิจ บทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจบริการ จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนสถานี

5.3.2.1 เป็นผู้มีบุคลิกดี การแต่งกายดี พุดจาดี มีความรู้ มีมารยาท หน้าตาดี ยิ้มสวยและที่สำคัญต้องสวัสดิ์เป็น

5.3.2.2 จะต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับเมื่อมีโอกาส

5.3.2.3 ต้องติดเข็มกลัดโครงการ

5.3.3 อบรมและให้ความรู้ในการพัฒนาและปรับทัศนคติที่ดีในการทำงานอย่างเป็นทีมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้าถึงเป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมาย ตำรวจทุกคนจะต้อง “ กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

5.3.4 จัดทำแผนปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาและกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้ โดยต้องมีการประชุมหารือและพูดคุยถึงการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุมหน้าแถวรายวัน การประชุมของแผนกต่างๆ หรือการประชุมรวมทั้งสถานีตำรวจ

5.3.5 ประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

5.3.5.1 ควรดำเนินการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ “บริการคุณญาติ พัทธ์ภัยราษฎร์คุณครอบครัว”

5.3.5.2 ควรจัดทำป้ายเพิ่มเติมตามขีดความสามารถ ติดตั้งตามทางแยกต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

5.3.5.3 การติดตั้งป้ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ แล้วถือว่เราทำได้ทำสัญญากับประชาชน เพราะป้ายโฆษณาดังกล่าวนอกจากจะติดตั้งเพื่อให้ประชาชนทราบว่าเรามีโครงการฯ แล้ว ป้ายดังกล่าวยังจะต้องเป็นเครื่องเตือนใจเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนด้วยว่า “เรามีสัญญากับประชาชนว่าเราจะปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ”

5.3.6 มีการพัฒนามาตรฐานตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ ให้มีความยั่งยืน(Maintenance) แบ่งเป็น 3 ช่วง

ช่วงที่ 1 คือการจุดประกายโครงการ (Boom) คือ มีการระดมทำกิจกรรมทุกอย่างอย่างเต็มที่เพื่อที่จะสร้างกระแสให้เกิดการยอมรับโครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ โดยยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อความคาดหวังและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

- หัวหน้าสถานีตำรวจ, ผู้บังคับบัญชาระดับรอง, ทีมงาน ร่วมกันทำ

ช่วงที่ 2 เป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการดำเนินการต่อเนื่อง ตามวงรอบที่เหมาะสม

- หัวหน้าสถานีตำรวจมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน (Project Manager)

และทีมงานร่วมกันทำ

ช่วงที่ 3 เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรของสถานีตำรวจ คือ ทำให้ต่อเนื่องจนคิดเป็นนิสัยและปฏิบัติงานไปเองโดยอัตโนมัติให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” รวมทั้งทำให้ข้าราชการตำรวจ มีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชนและสังคม

- ตำรวจทุกคนร่วมกันทำ

5.3.7 หัวหน้าสถานีตำรวจต้องปรับบทบาทของผู้บังคับบัญชามาเป็นนักบริหารที่มีอำนาจจัดการ เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง จะต้องประพฤติและต้องปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการตำรวจโดยเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเองก่อน หัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องเอาจริงและเอาจริงในการดำเนินการตาม โครงการฯ การปฏิบัติตามโครงการจะต้องมีการพูดคุยและประชุมชี้แจงแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติของตำรวจทุกวัน จะต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง จะต้องมึ่วิธีการที่จะให้ผู้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะใช้ทั้งไม้ نرمและไม้แข็ง ควรที่จะต้องให้ทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาว่าการดำเนินการตามโครงการฯ นี้ เป็นสิ่งที่ดีที่ทำได้เกิดประโยชน์ เป็นสิ่งที่ต้องทำ เดิมก็ทำอยู่แล้วเพียงแต่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่ได้เห็น้อยมากขึ้นหรือใช้เวลามากขึ้น

5.3.8 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน

5.4 รองผู้กำกับการ/สารวัตรหัวหน้าสถานี งานต่างๆ ในสถานีตำรวจ

5.4.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางการปฏิบัติที่สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

5.4.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

5.4.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบ และถือปฏิบัติอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการประชุมทุกครั้ง

5.4.4 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดคือเป็น “จุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”

5.4.5 นำแบบปฏิบัติของระดับ สว., รอง สว. และชั้นประทวน ในแต่ละสายงานมา กำกับการปฏิบัติให้บรรลุผล

5.4.6 ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) เมื่อได้รับมอบหมายจาก หัวหน้าสถานีซึ่งหน้าที่ของผู้จัดการ โครงการคือ การทำแทนหัวหน้าสถานีในเรื่องต่อไปนี้

5.4.7 ให้ถือว่าจุดที่ตนอยู่นั้นเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในการ ขับเคลื่อนโครงการพัฒนา สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสำเร็จผล

- ติดตามงาน (Monitoring)
- สอนงาน (Training or Advising)
- ประสานงาน (Co-ordinating)
- ประเมินผลหรือวัดผล (Evaluation)
- ปรับปรุงแก้ไข (Corection)
- รายงาน (Reporting)

5.5 สารวัตร และรองสารวัตร ทุกสายงาน

5.5.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจ แห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

5.5.2 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

5.5.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบ และถือปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง ทุกวัน

5.5.4 ให้ถือว่า จุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อน โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีตำรวจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสำเร็จผล

5.5.5 นำแบบปฏิบัติระดับชั้นประทวน มากำกับการปฏิบัติให้บรรลุผล

5.5.6 ควบคุมและตรวจสอบให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาฯ ที่กำหนด

5.5.7 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5.6 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกสายงาน

5.6.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้อง เป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

5.6.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พัทธภัยราษฎร์คจครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะลดขั้นตอนและตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และเสมอเหมือนกันทุกคน

5.6.3 ระลึกเสมอว่าตำรวจทุกคนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนา เพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

5.6.4 ระลึกเสมอว่าการปฏิบัติงานตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้น ไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

5.6.5 พุดคุยและซักถามเพื่อนร่วมงานเสมอว่าจะต้องปฏิบัติงานโดยไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติให้ความเอาใจใส่ เต็มใจดูแลผู้รับบริการทุกด้าน ต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

5.6.6 รับการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกัน เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอตามหลักตำรวจ. “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

5.6.7 จริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สัมผัสกับประชาชน โดยตรงในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและกิจวัตรควรที่จะปฏิบัติเป็นประจำตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติตามโครงการฯ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด จึงได้กำหนดการปฏิบัติไว้ดังนี้

1. งานสอบสวน

1.1 พนักงานสอบสวน (สพ 1-3)

1.1.1 กล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจทุกกรณีที่บริการหรือพบเห็นและปฏิบัติต่อทุกคนเสมอภาคกันให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พัทธภัยราษฎร์คจครอบครัว”

1.1.2 สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อราชการว่ามาพบใคร เพื่อจุดประสงค์อะไรแล้วพาไปพบข้าราชการตำรวจหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยไม่ปล่อยให้ประชาชนรอคอยนานเกินไปต้องเน้น “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

1.1.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้วยจิตสำนึกที่ว่าประชาชนคือความเดือดร้อนของเรา และประชาชนทุกคนเป็นญาติพี่น้อง ต้องบริการคุณญาติ

1.1.4 การปฏิบัติกับผู้ต้องหาให้เข้าใจว่าผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีการตัดสินพิพากษา และผู้ต้องหาไม่ลืมหิวตามกฎหมาย และทำความเข้าใจแก่ญาติผู้ต้องหาให้เข้าใจข้อกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติตามกระบวนการยุติธรรม

1.1.5 กรณีเกิดการเสียชีวิต ต้องแสดงความเสียใจต่อญาติผู้ตายด้วยใจจริง พร้อมทั้งปลอบขวัญและสร้างกำลังใจให้คลายความโศกเศร้า

1.1.6 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรม และสร้างความพึงพอใจด้วยใจบริการทั้งฝ่ายผู้เสียหาย และฝ่ายผู้ต้องหา

1.1.7 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.1.8 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชน

1.1.9 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.1.10 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจที่จะช่วยเหลือและไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานสอบสวน

1.2.1 ด้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.2.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรมเสมอภาคและความพึงพอใจด้วยใจบริการทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ต้องหา และบอกเส้นทางกรให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ

1.2.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.2.4 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.2.5 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.6 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2.7 ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มเสมือนคุณญาติ

1.2.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และบอกเส้นทางกรให้บริการเสร็จสิ้นของการติดต่อด้วย

1.3 เจ้าหน้าที่ประจำวันและเปรียบเทียบปรับ

1.3.1 คำนวณรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.3.2 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.3.3 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน

1.3.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

2. งานป้องกันและปราบปราม

2.1 เจ้าหน้าที่สายตรวจ (สายตรวจตำบล สายตรวจประจำชุมชน สายตรวจรถยนต์, สายตรวจรถจักรยานยนต์, สายตรวจรถจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า)

2.1.1 ออกตรวจ หักทัณฑ์ และสอบถามความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เช่น “สวัสดีครับ มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ”

2.1.2 การระงับเหตุหรือจับกุม ควรที่จะต้องมี การแสดงท่าทีที่เป็นมิตรและพูดจาสุภาพอย่างประทับใจแสดงความบริสุทธิ์ใจและอธิบายข้อกฎหมายเพื่อที่จะให้ประชาชนเข้าใจแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น

2.1.2.1 ไม่ควรชี้นิ้วสั่งการหรือกระโชกโฮกฮากกับผู้คนทั่วไปและต้องปฏิบัติอย่างมีเมตตาแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

2.1.2.2 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้รับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่ควรจะอยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.1.2.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องสร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

2.2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือยามสถานี

2.2.1 เข้าไปทักทาย ถามข้อมูลกับผู้รับบริการทันที เมื่อได้พบเห็นหรือมาติดต่อราชการและทักทายโดยใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และนำไปพบข้าราชการตำรวจผู้รับผิดชอบ (อย่านั่งอยู่กับที่รอการติดต่อจากผู้รับบริการ)

2.2.2 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้รับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.2.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ในการจับกุมผู้ที่กระทำความผิดตามกฎหมายให้ปฏิบัติด้วยความละมุนละม่อม และอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจ และแจ้งถึงการสิ้นสุดของแต่ละเรื่องเพื่อดำเนินการให้ประชาชนทราบด้วย

2.2.4 เมื่อมีบุคคลโทรศัพท์มาติดต่อราชการ กล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สถานีตำรวจ กระทบ/ดิฉัน (ยศ ชื่อ - สกุล) รับสายครับ/ค่ะ” แล้วใช้วาจาสุภาพนุ่มนวล

2.2.5 จัดที่นั่งพักให้แก่ผู้ที่มาติดต่อและสอบถามผู้รับบริการว่าพอใจหรือไม่

2.2.6 พาผู้มาติดต่อราชการเข้าพบพนักงานสอบสวน หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 เจ้าหน้าที่ประจำห้องควบคุม

2.3.1 ใช้วาจากับผู้ต้องหาและญาติของผู้ต้องหาอย่างสุภาพและเป็นมิตร

2.3.2 อธิบายระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหาแก่ญาติของผู้ต้องหา ด้วยอัธยาศัยไมตรี

2.3.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

2.3.4 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กร ได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนียวกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

3. งานจราจร

3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

3.1.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

3.1.2 แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย มุ่งเน้นที่จะให้มีการการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การประชาสัมพันธ์และการอบรมวินัยจราจรให้มากกว่าการกวดขันจับกุมเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นหลัก “จับเพราะรัก”ต่อไป

3.1.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ประชาสัมพันธ์และอบรมวินัยจราจรให้แก่นักเรียน นักศึกษา ฯลฯ เพื่อให้เข้าใจข้อกฎหมาย และอันตรายจากอุบัติเหตุ การจราจรพร้อมสร้าง“เครือข่ายความปลอดภัยบนท้องถนน”

3.1.4 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อยต้องปฏิบัติหน้าที่และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับประชาชน ไม่หลบซ่อนตรงมุมต่าง ๆ ต้องปรากฏตัวอย่างชัดเจน

3.1.5 ปฏิบัติต่อผู้ใช้งานพาหนะ โดยเท่าเทียมและเสมอเหมือนกันทุกคน ตามอำนาจหน้าที่ที่ชอบด้วยกฎหมาย

3.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานจราจร และเปรียบเทียบปรับ

3.2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและเสมอเหมือนกันทุกคน

3.2.2 ให้การต้อนรับ และการบริการแก่ผู้ที่มาชำระค่าปรับ หรือมาติดต่อราชการ ด้วยใจบริการ พร้อมกล่าวทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

3.2.3 บอกถึงการลงโทษของการกระทำความผิดซ้ำซาก ให้การเตือนมากกว่าการข่มขู่โดยให้มีความประทับใจในลักษณะ “รักจึงเตือน”

3.2.4 อธิบายพร้อมอบรมให้ความรู้การจราจรอย่างต่อเนื่องทุกคน เพื่อเตือนสติของประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

3.2.5 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

3.2.6 ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

4. งานธุรการ

4.1 กล่าวคำต้อนรับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

4.2 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัยไมตรีอย่างเต็มใจ และเป็นมิตร

4.3 ให้บริการด้วยความรัก และหวังดีต่อประชาชน

4.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน

5. งานมวลชนและชุมชนสัมพันธ์

5.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและแต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

5.2 ประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ระยะที่ 3 ตามแนวนโยบายโดยเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่จะเน้นการให้บริการเชิงรุก “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” ให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และแนวทางการปฏิบัติของโครงการแนวทางการพัฒนาฯ และควรออกพบปะประชาชนทุกวันอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส

5.3 แสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะขับเคลื่อน โครงการฯ

5.4 บูรณาการความรู้ด้านจิตวิทยา และประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติ

5.5 ขจัดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจ ด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ พร้อมสร้าง

เครือข่าย การมีส่วนร่วมภาคประชาชน ระลึกเสมอว่า ตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ เพราะการจะสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือและร่วมใจให้มีความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่จะต้องเดินหน้าขับเคลื่อนตามโครงการฯ นั้นเพื่อไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

5.6 ระลึกเสมอว่า การปฏิบัติตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเรามีรูปแบบที่ดีขึ้น ไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

5.7 แต่งกายสะอาด สุภาพและเรียบร้อย

6. ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 โดยดำเนินการต่อเนื่องจากระยะที่ 2 พ.ศ. 2545-2549

7. การติดตาม/ประเมินผล

7.1 ให้ทุกสถานีตำรวจ สรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองก่อนและหลังเริ่มโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ ตามความเหมาะสม เพื่อที่จะเป็นข้อมูลในการประกอบการพัฒนาด้านต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลฯ และแจ้งผลการดำเนินการเพื่อที่จะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการพิจารณา

7.2 สำนักงานยุทธศาสตร์ สรุปการวิเคราะห์ และวางแผนควบคุม ควรให้คำแนะนำเพื่อที่จะพัฒนารูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558)

7.3 จเรตำรวจ และสำนักงานยุทธศาสตร์ พัฒนาและปรับปรุงแบบการตรวจให้เป็นไปแบบมาตรฐาน สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเหมาะสมกับการพัฒนาสถานีตำรวจทุกระดับทั่วประเทศ

7.4 ระดับกองบัญชาการ ควรจะต้องทำการตรวจการประเมินผลครั้งเดียวรอบ 6 เดือน และรายงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

7.5 ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีจเรตำรวจ ทำการสุ่มตรวจและควรติดตามการประเมินผล รอบ 6 เดือน

7.6 ระดับกองบังคับการ ติดตามการประเมินผลและทำการปรับปรุงทุก 3 เดือน

8. ประโยชน์ที่จะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้

- 8.1 ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540
- 8.2 ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ
- 8.3 ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้นและสามารถดำรงชีวิตประจำวัน ได้อย่างปกติสุขและพัฒนาชุมชนของคนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคงปลอดภัย
- 8.4 ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 8.5 สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงาน ในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น
- 8.6 ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8.7 ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถที่จะตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
- 8.8 ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชน
- 8.9 ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บริบทของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยขอนำบริบทมา กล่าวโดยสังเขป ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย, 2557 : 19)

1. สภาพพื้นที่

สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ที่จะต้องรับผิดชอบ ประมาณ 301.05 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ตอนบนของอำเภอลำปลายมาศเป็นพื้นที่ราบลุ่มและฝั่งแม่น้ำ มีระดับน้ำทะเลปานกลาง พื้นที่ตอนใต้จะเป็นพื้นที่ภูเขาสูงและพื้นที่ป่าไม้และประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยเป็นสังคมที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้ และการศึกษาคดี ในท้องถิ่นมี อาชีพเสริมทอผ้าไหมพื้นเมือง ผ้าตีนแดง เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด เป็นที่ตั้งของสถานที่ราชการ สถาบันทางการเงินและสถานบริการหลายแห่ง มีถนนสายหลักในพื้นที่ จำนวน 4 สาย คือ

1. ถนนสายบุรีรัมย์ – ลำปลายมาศ ทางหลวงหมายเลข 226 เริ่มต้นที่อำเภอเมืองบุรีรัมย์ หลักกิโลเมตรที่ 5 ถึงเขตติดต่อกับอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สิ้นสุดที่หลักกิโลเมตรที่ 15
2. ถนนสายลำปลายมาศ – ชุมพวง ทางหลวงหมายเลข 2223 เริ่มต้นที่หลักกิโลเมตรที่ 8 เขตติดต่อกับอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงหลักกิโลเมตรที่ 43 เขตติดต่อกับอำเภอชุมพวง จังหวัดบุรีรัมย์
3. ถนนสายลำปลายมาศ – คูเมือง ทางหลวงหมายเลข 4057 เริ่มต้นที่หลักกิโลเมตรที่ 16 เขตติดต่อกับอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงหลักกิโลเมตรที่ 36 เขตติดต่อกับอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
4. ถนนสายคูเมือง – บุรีรัมย์ ทางหลวงหมายเลข 2074 เริ่มต้นที่หลักกิโลเมตรที่ 65 เขตติดต่อกับอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงหลักกิโลเมตรที่ 84 เขตติดต่อกับอำเภอเมืองบุรีรัมย์
 2. เขตการปกครองในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจทะเลเมนชัย
เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 1 เทศบาลตำบล 8 ชุมชน 6 ตำบล 79 หมู่บ้าน ดังนี้
 - 2.1 เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย มี 8 ชุมชน
 - 2.2 ตำบลหนองบัวโลก มี 13 หมู่บ้าน
 - 2.3 ตำบลเมืองแฝก มี 17 หมู่บ้าน
 - 2.4 ตำบลทะเลเมนชัย มี 17 หมู่บ้าน
 - 2.5 ตำบลแสงพัน มี 16 หมู่บ้าน
 - 2.6 ตำบลตลาดโพธิ์ มี 9 หมู่บ้าน
 - 2.7 ตำบลบุโพธิ์ มี 8 หมู่บ้าน
 3. การบริหารงาน
สถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วยงานมีภารกิจในการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่จะต้องรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งมีภารกิจพิเศษจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป แบ่งสายงานการบังคับบัญชาออกเป็น 4 สายงาน คือ
 - 3.1 งานอำนวยการ
 - 3.2 งานป้องกันปราบปราม
 - 3.3 งานสืบสวนสอบสวน
 - 3.4 งานจราจร

ในแต่ละสายงานจะต้องมีรองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าและมีนายตำรวจระดับ สารวัตร และ รองสารวัตร ไปจนถึงระดับชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัย จำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัย ได้ศึกษางานวิจัยที่มี หัวข้องานวิจัยใกล้เคียง โดยสรุปเนื้อหาของงานวิจัยได้ดังนี้

วีรพันธ์ พิละกันทา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อ โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน ศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงการ โรงพัก เพื่อประชาชน มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อ โครงการฯ ประชาชนมีความต้องการต่อการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

ภัทรวุฒิ อุศภิระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพและการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่า อยู่ในระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับใน ความพึงพอใจพอสมควร โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการจัดการ จราจรมากที่สุดและพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับด้านความพร้อมและมีปัญหาและอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการ ให้บริการนั้นเห็นว่ายังไม่มีความพร้อมในการ ให้บริการ และยังไม่มีความพร้อมในด้าน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน ต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อ พิจารณาผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงส่งผล ให้มีความสงบสุขเรียบร้อยในพื้นที่ที่มีการพัฒนาในทุกด้านถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

อนุชิต อุคมภักดี (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พิจารณาราย
ด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร
บางละมุง จังหวัดชลบุรี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดการสถานีตำรวจเพื่อ
ประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก
ความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและ
จัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุง
สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางอยู่
ในรายด้านพบว่าด้านการให้บริการทั่วไปประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จงใจ เขินอำนาจ (2551 : 69) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพ
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 6 ด้าน คือ ด้าน
การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการแสวงหาความ
ร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มากทุกด้าน

รุจิรา ทิพย์อักษร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาหวาง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้าน
อำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและด้านการควบคุม
และจัดการจราจร โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โยธิน เอี่ยมนวล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ
ทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้าน
การควบคุมและการจัดการจราจร โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อ
การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน คือด้านการ
ให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าเป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ มีลักษณะคล้ายกัน โดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชน ในฐานะเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่ได้รับ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งในการศึกษาเพื่อที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจ ต่อไปจึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานีตำรวจ นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตามแนวคิดในเรื่องหลักการบริการของนักวิชาการหลายท่านแล้วซึ่งจะต้องเน้นในเรื่องหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของสถานีตำรวจ ดังนั้นจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้จึงเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำความคิดเห็นของประชาชน มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดต่อไป