

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
5. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ.2554 – 2558)
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความเห็น หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจหรือโดยอาศัยจากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ ไม่สามารถทดสอบความรู้และความจริงของความเชื่อมั่นของบุคคลได้ และต้องยอมรับว่าประชาชนทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป

ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายประการ ดังนี้

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

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

นพมาศ ชีรเวทิน (2542 : 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้น หมายถึง ส่วนที่มนุษย์แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จันทนา จุฑาวรรณะ (2543 : 51) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การสรุป การลงมติ หรือการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงออกเป็นทางบวกหรือลบโดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ไมตรี เศษ โถ (2550 : 16) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น ได้แก่ สถานภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม

จากคำนิยามหรือความหมายของคำว่า ความคิดเห็น ที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้ เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากโดยเฉพาะในการจัดทำแผนงาน โครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย จากแนวคิดของบุคคลหลายๆ ท่าน ได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นไว้ดังนี้

สมโชค แก้วสีดวง (2544 : 12) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้นโดยตรง ซึ่งจะนำไปในเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้

โยธิน ศันสนายุทธ และคณะ (2546 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่าการศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่างๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะสถานีโทรทัศน์จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมรายการ โทรทัศน์ต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547 : 19) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า การสำรวจในด้านความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ในการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์

สรุปความคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ ถ้าจะให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายแท้จริงแล้ว ควรจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนและจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการมีส่วนร่วม หรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการนั้นๆ

ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนโดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้จากประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นการอธิบายเหตุผลที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น โดยเฉพาะ ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ส่วนการแยกประเภทของความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงพอสรุปได้ดังนี้

พรทิพย์ สัมปตตะวานิช และคณะ (2541: 9) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นแบบโน้มน้าวเชิง คือความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้

2. ความคิดเห็นแบบใช้วิจารณ์ญาณ คือการใช้วิจารณ์ญาณในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

สุชา จันทน์เอม (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Indirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal – directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

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

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

สรุป ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม จึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นสิ่งนั้นๆ ปัจจัย

พื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้และสรุปได้ดังนี้ คือ

จอร์นัท์ ทาทะวงส์ (2544 : 14 - 15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนด้วยสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสภาพ

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

กงฤทธิ์ สุกใส (2545 : 17) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นพบว่ามีหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ที่ได้รับ โดยได้สรุปไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ แต่มักไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึง ส่วนปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างคนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยเมื่อบุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากสังคมจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่างๆ เหล่านี้ไว้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

สตุอาร์ตัน เหล่าวิชยา (2546 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ เช่น ภูมิหลังทางสังคม คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมือง ระหว่างผู้มีรายได้ต่ำกับผู้มีรายได้สูง ซึ่งมีตัวอย่างดังนี้

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกันหรือกระทำสิ่งใดให้แก่ผู้ใดนั้น ความคิดที่มักจะทำนองคือมีอะไรร่วมกัน หรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกัน แต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกว่าคุณอยู่ในกลุ่มและร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณสมบัติ

2. กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and Passive Groups) โดยผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้ในที่สุด และสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณสมบัติ โดยเฉพาะการจูงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่างๆ ได้ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรนักต่อสาธารณะ

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล มีทั้งปัจจัยภายในที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจ รับผิดชอบ และปัจจัยภายนอกที่มาจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อมวลชน กลุ่มหรือสังคมที่เกี่ยวข้องและข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

วิธีการวัดความคิดเห็น

เนื่องจากความหมายของความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นการวัดความคิดเห็นซึ่งสามารถใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ไพรัช สุขสงญาติ (2542 : 10) เสนอว่า วิธีการวัดความคิดเห็น โดยมากจะให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสศ (Negative) วิธีวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติ มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่างๆ การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งเฉพาะเจาะจง ซึ่งผลที่ได้ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นตัวชี้ความพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มเป้าหมาย และมีการแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

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

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

2. วิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง - ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

วิธี เจียมบรรจง (2523 : 8 ; อ้างถึงใน นิคยา อนงค์. 2548 : 12) กล่าวว่าความเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์ และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมาแต่ มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-Report) เป็นการวัดโดยการใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

สรุป การวัดความคิดเห็นมีการสร้างแบบวัดความคิดเห็นกันหลายวิธี ซึ่งวิธี ลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยขีดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นซึ่งผู้วิจัยจะได้นำความหมายความสำคัญหลักการและการบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มากล่าวดังนี้

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสาร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ชัยพล เขมปัญญานุรักษ์ (2544 : 30) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความ สะดวกสบาย ทัศนคติไมตรี เมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อนุพล ชมพูนุช (2546 : 19 ; อ้างถึงใน ประจักษ์ พึ่งอุบล. 2550 : 13) ได้ให้ความหมาย ของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความ ต้องการของลูกค้า

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริการ หมายถึง การพิจารณาระบบการ ให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะในการที่จะทำให้ชนะใจ ลูกค้า การให้บริการที่ดีนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและ ภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา ซึ่งมีผู้เสนอแนวคิด ไว้ดังนี้

มิลเลท (Milltt. 1993 : 23-25 ; อ้างถึงใน วราพรธรรม สันตสันะ โชค. 2540 : 31) ได้ ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วย การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติทธิต่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการตลอดเวลา(Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สมิต สัชฌุกร (2542 : 14-15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้านคือ

1. การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อ ไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยการบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สุรนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ และการบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

หลักการการให้บริการ

หลักการการให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

เสน่ห์ จุ้ยโต (2546 : 24) กล่าวถึงผู้บริการองค์การสมัยใหม่ว่าต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุค โลกาภิวัตน์ นั่นคือมุ่งเน้นที่

จะปรับปรุงองค์การให้ไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Oriented) โดยวิธีการ ดังนี้

1. สร้างคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีการจัดการที่ดีทั้งตัวบุคคล ผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

3. ต้องเลิกขาดด้วยเก่า นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความติดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากความเป็นข้าราชการที่ทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำ และการทำงานซ้ำซ้อน

4. ต้องเพิ่มความรวดเร็วการตลาด ความยืดหยุ่น และบริการด้วยการลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นองค์กรแบบแนวราบ (Flat Organization) และออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมาย ดังนี้

1. การมุ่งประ โยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั้งถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วัตถุประสงค์ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน แล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2555: 30 - 32) ได้เสนอหลักการให้บริการ โดยได้นำทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน มาปรับใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยงานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นปรัชญาของตำรวจบนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การที่ตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกันโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพความไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาสภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน ซึ่งเท่ากับเป็นการเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานจากเดิมที่ใช้มาตรการตั้งรับ(Reactive)ด้วยการ ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วเพื่อระงับเหตุมาเป็นการใช้มาตรการเชิงรุก(Proactive)ที่เน้นการแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชน

การนำปรัชญาตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ไปเป็นแนวทางการทำงาน สามารถสังเกตได้จากการที่หน่วยงานตำรวจปรับยุทธศาสตร์ในการทำงานใหม่เพื่อนำแนวคิดของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปสู่การปฏิบัติ อาทิ การกำหนดหน้าที่ของสายตรวจ โดยไม่ต้องทำ งานภายในรถยนต์สายตรวจที่รอรับฟังคำสั่งทางวิทยุให้ประจักษ์เหตุตลอดเวลา ให้สายตรวจมีเวลาทำงานมากขึ้น สามารถสัมผัสกับ

ประชาชนภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของคนได้โดยตรงและใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอทุกวัน หรือการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่เรียกว่า Community Policing Officer (CPO) ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รอบรู้ทั่วไป (Generalist) ในฐานะเจ้าพนักงานซึ่งมีภาระหน้าที่ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาค้างๆ ตามความต้องการของชุมชน โดยใช้หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีพื้นที่รับผิดชอบในการทำงานนั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนสามารถเข้าถึงรู้จักและสัมผัสโดยตรงอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอกับประชาชนในชุมชนอันจะนำไปสู่ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนซึ่งมีฐานะเป็นผู้แทนของหน่วยงานตำรวจประจำชุมชนนั้นๆ โดยมีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจะต้องรับฟังความคิดเห็นและรวบรวมข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการทำงานให้ตรงกับความต้องการของชุมชน อันจะนำไปสู่การเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือของประชาชนในการทำงานกับตำรวจ

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจึงต้องมีการเปลี่ยนปรัชญาและมุมมองในการคิดเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานตำรวจและมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานอย่างจริงจัง หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนได้เสนอแนวทางการทำงานใหม่ ซึ่งเน้นการทำงานภายใต้รูปแบบของการกระจายบริการลงสู่ระดับชุมชน (Decentralized) และเข้าถึงประชาชนเป็นรายบุคคล (Personalized) โดยให้โอกาสประชาชนทุกคนได้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการทำงานของตำรวจ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสะดวก ความประหยัด ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบแบบแผน การให้บริการที่แน่นอน

การบริการของสถานีตำรวจตามแนวทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะสร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน อันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการบริการต่อประชาชนนั้นหัวใจหลักและภารกิจหลักในการให้บริการจะอยู่ที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้เท่าที่ควร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2545 : 25) ได้กำหนดแนวทางของการบริการประชาชนไว้ 4 ประการ คือ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและด้านการควบคุมและการจัดการจราจร สถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ต้องมีการสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลา ในฐานะตำรวจซึ่งเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา งานของสถานีตำรวจแบ่งออกเป็นงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสอบสวนดำเนินคดี การสืบสวน งานด้านอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ งานจราจร ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของตำรวจในสถานีโดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” โดยมีรายละเอียดดังนี้

การบริการทั่วไป

แนวคิดเดิมตำรวจที่ดีต้องเก่งงานปราบปรามต้องจับ โจรเก่ง แต่คิดแบบใหม่นั้นตำรวจที่ดีไม่เพียงแต่เก่งงานปราบปราม สืบสวน จับกุม คนร้ายได้ แต่ต้องเก่งงานป้องกัน และงานบริการด้วย ต้องทำงานป้องกันก่อนที่เหตุที่จะเกิดขึ้นและให้ความสำคัญกับการบริการ ช่วยเหลือประชาชน ตำรวจแบบเดิมอาจมองว่าไม่ค่อยสำคัญงานบริการเป็นงานที่สำคัญและเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะสร้างความคุ้นเคยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548 : 30) ได้กล่าวว่า “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีนั้นผู้รับก็จะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวเราก็จะพบหัวใจของการบริการที่ดีมีดังนี้

1. ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
3. แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
4. ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
5. ความมีไมตรีจิตในการบริการ
6. ความกระตือรือร้นในการบริการงานที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งการบริการที่จัดไว้ได้แก่
7. การแจ้งความเอกสารหาย
8. การแจ้งความและถอนคำร้องทุกข์คดีอาญาและจราจร
9. การขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน

10. การคิดต่อประกันตัวผู้ต้องหา
11. การพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อนำไปปรับสมัครงาน
12. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง
13. งานอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการมาติดต่อ

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักหนึ่งของงานตำรวจ สถานีตำรวจจึงถือว่าเป็นหน่วยงานแรกที่เป็นหน้าเป็นตาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานว่ามีคุณภาพและมาตรฐาน ในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด

สรุปได้ว่า ตำรวจผู้ให้บริการแก่ประชาชนได้ง่าย ๆ คือหลักการทำงานแบบใหม่ของตำรวจ ที่เพิ่มเติมการทำงานของตำรวจแบบเดิมและมุ่งเพียงให้มีสายตรวจป้องกันในการแก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมคนร้าย แต่ตำรวจผู้รับใช้ประชาชน ต้องมุ่งที่จะหาประชาชนและต้องทำงานร่วมกัน เพื่อรักษาความสงบสุขของประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญและเป็น โอกาสที่ดีของตำรวจที่จะทำให้เกิดความสัมพันธที่ดีและเป็นการยอมรับภายในหน่วยงานตำรวจทั่วไป

การอำนวยความสะดวกทางอาญา

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะเสริมสร้างการอำนวยความสะดวกทางอาญาและการบังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม มีสิทธิมนุษยชนและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอาจสืบเนื่องมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองและการอำนวยความสะดวกทางคดีอาญาให้กับสังคม จึงได้มีการออกระเบียบของสังคมเพื่อส่งเสริมหลักการคุ้มครองและการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นที่ยอมรับได้ของสังคม

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545: 11) ได้กำหนดแนวทางการ อำนวยความสะดวกทางอาญา หัวหน้าสถานีซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน โดยมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำในการบริหารงาน สามารถทำให้วิสัยทัศน์บังเกิดผลได้ดังนี้

1. จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสม และพร้อมให้บริการ
2. พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรม ของพนักงานสอบสวน
3. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน
4. ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ปรับปรุงระบบในสำนวนการสอบสวน คดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
6. ตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบ

7. กำกับดูแล อำนาจความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
8. ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
9. จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยไปตามกาลเวลา ตามยุคสมัยและมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) คือการปฏิบัติใดๆก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นประกอบด้วย การกำหนดโครงการ แผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบการป้องกันและการปราบปรามและเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูงประกอบด้วยคุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นสาเหตุแห่งอาชญากรรมได้ดีขึ้น การให้ความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานที่ป้องกันสังคมอื่นๆที่เกี่ยวข้องและประสานงานกับประชาชนซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมช่วยลดอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นเป็นอย่างดี

2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่ การมุ่งเน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนนอย่างเพียงพอและให้เอาใจใส่ทั่วถึงทั้งรูปแบบของ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจทางน้ำ สายตรวจหน่วยม้า สายตรวจสุนัขตำรวจ สายตรวจพิเศษ ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคของตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยมและมีความสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจ โดยการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะต้องส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่างๆ อันเป็นภัยต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มีคำกล่าวและเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจั่งว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ”

3. การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Appretion of Offenders) เป็นมาตรการการปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการที่จับกุมผู้กระทำผิดได้โดยฉับพลันทันด่วนย่อมเป็นการข่มขวัญผู้กระทำผิด ทำให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่จะได้รับการประกอบอาชญากรรมโดยทันทีและเป็นการสร้างความอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไปตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมและฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและจะต้องมี

พยานหลักฐานอันยันเป็นที่แน่ชัดทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อเป็นผู้บริสุทธิ์ออกจากข้อกล่าวหา การสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุดและการกำหนดมาตรการการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

สรุปได้ว่า สังคมไทยทุกวันนี้ต้องการความยุติธรรมและความเสมอภาคเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนและต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง เพื่อให้การอำนวยความยุติธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายและแผนของผู้บังคับบัญชาซึ่งจะเป็นการบรรเทาความเสียหายให้กลับสู่สภาพเดิมโดยเร็วควรบริการช่วยเหลือให้ความสะดวก ด้านการสอบสวนก็เป็นวิธีการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบริการด้านยุติธรรมที่เน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้กระทำผิดเป็นสำคัญ เพื่อช่วยผู้กระทำผิดให้สามารถพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสมต่อไป ดังนั้นการอำนวยความยุติธรรมต่อผู้กระทำผิดจึงมีพื้นที่ในการจัดการกับผู้เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมในสังคมและควรมีความเสมอภาคไม่ควรเลือกปฏิบัติ

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำสถานีตำรวจที่มีหน้าที่ควรจะให้บริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนได้รับความอุ่นใจและมั่นใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ เมื่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนก็จะคิดถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจเพราะเป็นที่พึ่งพาของประชาชนไม่ว่าจะทางชีวิตและทรัพย์สินตำรวจก็จะให้ความช่วยเหลือตลอด เช่น น้ำท่วมก็จะมีตำรวจคอยดูแลตลอดเวลา

ไพรัช พงษ์เจริญ (2540:15) ได้กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น แต่ตำรวจอยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยีซึ่งมีสิ่งแวดล้อมต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจมี “ประชาชน” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชนเป็นหลักดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งถือได้ว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคมเพราะตำรวจได้รับงบประมาณที่ได้เก็บจากประชาชนและต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ให้ได้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไรจากการบริการของตำรวจและพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น ดังนี้

1. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of Property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็วและมีผลในด้านการลดความเสียหาย

ทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและเป็นการขยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึงการมีข้อกำหนดมาตรการควบคุมโรงจำนำหรือจัดแหล่งรับซื้อของโจรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความสูญเสียหรือตัดโอกาสช่องทางโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดและกวดขันยิ่งขึ้น

2. การรักษาระเบียบและข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจราจรและควบคุมกิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่างๆแก่ประชาชน การจัดการและควบคุมความเป็นระเบียบวินัยเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อขัดแย้งของครอบครัว ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชน ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของชุมชน

3. การจัดสรรและบริการแก่ประชาชน (Provision of Service) ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจให้แก่สังคม การจัดระบบห้องขังที่ถูกต้องตามมาตรฐานการดำเนินเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตการควบคุมทะเบียนต่างๆ ควรมีการควบคุมและการเลือกตั้งการจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาการ เป็นต้น

4. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล (Protection of Individual Freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่และบังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคแล้วยังต้องปกป้องพิทักษ์รับใช้ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงจากเหล่ามิถิฉาชีพแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีการปฏิบัติงานให้ความคุ้มครองมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติรวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดี

5. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kinds of Function) การปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่นๆนอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้ที่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ้มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันขับไล่ต่อสู้ข้าศึกศัตรูขั้วบิอริปไตยของชาติ

สรุปได้ว่า การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการขยับยั้งผู้มีแนวโน้มที่จะประกอบอาชีพอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้น ตำรวจสายตรวจจะต้องแต่งเครื่องแบบ และรดวิทยุสายตรวจจึงควรมีลักษณะเด่นชัดเห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการข่มขวัญและยับยั้งป้องกันอาชญากรรม นอกจากนั้นแล้วการตรวจท้องที่โดยสม่ำเสมอต่อเนื่องจะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่งการปรากฏตัวของตำรวจ และการกระจายกำลังของตำรวจให้มีการ

ครอบคลุมทั่วทั้งชุมชน จะช่วยป้องกันอาชญากรรมโดยลดช่องโอกาส สำหรับผู้ที่ตั้งใจจะละเมิดกฎหมาย หนึ่งงานตรวจท้องที่ของตำรวจมีลักษณะเป็นไปได้ทั้งงานประจำและงานเฉพาะกิจและในลักษณะงานประจำ ตำรวจสายตรวจ มักกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการระงับเหตุร้ายภายในระยะเวลาแต่ละผลัดที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนในลักษณะงานเฉพาะกิจนั้น ตำรวจสายตรวจในทุกพื้นที่คือ กำลังหลักที่พร้อมจะรวมตัวในทันทีที่ได้รับคำสั่งจากศูนย์บัญชาการเพื่อปฏิบัติงานเฉพาะกิจเร่งด่วน

การควบคุมและการจัดการจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ดูแลให้ความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เดินทางบนถนน พื้นที่รับผิดชอบจัดการจราจรป้องกันแก้ไขปัญหาคับรถจราจรคุ้มครองสวัสดิภาพและทรัพย์สินของประชาชนผู้สัญจรไปมาบนถนนรวมทั้งป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขปัญหารถจราจรที่ติดขัดบริเวณที่รับผิดชอบให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยจากการใช้รถใช้ถนน

อดุลย์ แสงสิงแก้ว (2541: 36) กำหนดให้ ตำรวจในพื้นที่ต้องศึกษาปัญหารถจราจรในพื้นที่แล้วจึงวางแผนจัดการจราจรในพื้นที่ เช่น ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกจราจรนั้น ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่จราจรทุกนายรวมทั้งสายตรวจจราจรให้กวดขันจับกุมผู้ที่ใช้รถใช้ถนนที่กระทำผิดกฎจราจร ก็จะจัดเจ้าหน้าที่ดูแลการจราจรตลอดเวลา ส่วนการฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร การจอดรถในเวลาห้ามและหลังชั่วโมงเร่งด่วน ยังได้ตั้งจุดตรวจกวดขันวินัยจราจรจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรทุกประเภท กวดขันจับกุมรถบรรทุกที่บรรทุกน้ำหนักเกินหรือบรรทุกสิ่งของตกหล่น ตามนโยบายถนนปลอดฝุ่นของกรุงเทพมหานครและได้อบรมเจ้าหน้าที่จราจรก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด รวมทั้งการใช้กิริยา วาจา ให้กระทำด้วยความสุภาพอ่อนโยน แต่เข้มแข็งและไม่ให้มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้กระทำผิด โดยเด็ดขาด การตั้งจุดตรวจกวดขันวินัยจราจรและกวดขันจับกุมรถผู้ต้องสงสัยนำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบนั้น ได้กำหนดเวลาและควบคุมการปฏิบัติ ดังนี้

1. ในช่วงเวลา 10.00 น.- 11.00 น. ของทุกวัน กำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดจุดตามความเหมาะสม โดยมีสารวัตรจราจรและร้อยเวรจราจรในแต่ละวันเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ ในคืนวันศุกร์ – เสาร์ เวลา 23.00 น.- 24.00 น. ให้มีกำลังเจ้าหน้าที่จราจร จำนวน 10 นาย กำหนดในถนนที่มีปัญหาเรื่องการแข่งขันรถ โดยมีสารวัตรจราจรเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ
2. ในช่วงเวลากลางคืน ให้จัดจราจร จำนวน 4 นาย ร่วมกันตั้งจุดตรวจร่วมกับฝ่ายป้องกันปราบปรามทุกวัน โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรองผู้กำกับการ

3. ควรกำหนดหรือจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรที่รับผิดชอบไว้เป็นประจำแต่ละช่วงเวลา ในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าและย่านชุมชน จุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจร หรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางเพื่อเกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนน โดยจัดทำป้ายแนะนำเส้นทางและป้ายเตือนอุบัติเหตุ ติดตั้งป้ายเตือนว่า “จุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งให้ระวังอันตราย” เช่น แพนสงกรานต์ ปีใหม่ ลอยกระทง

5. จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

6. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร อบรม เผยแพร่ความรู้และปลูกฝังวินัยการจราจรจัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า การจัดให้มีการควบคุมและการจัดการจราจรทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบและลดอุบัติเหตุ ลดจำนวนผู้เสียชีวิตได้ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎจราจรลดอาชญากรรมได้ด้วยการบริการประชาชนที่ประสบปัญหาระหว่างเดินทางบนถนน และสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอันตรายเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจร โดยเฉพาะผู้เสพสุราในขณะขับขี่ ไม่ให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนที่ได้เห็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนมีเจตคติที่ดีต่อตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารภาครัฐของไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้นำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ซึ่งจะประกอบเป็นพื้นฐานของการทำงาน รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ปัจจุบันทุกหน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสาร ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพในการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 11) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการ

บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการ ทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบ ระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ปีณิกา วนากมล (2545 : 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการนั้น บริการที่ ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้น เท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็น ผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปากต่อไป

เนติพงษ์ ธาตุท่าเล (2546 : 30 ; อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์. 2547 : 22) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพหมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใดๆ ซึ่งแสดง ถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้า ได้ ความเหมาะสมกับประ โยชน์ผู้ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความหมายของคุณภาพการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้มารับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้มารับบริการ ทั้งความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการของผู้มาใช้บริการ ความเหมาะสมกับประ โยชน์ใช้สอยของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังได้รับการบริการแล้ว

การวัดคุณภาพของการให้บริการ

การวัดคุณภาพของการบริการเป็นการประเมินระดับคุณภาพของการบริการหรือระดับ ความรู้สึกความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่าน ให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 175) ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถวัดได้ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะทำให้เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 4 – 5) อธิบายว่า เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติ ที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพมักหมายความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐ จึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตรา การเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่ม ผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่ง ในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินผลจาก ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการ สาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมิอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึก ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สรุปได้ว่าในการวัดคุณภาพการบริการ ต้องการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติ โดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ เป็นลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุมสั่งการจากบนลงสู่ล่าง ซึ่งจะเป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน

ความหมายของการบริหารงานตำรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารงานสถานีตำรวจ” ที่แตกต่างกันออกไปตามแนวความคิดของแต่ละบุคคล ไว้หลาย ประการ ดังนี้

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์ (2548: 46) ได้กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ หมายถึง คำเดิมที่ใช้ กันมานาน ตำรวจส่วนใหญ่เข้าใจตรงกันว่า สื่อถึงลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับ บัญชาหรือสั่งการกันเป็นทอดๆ โดยเคร่งครัด จากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไป ของ การบริหารราชการแบบเก่าที่ได้รับอิทธิพลมาจากระบบของทหารในอดีต

พงษ์ธร รัญญศิริ (2545 : 170) ได้กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ หมายถึง การจัดการ ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ขององค์การตำรวจ การบริหารงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

งานรักษาความมั่นคงภายในให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในฐานะที่ตำรวจเป็นกลไกส่วนหนึ่งของสังคมในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รักษาความปลอดภัยในสังคมและให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคมและการพัฒนาประเทศ

โสภณ ศรีวพจน์ (2548 : 51) ได้กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ หมายถึง การที่ผู้บังคับการหรือผู้บริหารงานตำรวจ นำเอาทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดมาสู่กระบวนการบริหารงานให้การปฏิบัติงานของตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอน (Processing) ได้แก่ การนำวัตถุดิบและพลังงาน ต่าง ๆ มาใช้ตามวัตถุประสงค์หลักและรองขององค์การ โดยมีข้อมูลป้อนเข้า (Input) ได้แก่ การป้อนทรัพยากรต่าง ๆ เข้าระบบทั้งบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ข้อมูลส่งออก (Output) เป็นการส่งผลงานหรือผลผลิตออกสู่สภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value of Money) หรือมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

จากคำจำกัดความของบุคคลต่างๆ ข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่าการบริหารงานตำรวจ สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

หลักการบริหารสถานีตำรวจ

หลักการบริหารสถานีตำรวจนั้นยึดหลักการบริหารด้วยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการอาจนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี ได้มีผู้กำหนดขึ้นและเสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันเพื่อให้เป็นแนวทางการบริหารงานตำรวจ สรุปได้ดังนี้

อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ (2546 : 1 - 4) กล่าวว่า หลักการบริหารงานตำรวจในระบบประชาธิปไตยที่รัฐต้องการและพึงประสงค์ มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. วัตถุประสงค์ของการบริหารงานตำรวจ
2. การกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับตำรวจ
3. การจัดปัจจัยต่างๆ ให้กับตำรวจใช้ในการปฏิบัติงาน
4. กระบวนการในการบริหารงานตำรวจ

โสภณ ศรีวพจน์ (2548 : 52 - 56) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารงานตำรวจไว้คือ

1. การเคารพกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายพึงประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ภายในกรอบของกฎหมาย ยึดหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชนทั่วไป ควรละเว้นจากการละเมิดกฎหมายเสียเอง โดยเฉพาะในขณะบังคับใช้กฎหมาย เพื่อจุดมุ่งหมายใน

การสืบสวนสอบสวนและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เคารพในสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะต้องแจ้งสิทธิและปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกประการ

2. การป้องกันอาชญากรรม เป็นความสำคัญอันดับแรก ภารกิจพื้นฐานของตำรวจก็คือ การป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยมุ่งดำเนินการในลักษณะเชิงรุกก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น และก่อนที่จะเหตุการณ์จะลุกลามหรือขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้นจนถึงอาจต้องใช้กำลังทหารเข้าปราบปราม

3. การยอมรับของประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในด้านสถานภาพ การกระทำ พฤติกรรมและความสามารถของตำรวจในการ ได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือจากประชาชน

4. การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะ ได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือและการยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง

5. ความร่วมมือของประชาชน ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ได้มานั้นจะลดลงในสัดส่วนกับการใช้กำลังตำรวจและการบีบบังคับให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตำรวจ

6. การบังคับใช้กฎหมายด้วยไมตรีจิตอย่างเป็นธรรม ในการแสวงหาและสงวนรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบจากประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์หรือสร้างเสริมประชาคติเพียงอย่างเดียว แต่ควรแสดงให้เห็นที่ประจักษ์ในสายตาประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ว่าได้บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมโดยแท้ ให้บริการด้วยไมตรีจิตต่อสมาชิกทั้งปวง ไม่จำกัดเชื้อชาติหรือสถานภาพทางสังคมของบุคคล โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อป้องกันและคุ้มครองชีวิตประชาชน

7. การใช้กำลังตำรวจในระดับต่ำที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงใช้กำลังในขอบเขตเท่าที่จำเป็น เพื่อเสริมสร้างความเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือรักษาความสงบเรียบร้อย เพียงในกรณีที่พบว่าการชี้แนะ การตักเตือน เป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจให้บรรลุผลสำเร็จ ในการนี้ตำรวจจะต้องใช้กำลังเพียงในระดับที่มีเหตุผลจำเป็นและเพียงพอต่อสถานการณ์นั้นๆ โดยเฉพาะเท่านั้น

8. ประชาชนคือตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรักษาสัมพันธ์อันดีกับประชาชนไว้อย่างต่อเนื่อง ตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติมาแต่ในอดีตที่ตำรวจเป็นประชาชนและประชาชนเป็นตำรวจ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งได้รับคำตอบแทนต่อการปฏิบัติภารกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง เพื่อปกป้องและคุ้มครองผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของชุมชน