

9. ขอบเขตอำนาจตำรวจ ตำรวจพึงกระทำการต่างๆ ที่มุ่งต่อภารกิจของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหารเท่านั้น โดยจะต้องละเว้นจากการล่วงละเมิดอำนาจฝ่ายตุลาการในการพิจารณาพิพากษาและตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิด

10. การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ จะสังเกตได้จากสภาพการณ์ที่ปราศจากอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อย มิใช่การแสดงให้เห็นว่าได้กระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อยไปแล้วเท่านั้น

11. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ภารกิจในการป้องกันอาชญากรรมไม่อาจสำเร็จได้โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงลำพัง ภารกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจทั้งจากตำรวจและประชาชน

12. ประชาชนปฏิบัติการร่วมกันประชาชน สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในทุกๆ ย่านที่อยู่อาศัยและสถานที่ใดๆ ได้ในเวลาเดียวกัน จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนากระบวนการบางอย่างเพื่อให้ประชาชนแต่ละคนช่วยกันดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับเพื่อนบ้านของตน เมื่อประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในละแวกชุมชนของตนแล้วปัญหาอาชญากรรมจะลดลง

13. ผู้บริหารตำรวจปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการกิจตำรวจให้บรรลุผลอย่างแท้จริง ในขณะที่ผู้บริหารตำรวจจะเป็นเพียงผู้วิเคราะห์สภาพปัญหา กำหนดนโยบายและแผน รวมทั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามารถทำงาน ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผล ผู้บริหารตำรวจจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาและขีดความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติการกิจจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย ชีวิตจิตใจของผู้บริหารตำรวจที่ดี จึงอยู่ที่การบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ได้บังคับบัญชา ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ในสิ่งต่างๆ ขององค์การตำรวจ

14. ตำรวจปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ในหลายกรณีความเชี่ยวชาญพิเศษเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติการกิจของตำรวจ หน่วยงานตำรวจจะต้องแสวงหาแนวทางในการสนธิกำลัง เพื่อระดมความรู้ความสามารถจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไป เพื่อเข้าร่วมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

15. ตำรวจปฏิบัติการภายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตำรวจและประชาชนไม่อาจดำเนินการให้บรรลุได้อย่างแท้จริงเพียงลำพัง จะต้องอาศัยส่วนประกอบอื่นๆ ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอีกด้วย โดยเฉพาะ อัยการ ศาล และ

ราชทัณฑ์ เพื่อที่จะให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม สามารถแก้ไขปัญหอาชญากรรม และพัฒนางานความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง

16. ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชน ในสังคมประชาธิปไตย เสรีภาพของสื่อมวลชนเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตำรวจควรที่จะให้ความร่วมมือแก่สื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมและปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับตำรวจ โดยหลักการ สื่อมวลชนควรที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับล่าง ได้อย่างจริงจัง เพื่อที่จะได้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ โดยตรง อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนจะต้องมิให้มีผลกระทบต่อเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการดำเนินคดีอย่างเป็นธรรม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ชีวิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใด และความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนส่วนรวม

17. การบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์ในการจัดการกับปัญหาที่สำคัญยิ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมนั้น ควรที่จะระดมการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจการนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนแต่ปราศจากซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นสิ่งที่ไม่มีความหมาย

18. การบริหารด้วยการมีส่วนร่วม สืบเนื่องจากบุคลากรตำรวจมักจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของผู้บริหารหรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องแสวงหาความร่วมมือในด้านข้อมูลข่าวสาร และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการอาจจะนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี

19. ความจำเป็นในเรื่องอาณาเขตพื้นที่ปฏิบัติงานตำรวจ เป็นการให้บริการที่มักจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยจะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของความปลอดภัยและภัยอันตรายของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้รับบริการจึงควรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเท่าที่กระทำได้ ความใกล้ชิดดังกล่าวจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างและพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติจึงควรที่จะยึดหลักการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รู้จักคุ้นเคยกับประชาชน ได้มีโอกาสทำงานรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน

20. การปฏิบัติหน้าที่เปิดเผยและซื่อสัตย์สุจริต ในการแสวงหาความร่วมมือระหว่าง ตำรวจกับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับความเคารพนับถือจากประชาชน ซึ่งจะเกิดขึ้น ได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบกิจกรรมต่างๆ ของตำรวจอย่างเปิดเผยเท่าที่จะ กระทำได้ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผย เป็นกันเอง ซื่อสัตย์ สุจริต และเชื่อถือไว้วางใจได้ มิฉะนั้นแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารและเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ทำให้ตำรวจตกอยู่ในสภาพถูกทอดทิ้งให้ปฏิบัติงาน แต่เพียงลำพัง

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวกับหลักการบริหารสถานีตำรวจ สรุปได้ว่า การบริหารงานสถานีตำรวจให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ และความสำเร็จของกิจการตำรวจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประชาชน ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาอาชญากรรม

#### วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ

การบริหารงานในสถานีตำรวจ ให้ยึดเป็นหัวใจหลักใหญ่ของการพัฒนาสถานีตำรวจใน ยุคใหม่ นโยบายกำหนดโดยผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วม ทางสถานีตำรวจมีส่วนคิดนโยบายต่าง ๆ ร่วมกัน คิดโดยผ่านคณะกรรมการพัฒนาแต่ละสายงาน มีงานด้านถวายอารักขารักษาความปลอดภัย ด้าน ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการจัดระเบียบสังคม การปราบปรามผู้มีอิทธิพล ด้านการ ควบคุมและการจัดการจราจร ด้านอำนวยความยุติธรรม และด้านความมั่นคงแนวทางในการทำงาน ได้ยึดหลัก 4 ประสาน คือ ชุมชน ตำรวจ รัฐ และภาคเอกชน

พัฒนา สักกวัตร (2542 : 10 - 12) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารสถานีตำรวจ ต้องสอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 6 ที่ได้บัญญัติ อำนาจหน้าที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ ได้มีแนวคิดการดำเนินงานของสถานีตำรวจ จำเป็นต้อง มีการบริหารที่ดีและเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

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

7. เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปรามแหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน ยาเสพติดให้โทษ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

8. เพื่อควบคุมดูแลการจราจร

9. เพื่อควบคุมป้องกันและระวังอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ

10. เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้อง การเดินขบวน การก่อความไม่สงบ และการก่อจลาจล

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าถึงประชาชนในชุมชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจและความสงบสุขของสังคม คือ เป้าหมายของสถานีตำรวจ และตำรวจทุกคนต้องร่วมมือกันปฏิบัติให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม สร้างเอกภาพทางความคิดของผู้นำให้มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล นำเทคโนโลยีและนำองค์ความรู้มาสร้างเครื่องมือ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ

#### เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การบริหารงานที่มีความชัดเจนและเป็นระบบในการบริการของสถานีตำรวจ โดยมีนักวิชาการได้สรุปเป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจดังนี้

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

1. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร
3. บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจ ทั้งในขณะที่อยู่ในสถานีหรือนอกสถานี
4. สร้างความรักและผูกพันอย่างแน่นแฟ้น ระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และข้าราชการหน่วยอื่นๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่
5. เป็นหลักของประเทศชาติในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สรุปได้ว่า การบริหารงานสถานีตำรวจ ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 โดยมุ่งเน้นที่การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน คือ มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อความสงบสุขของสังคม ทั้งนี้ ตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อ สุภาพ และมีมารยาท เพื่อให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

### โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ.2554 – 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ในการบริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ครบวงจร ในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยให้ประชาชนมีทางเลือกที่ใช้บริการที่มีความหลากหลาย มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ ส่งเสริมรูปแบบการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว โปร่งใส ทันกาล สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการส่งมอบบริการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ทุกสถานีตำรวจ อำนวยความสะดวก เอาใจใส่ดูแลให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

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

#### 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) เป็นโครงการที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงาน โดยยึดหลักทางสายกลาง จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยกำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินผลในแต่ละด้าน จากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ประกอบกับคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่างๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน

เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนกฎหมายต่างๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551-2554 ประกอบกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ.2552 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้พัฒนารูปแบบ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2554-2558) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2553 พลตำรวจเอกวิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติว่า จากสถานการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา คดีอาญาที่เกิดขึ้นมักจะมี ความรุนแรง ชับซ้อน สร้างความสูญเสียสูง และปัญหาอาชญากรรมเฉพาะเรื่อง เช่น ปัญหาการล้วงละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของยาเสพติด และปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งการปฏิบัติคนไม่เหมาะสมของข้าราชการตำรวจบางราย ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้วางนโยบายการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาให้ เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. นโยบายเฉพาะหน้า ซึ่งต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง โดยข้าราชการตำรวจทุกคนต้องปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ มิให้ผู้ใดล่วงละเมิดได้ โดยการถวายความปลอศภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด และให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ เสมือนญาติของตนเองตามหลักการ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว”

2. นโยบายเร่งด่วน ภายในระยะเวลา 6 เดือน เป็นช่วงเวลา “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” โดยดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง โดยข้าราชการตำรวจต้องมีกิริยาจาสุภาพ อุ่มอ้วนแจ่มใส โดยกำหนดให้มีกิจกรรมพบปะพูดคุยทุกระดับชั้น มีเวทีในการพบปะหารือ พุดคุยปัญหา อุปสรรค เพื่อสร้างความเข้าใจและ

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และต้องมีการฝึกประจำสัปดาห์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และให้เสริมสร้างสำนึกในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยทุกหน่วยต้องจัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

3. นโยบายสำคัญ ระยะ 1 ปี เป็นช่วงเวลาแห่งการ “เสริมสร้าง พัฒนาประสิทธิภาพ” เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. นโยบาย ระยะ 1 – 3 ปี สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะ “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง” โดยใช้ยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามคำกล่าวที่ว่า “บริการคุณวุฒิ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว”

## 2. แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

เพื่อให้การปรับปรุง โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีกรอบแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้กำหนดหลักการไว้ดังนี้

### 2.1 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และความรวดเร็วในการให้บริการ

เป็นแนวความคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

### 2.2 การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) หรือหัวใจบริการ

เป็นการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีแก่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ ในการให้บริการของสถานีตำรวจก็เหมือนกัน ต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตนเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็ว สะดวกสบายและเป็นกันเอง

### 2.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ซึ่งคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานหรือโครงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัด ผลการดำเนินการที่ชัดเจน ในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อประชาชน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติขององค์กร ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันที

#### 3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสอดคล้องกันความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้กำหนดหลักการปฏิบัติงานทั่วไปเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการบริการที่ดี ดังต่อไปนี้คือ

3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ จะต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสบายใจ อบอุ่นใจ ไม่หวาดระแวง ด้วยการปฏิบัติดังนี้

3.1.1 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการทำงานไว้ให้พร้อม

3.1.2 ยิ้ม กับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ โดยต้องคิดว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นญาติมิตรของตน

3.1.3 สวัสดี ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจ การสวัสดีเป็นการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย การกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” “สวัสดีค่ะ” และการยกมือขึ้นสวัสดี

3.1.4 กล่าวทักทายประชาชนแบบญาติมิตร ด้วยการเรียกประชาชนเป็นที่ น้อง ลูก ป้า น้า อา ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคย เป็นกันเอง



3.1.5 ให้การต้อนรับจับคู่ให้พบกับฐานะหรือตามสมควร เช่น การจัดที่นั่งพักรอ การจัดนำดื่มให้ การจัดหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่าน การพาประชาชนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น

3.1.6 ให้การบริการในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ แสดงออกให้ประชาชนเห็นว่าสนใจ เอาใจใส่ในสิ่งที่ประชาชนมาติดต่อและต้องการให้ดำเนินการ แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการทำงาน พுகุญให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานสอบถามสารทุกข์สุกดิบของประชาชน เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเพื่อสร้างความคุ้นเคย

3.1.7 เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว ให้กล่าวคำอำลาและดูถูกขึ้นขึ้นส่งหรือเดินไปส่งประชาชนผู้นั้นจนถึงทางออกสถานีหรือบริเวณอันสมควร

3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ ให้แสดงออกถึงการเป็นสัญลักษณ์ของการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการปฏิบัติดังนี้

3.2.1 ปฏิบัติเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ

3.2.2 ให้บริการทุกรูปแบบทั้งในหน้าที่ตำรวจและนอกหน้าที่ตำรวจ แก่ประชาชนในทุกโอกาสที่สามารถกระทำได้

3.2.3 หากมีการบังคับใช้กฎหมาย ก็จะต้องแสดงเหตุผลให้ประชาชนทราบทุกครั้งว่า การบังคับใช้กฎหมายนั้นก่อให้เกิดแก่ประชาชนอย่างไร และการที่ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นจะเกิดผลเสียอย่างไรแก่ตัวประชาชนเอง และแก่สังคมโดยรวมอย่างไร

3.2.4 แสดงออกซึ่งความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ตลอดเวลา พบเห็นสิ่งใดที่เป็นสิ่งล่อแหลมต่อการเกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะต้องเตือนและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการแก้ไขป้องกันทุกครั้ง

3.2.5 ทุกครั้งเมื่อพบปะประชาชน จะต้องให้คำแนะนำและเป็นประโยชน์ในการป้องกันตนเอง ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมหรือความไม่ปลอดภัยอื่นๆ เสมอ

3.2.6 พบปะเยี่ยมเยียน ร่วมกิจกรรมต่างๆ กับประชาชนในห้องถิ่นเสมอ

3.3 ข้อควรปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนโครงการ ไปสู่การบริการที่ดีแก่ประชาชน มี 10 ประการคือ

3.3.1 เมื่อมีประชาชนที่มาสถานีตำรวจ ต้องรู้สึกดีใจเหมือนมีญาติพี่น้องมาเยี่ยมเยียน

3.3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ยกมือไหว้ สวัสดี

3.3.3 เรียกขานผู้มาติดต่อราชการเป็นพี่ ป้า น้า อา ตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

3.3.4 ให้บริการรวดเร็ว กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

3.3.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

3.3.6 เมื่อพบเห็นผู้มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเข้าไปทักทาย สอบถามให้บริการ

3.3.7 ทำทุกวิถีทางเพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้ประชาชน คือหน้าที่สำคัญของ

ตำรวจ

3.3.8 ระลึกเสมอว่าโครงการนี้ ไม่ได้เพิ่มภาระให้เรา แต่เป็นการปรับปรุงการทำงานของเราให้ดีขึ้น

3.3.9 ต้องระลึกเสมอว่าท่านเป็นเสมือนตัวแทนของตำรวจทั้งสถานีการแสดงออกต่อประชาชน

3.3.10 โครงการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ ความสามัคคีของตำรวจทุกคน

#### 4. เป้าหมาย

เพื่อให้การดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้นบรรลุผล สมความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ.2554-2558) ให้มีความสอดคล้องกันดังนี้

4.1 มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มาใช้ในการบริการในแต่ละสถานีตำรวจ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชน มีการลดขั้นตอนระยะเวลา เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

4.2 มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) ในการให้บริการ ต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง อิมยิ้มแจ่มใส มีบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็ว สะดวกสบายและเป็นกันเอง

4.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) โดยการส่งเสริมการทำงานของผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน มีการปรับปรุงการปฏิบัติของแต่ละสถานี ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความพึงพอใจ มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม และทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง มุ่งสู่ “บริการคุณภาพ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครวั” จริงๆ

## 5. ด้านกิจกรรมของโครงการ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละตำแหน่งงาน และกิจวัตรควรปฏิบัติประจำตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติตามโครงการฯ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับต่างๆ ไว้ดังนี้

### 5.1 ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/ผู้บังคับการตำรวจนครบาล

5.1.1 เป็นนักบริหารจัดการที่มีศักยภาพในการบริหารมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชา โดยเป็นผู้จุดประกาย ริเริ่ม และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ อย่างเป็นรูปธรรม และสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดในองค์กรให้ตำรวจปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ อย่างเป็นอัตโนมัติ และต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย

5.1.2 จัดอบรมหรือประชุมชี้แจง ให้ความรู้ให้คำแนะนำกับหัวหน้าสถานีตำรวจในสังกัด ในการบริหารและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาฯ

5.1.3 จัดสรร สนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และดำเนินการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการของสถานีตำรวจในสังกัด สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาของประชาชนในพื้นที่

5.1.4 เสริมสร้างระบบการกำกับดูแล การปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลของสถานีตำรวจ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.1.5 สร้างแรงจูงใจให้กับสถานีตำรวจที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ดีเยี่ยม โดยการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเยี่ยม มีการให้รางวัลและชมเชยเป็นทีมมากกว่ารายบุคคล เพื่อยกระดับสถานีตำรวจในอนาคตให้ดีขึ้น

5.1.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

### 5.2 รองผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด/รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล

5.2.1 นำแนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชน ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำเนินการพัฒนาตามสถานีตำรวจทุกแห่งในความรับผิดชอบ ให้บังเกิดผล

5.2.2 ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกระดับของสถานีตำรวจ ในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ ของนโยบาย ดร. เร่งด่วน

5.2.3 ศึกษาวิเคราะห์ถึงข้อดีข้อเสีย ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบในการปฏิบัติของสถานีตำรวจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน บริการให้บรรลุเป้าหมายประชาชน

5.2.4 แก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติและริเริ่มกลยุทธ์การปฏิบัติรูปแบบต่างๆ ในแก่งสถานีตำรวจในสังกัด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ศรัทธาแก่ประชาชนในทุกด้านการบริการ

5.2.5 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ แก่เจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.2.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

5.2.7 เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชน หน่วยงานราชการ และกลุ่มองค์กรในพื้นที่ (จิตอาสา) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

**5.3 หัวหน้าสถานีตำรวจทุกระดับ นำแนวทางการพัฒนาและหลักการประเมินผลการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในด้านต่างๆ ดังนี้**

5.3.1 ปรับปรุง พัฒนาสถานีตำรวจ บ้านพักตำรวจ สภาพแวดล้อมให้สะอาด สะดวกสบาย โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก ตามนโยบาย “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” ทั้งด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จัดอาคารสถานที่ให้สะอาด สะดวก สบาย เหมาะสมที่จะให้บริการประชาชนและเป็นที่น่าสนใจ (Attraction) ทำอย่างไรให้ประชาชนอยากมาที่สถานีตำรวจ เช่น

5.3.1.1 จัดเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ควรอยู่ติดทางเข้าสถานีตำรวจให้มากที่สุด ให้สามารถมองเห็นออกไปด้านนอกตัวอาคารได้ด้วย

5.3.1.2 จัดห้องโถงเป็นที่พักรอรับบริการของประชาชน และมีที่จอดรถที่เป็นระเบียบ

5.3.1.3 จัดศูนย์บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ควรเป็นพื้นที่ต่อเนื่องกับที่พักรอของประชาชน

5.3.1.4 จัดให้โรงพักเป็นแหล่งเรียนรู้ มีห้องสมุดที่ทันสมัย หรือจัดให้โรงพักเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ

5.3.2 ปรับภารกิจ บทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจบริการ จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับและเจ้าหน้าที่อื่นๆ บนสถานี

5.3.2.1 เป็นผู้มึนุคลิกดี การแต่งกายดี พุดจาดี มีความรู้ มีมารยาท หน้าตาดี ยิ้มสวย และที่สำคัญต้องสวัสดีเป็น

5.3.2.2 ต้องคิดเข้มงวด ใครงการ

5.3.2.3 จะต้องให้เจ้าหน้าที่สำรวจทุกคนในสถานี ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับ  
เมื่อมีโอกาส

5.3.3 อบรมให้ความรู้และพัฒนาปรับทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นทีมแก่เจ้าหน้าที่  
สำรวจ ให้เข้าถึงเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดำรงทุกคน  
ต้อง “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงาน  
ว่องไว ใส่ใจประชาชน”

5.3.4 จัดทำแผนปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนา และกำหนดอำนาจหน้าที่อย่าง  
เป็นระบบ ตรวจสอบได้ โดยต้องมีการประชุมหรือ พุดคุยถึงการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ  
อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุมหน้าแถวรายวัน การประชุมของแผนกต่างๆ หรือการประชุม  
รวมทั้งสถานีสำรวจ

5.3.5 ประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

5.3.5.1 ควรดำเนินการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทาง  
การพัฒนาฯ “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่จตุรครบครัว”

5.3.5.2 ควรจัดทำป้ายเพิ่มเติมตามขีดความสามารถ ติดตั้งตามแยกต่างๆ เพื่อ  
ประชาสัมพันธ์โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ

5.3.5.3 การติดตั้งป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ  
แล้วถือว่าเราทำสัญญากับประชาชน เพราะป้ายโฆษณาดังกล่าวนอกจากจะติดตั้งเพื่อให้ประชาชน  
ทราบว่าเรามีโครงการฯ แล้ว ป้ายดังกล่าวยังจะต้องเป็นเครื่องเตือนใจเจ้าหน้าที่สำรวจทุกคนด้วยว่า  
“เรามีสัญญากับประชาชนว่าเราจะปฏิบัติตาม โครงการหรือแนวทางการพัฒนา”

5.3.6 พัฒนามาตรฐานหรือแนวทางการพัฒนาฯ ให้มีความยั่งยืน (Maintenance)  
แบ่งเป็น 3 ช่วง

ช่วงที่ 1 คือการจุดประกายโครงการ (Boom) คือระดมทำกิจกรรมทุกอย่างอย่างเต็มที่  
เพื่อสร้างกระแสให้เกิดการยอมรับ โครงการ/แนวทางการพัฒนาฯ โดยยกระดับการให้บริการและ  
การทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังนี้

- หัวหน้าสถานีสำรวจ,ผู้บังคับบัญชาระดับรอง,ทีมงาน ร่วมกันทำ

ช่วงที่ 2 เป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการดำเนินการต่อเนื่อง ตามวงรอบที่เหมาะสม

- หัวหน้าสถานีสำรวจมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน (Project Manager) และ

ทีมงานร่วมกันทำ

ช่วงที่ 3 เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรของสถานีดำรวจ คือทำให้ต่อเนื่องจนคิดเป็นนิสัยและปฏิบัติไปเองโดยอัตโนมัติ ให้สมกับคำว่า “บริการดูญาติ พัทธ์ภัย ราษฎร์ดูครอบครัว” รวมทั้งทำให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชนและสังคม

- ตำรวจทุกคนร่วมกันทำ

5.3.7 หัวหน้าสถานีดำรวจต้องปรับบทบาทผู้บังคับบัญชามาเป็นนักบริหารที่มีอำนาจจัดการ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะต้องประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการตำรวจ โดยเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเองก่อน หัวหน้าสถานีดำรวจต้องเอาจริงเอาจังในการดำเนินการตามโครงการฯ การปฏิบัติตามโครงการทุกวันจะต้องมีการพูดคุย ประชุมชี้แจง แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติของตำรวจทุกวัน จะต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง จะต้องมึวิธีการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลง ใจทั้งไม้นวมและไม่แข็ง จะต้องทำความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าการดำเนินการตาม โครงการฯ นี้ เป็นสิ่งที่ดี ที่ทำแล้วเกิดประโยชน์ เป็นสิ่งที่ดี ต้องทำ เดิมก็ทำอยู่แล้วเพียงแต่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่ได้เหนื่อยมากขึ้นหรือใช้เวลามากขึ้น

5.3.8 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

#### 5.4. รองผู้กำกับการ/สารวัตรหัวหน้าสถานี งานต่างๆ ในสถานีดำรวจ

5.4.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางการปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

5.4.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

5.4.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบ และถือปฏิบัติอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการประชุมทุกครั้ง

5.4.4 ควบคุมดูแลการปฏิบัติให้เป็นตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ถือเป็น “จุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”

5.4.5 ให้ถือว่า จุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อนโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีดำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสำเร็จผล

5.4.6 นำแบบปฏิบัติของระดับ สว., รอง สว. และประทวน ในแต่ละสายงานมากำชับการปฏิบัติให้บรรลุผล

5.4.7 ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) เมื่อได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสถานีซึ่งทำหน้าที่ของผู้จัดการ โครงการหรือ การทำแทนหัวหน้าสถานีในเรื่องดังต่อไปนี้

5.4.7.1 ติดตามงาน (Monitoring)

5.4.7.2 สอนงาน (Training or Advising)

5.4.7.3 ประสานงาน (Co-ordinating)

5.4.7.4 ประเมินผลหรือวัดผล (Evaluation)

5.4.7.5 ปรับปรุงแก้ไข (Correction)

5.4.7.6 รายงาน (Reporting)

### 5.5 สารวัตร และรองสารวัตร ทุกสายงาน

5.5.1 ปฏิบัติติดตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

5.5.2 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

5.5.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบและถือปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง ทุกวัน

5.5.4 ควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาฯ ที่กำหนด

5.5.5 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5.5.6 ให้ถือว่า จุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อนโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสำเร็จผล

5.5.7 นำแบบปฏิบัติของระดับชั้นประทวน ในแต่ละสายงานมากำชับการปฏิบัติให้บรรลุผล

### 5.6 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกสายงาน

5.6.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจพร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

5.6.2 จริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

5.6.3 พுகุขและเดือนเพื่อนร่วมงานเสมอว่าจะต้องปฏิบัติ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติให้ความเอาใจใส่ เต็มใจดูแลผู้รับบริการทุกด้าน ต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

5.6.4 ระลึกเสมอว่า การปฏิบัติตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงการปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้น ไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

5.6.5 ระลึกเสมอว่า ตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนา เพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ ความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ต้องดำเนินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

5.6.6 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่จรรจบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และเสมอกันทุกคน

5.6.7 รับการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกัน เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอตามหลัก คร. “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรงและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และกิจกรรมการปฏิบัติประจำตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติตามโครงการฯ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ดังนี้

## 1. งานสอบสวน

### 1.1 พนักงานสอบสวน (สบ 1-3)

1.1.1 กล่าวทักทายคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจทุกกรณีที่บริการหรือพบเห็นและปฏิบัติต่อทุกคนเสมอภาคกัน ให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่จรรจบครัว”

1.1.2 สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อราชการว่ามาพบใคร เพื่อจุดประสงค์อะไร แล้วพาไปพบข้าราชการตำรวจหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยไม่ปล่อยให้ประชาชนรอคอยนานเกินไป ต้องเน้น “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

1.1.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้วยจิตสำนึกที่ว่าประชาชนคือความเดือดร้อนของเรา และประชาชนทุกคนเป็นญาติพี่น้องเรา ต้องให้บริการคุณญาติ

1.1.4 การปฏิบัติกับผู้ต้องหา ให้เข้าใจว่าผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกว่าจะมีการพิพากษา และผู้ต้องหาไม่ผิดตามกฎหมาย และทำความเข้าใจแก่ญาติผู้ต้องหาให้เข้าใจข้อกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติตามกระบวนการยุติธรรม

1.1.5 กรณีเกิดการเสียชีวิต ต้องแสดงความเสียใจต่อญาติผู้ตายด้วยใจจริง พร้อมทั้งปลอบขวัญและสร้างกำลังใจให้คลายความโศกเศร้า



1.1.6 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรม และความพึงพอใจด้วยใจบริการทั้งฝ่ายผู้เสียหาย และฝ่ายผู้ต้องหา

1.1.7 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.1.8 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชน

1.1.9 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.1.10 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานสอบสวน

1.2.1 คำนึงรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวทักทายคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.2.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรมและความพึงพอใจ ด้วยใจบริการทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ต้องหา และบอกเส้นทางการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการให้เสร็จสิ้นแต่ละกรณีด้วย พร้อมทั้งปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและบริการดูญาติ

1.2.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.2.4 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

1.2.5 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน

1.2.6 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

1.2.7 ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มดูญาติ

1.2.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินความจำเป็น และบอกเส้นทางการให้บริการเสร็จสิ้นของการติดต่อด้วย

1.3 เจ้าหน้าที่ประจำวันและเปรียบเทียบปรับ

1.3.1 คำนึงรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมกล่าวทักทายคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

1.3.2 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

1.3.3 จัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน

1.3.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนทำให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

## 2. งานป้องกันและปราบปราม

2.1 เจ้าหน้าที่สายตรวจ (สายตรวจตำบล สายตรวจประจำชุมชน สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถจักรยานและสายตรวจเดินเท้า)

2.1.1 ออกตรวจ หยุดพักทักทาย และสอบถามความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เช่น “สวัสดีครับ มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ”

2.1.2 การระงับเหตุหรือจับกุม ต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตร พูดยาสนทนาอย่างประทับใจ แสดงความบริสุทธิ์ใจ และอธิบายข้อกฎหมายเพื่อให้ประชาชนเข้าใจแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

2.1.3 ไม่ฉีกรัฐธรรมนูญหรือกรรโชก โชกฮากกับผู้คนทั่วไป ต้องปฏิบัติอย่างมีเมตตาต่อทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

2.1.4 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนียวกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.1.5 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนทำให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

2.2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือยามสถานี

2.2.1 เข้าไปทักทาย ถามข้อมูลกับผู้มารับบริการทันที เมื่อพบเห็นหรือมาติดต่อราชการและทักทายโดยใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และนำผู้มาติดต่อราชการ ไปพบข้าราชการตำรวจผู้รับผิดชอบ (อย่างนั่งอยู่กับที่รอการติดต่อจากผู้รับบริการ)

2.2.2 เมื่อมีโทรศัพท์มาติดต่อราชการ กล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สถานีตำรวจ กระผม/ดิฉัน (ยศ ชื่อ – สกุล) รับสายครับ/ค่ะ” แล้วใช้วาจาสุภาพนุ่มนวล

2.2.3 พาผู้มาติดต่อราชการเข้าพบพนักงานสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

2.2.4 จัดที่นั่งพักให้แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการและทักทายสอบถามทุกข์สุขผู้รับบริการว่าพอใจหรือไม่ อย่างไร

2.2.5 แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ในการจับกุมผู้กระทำความผิดตาม กฎหมาย ให้ปฏิบัติด้วยความละมุนละม่อม และอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจ และแจ้งถึง การสิ้นสุดของแต่ละเรื่องที่ดำเนินการให้ประชาชนทราบด้วย

2.2.6 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็น และผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

### 2.3 เจ้าหน้าที่ประจำห้องควบคุม

2.3.1 ใช้วาทะกับผู้ต้องหาและญาติของผู้ต้องหาอย่างสุภาพและเป็นมิตร

2.3.2 อธิบายระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหาแก่ญาติของผู้ต้องหา เพื่อให้เข้าใจด้วย อธิบายด้วยไมตรี

2.3.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

2.3.4 ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็น และผู้มารับบริการ ตั้งแต่ “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

## 3. งานจราจร

### 3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

3.1.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกาย ถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

3.1.2 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกด้าน การจราจร ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับประชาชน ไม่หลบซ่อนตรงมุมต่างๆ ต้องปรากฏตัวอย่างชัดเจน

3.1.3 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การประชาสัมพันธ์และการอบรมวินัยจราจรให้มากกว่าการกวาดขันจับกุมเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็น หลัก “จับเพราะรัก” ต่อไป

3.1.4 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ประชาสัมพันธ์และอบรมวินัยจราจรให้แก่ นักเรียน นักศึกษา ฯลฯ เพื่อให้เข้าใจข้อกฎหมายและอันตรายจากอุบัติเหตุการจราจร พร้อมสร้าง “เครือข่ายความปลอดภัยบนท้องถนน”

3.1.5 ปฏิบัติต่อผู้ใช้งานพาหนะ โดยเท่าเทียมกันและเสมอภาคกันทุกคน ตามอำนาจ หน้าที่ที่ชอบด้วยกฎหมาย

### 3.2 เข้าหน้าที่ธุรการงานจราจรและเปรียบเทียบปรับ

3.2.1 ให้การต้อนรับและการบริการแก่ผู้ที่มาชำระค่าปรับ หรือมาติดต่อราชการด้วยใจบริการ พร้อมกล่าวทักทายคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

3.2.2 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

3.2.3 อธิบายพร้อมอบรมให้ความรู้การจราจรอย่างต่อเนื่องทุกคน เพื่อเตือนสติประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

3.2.4 บอกถึงการลงโทษของการกระทำความผิดซ้ำซาก ให้การเตือนมากกว่าการข่มขู่ โดยให้มีความประทับใจในลักษณะ “รักจึงเตือน”

3.2.5 ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

3.2.6 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และเสมอเหมือนกันทุกคน

### 4. งานธุรการ

4.1 กล่าวคำต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

4.2 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัยไมตรีอย่างเต็มใจและเป็นมิตร

4.3 ให้บริการด้วยความรัก และหวังดีต่อประชาชน

4.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

### 5. งานมวลชนและชุมชนสัมพันธ์

5.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

5.2 ประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ระยะที่ 3 ตามแผนนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เน้นให้บริการเชิงรุก “บริการคุณญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” ให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และแนวทางการปฏิบัติของโครงการแนวทางการพัฒนาฯ และออกพบปะประชาชนทุกวันอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจประชาชน

5.3 แสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่อขับเคลื่อนโครงการฯ

5.4 บูรณาการความรู้ด้านจิตวิทยา และประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติ

5.5 จัดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจ ด้วยรอยยิ้มและความจริงใจ พร้อมสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ระลึกเสมอว่า ตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ เพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ ความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคน ที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

5.6 ระลึกเสมอว่า การปฏิบัติตามโครงการฯ นี้ ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เรา เป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้น ไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

5.7 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

## 6. ระยะเวลาดำเนินการ

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

## 7. การติดตามและประเมินผล

แนวคิดในการติดตามและประเมินผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหลักการที่สำคัญไว้ดังนี้

7.1 ให้ทุกสถานีตำรวจสรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองก่อนและหลังเริ่มโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาด้านต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลฯ แจกผลการดำเนินการให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติพิจารณา

7.2 ระดับกองบังคับการ ติดตามประเมินผลและทำการปรับปรุงทุก 3 เดือน

7.3 ระดับกองบัญชาการ ทว่าการตรวจประเมินผลครั้งเดียวรอบ 6 เดือน และรายงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

7.4 ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจรตำรวจ สุ่มตรวจและติดตามประเมินผลรอบ 6 เดือน

7.5 สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สรุปวิเคราะห์ วางแผนควบคุม ให้คำแนะนำเพื่อพัฒนารูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558)

7.6 จรตำรวจและ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ พัฒนาและปรับปรุงแบบตรวจให้เป็นมาตรฐาน สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเหมาะสมกับการพัฒนาสถานีตำรวจทุกระดับทั่วประเทศ

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้

- 8.1 ประชาชนได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ
- 8.2 ประชาชนได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540
- 8.3 ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ปลอดภัย
- 8.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ จะได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตของข้าราชการตำรวจ
- 8.5 ประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสาร และสามารถตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
- 8.6 ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชน สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น
- 8.7 ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8.8 ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม
- 8.9 สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น
- 8.10 ได้รับการความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## บริบทของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ ( 2555 : 1-2 ) อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ถนนโชคชัย-เดชอุดม ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้ ทิศเหนือติดต่อกับเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรหนองหงส์ อำเภอ หนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจภูธรจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ทิศตะวันออกติดต่อกับเขตรับผิดชอบของ สถานีตำรวจภูธรนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจภูธรชำนิ อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศใต้ติดต่อกับเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ และ สถานีตำรวจภูธรเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ทิศตะวันตกติดต่อกับเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองบุญมาก อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีบริบทโดยสังเขปดังนี้

### 1. สภาพพื้นที่

สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 385 ตารางกิโลเมตรพื้นที่ตอนบนของอำเภอหนองกี่เป็นพื้นที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำมูล มีความสูงเฉลี่ยต่ำกว่า 150 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลางพื้นที่ตอนใต้จะเป็นพื้นที่ภูเขาสูงและพื้นที่ป่าไม้ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นสังคมที่มีคุณภาพชีวิตดี มีความรู้ การศึกษาดี ประกอบกับพื้นที่มีประเพณีที่สำคัญคือ ประเพณีบุญบั้งไฟ ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน และ มหกรรมมวยไทย เทศกาลกินไก่ไหว้เจ้าพ่อขุนศรี ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ เป็นที่ตั้งของสถานที่ราชการ สถาบันการเงินและสถานบริการหลายแห่ง มีถนนสายหลักในพื้นที่ ถนน.โชคชัย-เดชอุดม

### 2. เขตการปกครองในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่

พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 ตำบล 108 หมู่บ้านดังนี้

2.1 ตำบลหนองกี่	จำนวน 8 หมู่บ้าน
2.2 ตำบลเขี้ยปราสาท	จำนวน 10 หมู่บ้าน
2.3 ตำบลเมืองไผ่	จำนวน 18 หมู่บ้าน
2.4 ตำบลคอนอะราง	จำนวน 15 หมู่บ้าน
2.5 ตำบลโลกสว่าง	จำนวน 9 หมู่บ้าน
2.6 ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา	จำนวน 12 หมู่บ้าน
2.7 ตำบลทุ่งกระเต็น	จำนวน 9 หมู่บ้าน
2.8 ตำบลท่าโพธิ์ชัย	จำนวน 9 หมู่บ้าน

2.9 ตำบลโคกสูง จำนวน 8 หมู่บ้าน

2.10 ตำบลนุกะสัง จำนวน 10 หมู่บ้าน

## 2.2 อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์แบ่งเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

การปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลตำบล 3 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 8 แห่ง

2.2.1 เทศบาลตำบลหนองกี่ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลหนองกี่บางส่วนของตำบลทุ่งกระตาดพัฒนาและบางส่วนของตำบลทุ่งกระเด็น

2.2.2 เทศบาลตำบลศาลเจ้าพ่อขุนศรีครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองกี่ (นอกเขตเทศบาลตำบลหนองกี่)

2.2.3 เทศบาลตำบลคอนอะรางครอบคลุมพื้นที่ตำบลคอนอะราง

2.2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลเข็ยปราสาทครอบคลุมพื้นที่ตำบลเข็ยปราสาท

2.2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเมืองไผ่

2.2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสว่าง

2.2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนาครอบคลุมพื้นที่ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา (นอกเขตเทศบาลตำบลหนองกี่)

2.2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระเด็นครอบคลุมพื้นที่ตำบลทุ่งกระเด็น (นอกเขตเทศบาลตำบลหนองกี่)

2.2.9 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัยครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าโพธิ์ชัย

2.2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูงครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสูง

2.2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลนุกะสังครอบคลุมพื้นที่ตำบลนุกะสัง

## 3. การบริหารงาน

สถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วยงาน รับผิดชอบปกครองดูแลข้าราชการตำรวจภายในสถานี มีภารกิจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการและการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งมีภารกิจพิเศษจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป แบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็น 4 สายงาน คือ

3.1 งานอำนวยการ

3.2 งานป้องกันปราบปราม



### 3.3 งานสืบสวนสอบสวน

### 3.4 งานจราจร

ในแต่ละสายงานจะมีรองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าและมีนายตำรวจระดับสารวัตร รองสารวัตร ไปจนถึงระดับชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัย จำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีหัวข้องานวิจัยใกล้เคียงกัน โดยสรุปเนื้อหาของงานวิจัยได้ดังนี้

วีรพันธ์ พิละกันทา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ของสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดลำพูน ศึกษาความรู้ความเข้าใจและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อโครงการฯ ประชาชนมีความต้องการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

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

ภัทรวดี อุตภีระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจพอสมควร โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการให้บริการนั้น เห็นว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์

สำหรับปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ในด้านประสิทธิผล การดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรสันกำแพง ส่งผลให้มีความเรียบร้อยในพื้นที่ มีการพัฒนาเกิดขึ้นทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

อนุพล ชมพูนุช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกันด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการทั่วไป รองลงมาคือด้านการควบคุมและจัดการจราจรและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

อนุชิต อุดมภักดิ์ (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี

ชาญณรงค์ ชาววัลย์ (2549 : 76) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และด้านการได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในด้านสถานที่บริการ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของประชาชนผู้มารับบริการทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวมแล้วประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนผู้รับบริการเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในทุกประเด็น เช่น การต้อนรับและบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยอัธยาศัยที่ดีเป็นกันเอง ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตามลำดับก่อนหลัง ได้รับคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตำรวจแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องที่ได้มาติดต่อ โดยละเอียดและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่เคยเรียกเก็บเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่เคยเรียกเก็บเงินหรือผลประโยชน์

เพื่อให้การบริการที่มีหลักฐานครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบและไม่มีความผิดพลาดในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยอ้าวนวความสะดวกให้กับพรรคพวกของตนเป็นกรณีพิเศษ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายได้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่าด้านการให้บริการทั่วไปประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จงใจ เงินอานวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

รุจิรา ทิพย์อักษร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนาทรง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

โยธิน เอี่ยมนทล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สุวรรณรัตน์ จ้อยมี (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ มีลักษณะคล้ายกัน โดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่างๆ แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจ นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตามแนวคิดเรื่องหลักการบริการของนักวิชาการหลายท่านแล้ว ยังต้องเน้นเรื่องหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของสถานีตำรวจ ดังนั้นการศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จะสามารถนำระดับความคิดเห็นของประชาชน มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดต่อไป