บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ
5. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2
6. บริบทของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

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

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้ ซึ่งจากการค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ไว้หลายประการ ดังนี้

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

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนะที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

นพมาศ ธีราวดิน (2542 : 99) ได้กล่าวไว้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จันทนา จุฑาวรรธนะ (2543 : 51) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นหมายถึง การสรุปการลงมติหรือการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือลบโดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

จากคำนิยามและความหมายของคำว่า ความคิดเห็นที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงโดยการพูดหรือการเขียน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความคิด ซึ่งมีพื้นความรู้หรือประสบการณ์เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

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

2.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ แต่มักไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึง ส่วนปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการ

ใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างคนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมากเป็นต้น

2.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

2.3 อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

2.4 ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

2.5 สื่อมวลชนเป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จีรนันท์ ทาทะวงศ์ (2544 : 14 - 15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสภาพ

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้ กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

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

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ เหล่าวิชยา (2546 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ เช่น ภูมิหลังทางสังคม คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกันโดยทั่ว ๆ ไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมืองระหว่างผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้สูง ซึ่งมีตัวอย่าง ดังนี้

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกัน หรือกระทำสิ่งใดให้แก่ผู้ใดนั้น ความคิดที่มักจะคำนึงคือมีอะไรร่วมกัน หรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกันแต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

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

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

3. วิธีการวัดความคิดเห็น (Opinion Measurement)

เนื่องจากความหมายของความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นการวัดความคิดเห็นซึ่งสามารถใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย ดังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

นิตยา อนงค์ (2548 : 12) ความเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของ ประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

3.1 การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพโดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่า บุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

3.2 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3.3 การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

3.4 การให้เล่าความรู้สึก (Self-Report) เป็นการวัดโดยการใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

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

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

2. วิธีลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 –1 –2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง – ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thrustone Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

บริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ในทางวิชาการ คำว่า "บริการ" หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนาจทางจิตวิทยา (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2539 : 6)

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจากการค้นคว้าจากเอกสาร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ ดังนี้

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

สมิต สัชฌุกร (2542 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

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

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2. หลักการการให้บริการ

หลักการการให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในเรื่องหลักการการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14) กล่าวถึงงานบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนด

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

1. การให้บริการที่มีความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

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

4.2 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมโดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ ด้านความสามารถการให้บริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งแวดล้อมในการให้บริการสาธารณะ

แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารภาครัฐของไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับ

ซึ่งในปัจจุบันคาดว่าจักเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการและเป็นพื้นฐานของการทำงานวิจัยต่อยอดองค์ความรู้ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป (ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. 2552 : 105)

1. ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality)

ในปัจจุบันทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจากการค้นคว้าจากเอกสาร ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพในการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

เนติพงศ์ ธาตุทำเล (2546 : 30 ; อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์. 2547 : 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดแจ้ง และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 : 6) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนดความเหมาะสมต่อการใช้สอย ระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าเอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอย และตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่ว ๆ ไป คุณภาพของผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับคำ 3 คำต่อไปนี้

Grade = เกรด หรือระดับสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของคุณสมบัติของสินค้าตัวนั้นหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าเกรดใด เพราะมั่นใจว่า คุณภาพของสินค้าในเกรดนั้นเหมาะสมกับความต้องการใช้สอยของตนในระดับราคาที่ตนเองพึงพอใจ และที่ซื้อต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่าทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชนิดนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามเกรดที่ระบุเอาไว้อย่างคงเส้นคงวา

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้มารับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการได้รับบริการแล้ว

2. การวัดคุณภาพของการให้บริการ

ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้วในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการนั้น เราอาจใช้ปัจจัยหรือ

องค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ/ ตรวจวัด/ทดสอบ/ประเมินค่าหรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้

ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพการบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2539 : 6)

ปัจจัยคุณภาพคืออะไร ปัจจัยคุณภาพมักประกอบด้วย 2 คำ ที่มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อยคือ คุณลักษณะของการบริการ (Characteristic of Service Quality) คือ ลักษณะจำเพาะของการบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น ๆ ข้อกำหนดคุณภาพของการบริการ (Attribute of service Quality) คือ ลักษณะจำเพาะของทางคุณภาพการบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ ดังนั้น ในกระบวนการควบคุมคุณภาพของงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก ๆ จุดบริการในทุก ๆ หน่วยงานบริการให้เป็นบวกเสมอ จึงต้องควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแบบ TQC (Total Quality Control) หรือระบบการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2539 : 6)

3. หลักการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดของวงจรบริการแล้วจะเห็นได้ว่า การควบคุมคุณภาพการให้บริการอาจประกอบด้วย

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

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสถานีตำรวจ เป็นลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไปของการบริหารราชการ เป็นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การตำรวจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

1. ความหมายของการบริหารงานตำรวจ

จากการตรวจสอบเอกสารการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหารงานสถานีตำรวจ” ที่แตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของแต่ละบุคคล ไว้หลายประการ ดังนี้

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

พงษ์ธร ธัญญศิริ (2545 : 170) การบริหารงานตำรวจ คือ การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ขององค์การตำรวจ การบริหารงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานรักษาความมั่นคงภายในให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในฐานะที่ตำรวจเป็นกลไกส่วนหนึ่งของสังคม ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รักษาความปลอดภัยในสังคมและให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาสังคมและการพัฒนาประเทศ

โสภณ ศรีวพจน์ (2548 : 51) การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การที่ผู้นำตำรวจหรือผู้บริหารงานตำรวจนำเอาทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดมาสู่กระบวนการบริหารงานให้การปฏิบัติงานของตำรวจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value of Money) หรือมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base) ของงานเป็นสำคัญ

จากคำจำกัดความของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่าการบริหารงานตำรวจสามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานตำรวจ หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตำรวจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

2. หลักการบริหารงานสถานีตำรวจ

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

2.1 การเคารพกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายพึงประพฤติและปฏิบัติตนอยู่ภายในกรอบของกฎหมาย ยึดหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชนทั่วไป ควรละเว้น จากการละเมิดกฎหมายเสียเอง โดยเฉพาะในขณะบังคับใช้กฎหมายเพื่อจุดมุ่งหมายในการสืบสวนสอบสวนและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เคารพในสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะต้องแจ้งสิทธิและปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดที่กฎหมายได้กำหนดไว้ทุกประการ

2.2 การป้องกันอาชญากรรม เป็นความสำคัญอันดับแรก ภารกิจพื้นฐานของตำรวจก็คือ การป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยมุ่งดำเนินการในลักษณะเชิงรุกก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นและก่อนที่เหตุการณ์จะลุกลามหรือขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้นจนถึงอาจต้องใช้กำลังทหารเข้าปราบปราม

2.3 การยอมรับของประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในด้านสถานภาพ การกระทำ พฤติกรรม และความสามารถของตำรวจในการได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือจากประชาชน

2.4 การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความสมัครใจ เพื่อที่จะได้มาและธำรงไว้ซึ่งความเคารพนับถือและการยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง

2.5 ความร่วมมือของประชาชน ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ได้มานั้นจะลดลงในสัดส่วนกับการใช้กำลังตำรวจและการบีบบังคับให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตำรวจ

2.6 การบังคับใช้กฎหมายด้วยไมตรีจิตอย่างเป็นธรรม ในการแสวงหาและสงวนรักษาไว้ซึ่งความนิยมชมชอบจากประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรมุ่งสร้างภาพลักษณ์หรือสร้างเสริมประชามติเพียงอย่างเดียว แต่ควรแสดงให้เป็นที่ประจักษ์ในสายตาประชาชนอย่างสม่ำเสมอว่า ได้บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมโดยแท้ ให้บริการด้วยไมตรีจิตต่อสมาชิกทั้งปวง ไม่จำกัดเชื้อชาติหรือสถานภาพทางสังคมของบุคคล โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นกันเองและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อป้องกันและคุ้มครองชีวิตของประชาชน

2.7 การใช้กำลังตำรวจในระดับต่ำที่สุด เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงใช้กำลังในขอบเขตเท่าที่จำเป็นเพื่อเสริมสร้างความเคารพและการปฏิบัติตามกฎหมายหรือรักษาความสงบเรียบร้อย เพียงในกรณีที่พบว่าการชี้แนะ การตักเตือนเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจให้บรรลุผลสำเร็จในการนี้ตำรวจจะต้องใช้กำลังเพียงในระดับที่มีเหตุผลจำเป็นและเพียงพอ ต่อสถานการณ์นั้น ๆ โดยเฉพาะเท่านั้น

2.8 ประชาชนคือตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรักษาสัมพันธ์อันดีกับประชาชนไว้อย่างต่อเนื่องตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติมาแต่ในอดีตที่ตำรวจเป็นประชาชนและประชาชนเป็นตำรวจ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งได้รับค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติภารกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง เพื่อปกป้องและคุ้มครองผลประโยชน์ทางด้านสวัสดิภาพ และความเป็นอยู่ของชุมชน

2.9 ขอบเขตอำนาจตำรวจ ตำรวจพึงกระทำการต่าง ๆ ที่มุ่งต่อภารกิจของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหารเท่านั้น โดยจะต้องละเว้นจากการล่วงละเมิดอำนาจของฝ่ายตุลาการในการพิจารณาพิพากษาและตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิด

2.10 การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจ การทดสอบประสิทธิภาพของตำรวจจะสังเกตได้จากสภาพการณ์ที่ปราศจากอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อย มิใช่การแสดงให้เห็น

ว่าได้กระทำการใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาอาชญากรรมและความไม่สงบเรียบร้อยไปแล้วเท่านั้น

2.11 ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ภารกิจในการป้องกันอาชญากรรมไม่อาจสำเร็จได้โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่เพียงลำพัง ภารกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจทั้งจากตำรวจและประชาชน

2.12 ประชาชนปฏิบัติการร่วมกับประชาชนสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่อาจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในทุก ๆ ย่านที่อยู่อาศัยและสถานที่ใด ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน จึงจำเป็นจะต้องพัฒนากระบวนการบางอย่างเพื่อให้ประชาชนแต่ละคนช่วยกันดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยให้กับเพื่อนบ้านของตน เมื่อประชาชนได้ร่วมมือร่วมใจกันดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในละแวกชุมชนของตนแล้วปัญหาอาชญากรรมก็จะลดลง

2.13 ผู้บริหารตำรวจปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจตำรวจให้บรรลุผลอย่างแท้จริง ในขณะที่ผู้บริหารตำรวจจะเป็นเพียงผู้ที่วิเคราะห์สภาพปัญหากำหนดนโยบายและแผน รวมทั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงานตลอดจนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลผู้บริหารตำรวจจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาและขีดความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติภารกิจจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย ชีวิตจิตใจของผู้บริหารตำรวจที่ดี จึงอยู่ที่การบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบและเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ได้บังคับบัญชา ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ขององค์การตำรวจ

2.14 ตำรวจปฏิบัติการร่วมกับตำรวจ ในหลายกรณีความเชี่ยวชาญพิเศษเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจ หน่วยงานตำรวจจะต้องแสวงหาแนวทางในการสนธิกำลัง เพื่อระดมความรู้ความสามารถจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วไปเพื่อเข้าร่วมปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

2.15 ตำรวจปฏิบัติการภายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมตำรวจและประชาชนไม่อาจดำเนินการให้บรรลุได้อย่างแท้จริงเพียงลำพัง จะต้องอาศัยส่วนประกอบอื่น ๆ ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอีกด้วยโดยเฉพาะ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ เพื่อที่จะให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและพัฒนางานความปลอดภัยในชุมชนได้อย่างแท้จริง

2.16 ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชนในสังคมประชาธิปไตย เสรีภาพของสื่อมวลชนเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตำรวจควรที่จะให้ความร่วมมือแก่สื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ

ตำรวจ โดยหลักการสื่อมวลชนควรที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับล่างได้อย่างจริงจัง เพื่อที่จะได้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนจะต้องมิให้มีผลกระทบต่อเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สิทธิของบุคคลที่จะได้รับการดำเนินคดีอย่างเป็นธรรม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ชีวิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใด และความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนส่วนรวม

2.17 การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ในการจัดการกับปัญหาที่สำคัญยิ่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการที่เหมาะสมนั้น ควรที่จะระดมการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนแต่ปราศจากซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องย่อมเป็นสิ่งที่ไร้ความหมาย

2.18 การบริหารด้วยการมีส่วนร่วม สืบเนื่องจากบุคลากรตำรวจมักจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของผู้บริหารหรือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องแสวงหาความร่วมมือในด้านข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการอาจจะนำไปสู่การพัฒนางานบริการประชาชนในหน้าที่ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี

2.19 ความจำเป็นในเรื่องอาณาเขตพื้นที่ปฏิบัติการงานตำรวจเป็นการให้บริการที่มักจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยจะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของความปลอดภัยและภยันตรายของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้รับบริการจึงควรมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเท่าที่กระทำได้ ความใกล้ชิดดังกล่าวจะนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้าง และพัฒนาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติจึงควรที่จะยึดหลักการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รู้จักคุ้นเคยกับประชาชนได้มีโอกาสทำงานรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและร่วมมือซึ่งกันและกัน

2.20 การปฏิบัติหน้าที่เปิดเผยและซื่อสัตย์สุจริต ในการแสวงหาความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับความเคารพนับถือจากประชาชน ซึ่งจะบังเกิดขึ้นได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจอย่างเปิดเผยเท่าที่จะกระทำได้และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเป็นผู้ที่เปิดเผยเป็นกันเอง ซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือไว้วางใจได้ มิฉะนั้นแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนทำให้ตำรวจตกอยู่ในสภาพถูกทอดทิ้งให้ปฏิบัติงานแต่เพียงลำพัง

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

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

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวกับหลักการบริหารงานสถานีตำรวจ สรุปได้ว่า การบริหารงานสถานีตำรวจให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ และความสำเร็จของกิจการตำรวจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

3. วัตถุประสงค์การบริหารงานสถานีตำรวจ

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

3.1 เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสรีภาพของประชาชน

3.2 เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3.3 เพื่อสืบสวน สอบสวนคดีอาญา

3.4 เพื่อบังคับใช้กฎหมาย

3.5 เพื่อรักษาสันติสุขและระเบียบของสังคม

3.6 เพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ

3.7 เพื่อควบคุมป้องกันและปราบปราม แหล่งอบายมุข แหล่งการพนัน ยาเสพติด ให้โทษอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว

3.8 เพื่อควบคุมดูแลการจราจร

3.9 เพื่อควบคุมป้องกันและระวังอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ

3.10 เพื่อควบคุมและสลายการชุมนุมเรียกร้องการเดินขบวนการก่อความไม่สงบและการก่อจลาจล

4. เป้าหมายของการบริหารงานสถานีตำรวจ

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

4.1 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการจราจร

4.3 บริการประชาชนทุกรูปแบบให้ได้รับความประทับใจทั้งในขณะที่อยู่ในสถานีหรือนอกสถานี

4.4 สร้างความรักและผูกพันอย่างแน่นแฟ้นระหว่างประชาชน ผู้นำชุมชน และข้าราชการหน่วยอื่น ๆ กับตำรวจที่อยู่ในพื้นที่

4.5 เป็นหลักของประเทศชาติในอันที่จะดำเนินการทุกอย่างให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สรุปได้ว่า การบริหารงานสถานีตำรวจ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยมุ่งเน้นที่การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน คือ มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนเพื่อความสงบสุขของคนในสังคม ทั้งนี้ตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อ สุภาพ และมีมารยาท เพื่อให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

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

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อเป็นแนวทางให้สถานีตำรวจทั่วประเทศนำไปปฏิบัติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1 - 3) ดังนี้

1. หลักการและเหตุผล

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2541 ในช่วงแรก (2541) เป็นระยะเริ่มต้นเป็นช่วงของการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับและให้สถานีตำรวจดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่กำหนดไว้ ตามขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้เอง โดยนำขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ไปทดลองใช้เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะมีการประกาศใช้บังคับเป็นระเบียบต่อไป

ระยะพัฒนา (ปีงบประมาณ 2542-2544) เป็นการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนดแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ การชี้แจงทำความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการลงมือปฏิบัติไปจนถึงการติดตามประเมินผล โดยมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงวิธีการดำเนินการ พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

การดำเนินการตามโครงการฯ ช่วงระหว่างปี 2541-2542 ซึ่งเป็นระยะเริ่มต้น มีการชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ข้าราชการตำรวจ พร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงโครงการฯ ตลอดจนทดลองใช้มาตรการบางอย่างเพื่อดูผลการปฏิบัติในภาพรวมทั้งความเหมาะสมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการบังคับใช้อย่างทั่วถึงและจริงจัง ครั้นพอเริ่มเข้าระยะพัฒนาโครงการ ได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยกำหนดตัวชี้วัดซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ 7 ด้าน จำนวน 70 กิจกรรม เพื่อให้ทุกสถานีตำรวจได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการ ดีเด่นและสมควรประกาศเป็นสถานีตำรวจดีเด่นเป็นตัวอย่างของแต่ละปีตลอดจนนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่นดังกล่าว มาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษแก่หัวหน้าสถานี ข้าราชการตำรวจในสถานี และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปีอีกด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ในปี 2542 ดำเนินการโดยให้หน่วยงานระดับกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดติดตามประเมินผล 1 ครั้ง ผลในภาพรวมปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามโครงการ ดีพอสมควร แต่ยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในแนวทางการดำเนินการตามโครงการ โดยหัวหน้าสถานีส่วนใหญ่ยังมุ่งให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานที่ทำการและการปรับปรุงการให้บริการประชาชน แต่ขาดความสนใจพัฒนางานด้านการจัดสายตรวจ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ฯลฯ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในระดับหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมีสถานการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาในสถานีตำรวจ เช่น การแก้ไขการแพร่ระบาดของยาเสพติดและหลายพื้นที่ที่ปล่อยให้มีการเล่นการพนันในเขตชุมชน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนไม่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจบางสถานี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1)

ในปี 2543 การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม กระจายอำนาจและมีส่วนร่วม โดยการแต่งตั้งคณะทำงานระดับต่าง ๆ คือ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อให้ทำหน้าที่ตรวจ

ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยกำหนดให้มีคณะทำงานซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล/ตำรวจภูธรภาค ร่วมกันปรับปรุงแบบประเมินผลเพื่อให้เหมาะสมและสามารถใช้ตรวจติดตามประเมินผลได้จริง มีมาตรฐานและเชื่อถือได้ แนวทางการติดตามประเมินผลกำหนดให้คณะทำงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัดดำเนินการติดตามประเมินผล 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 กำหนดในช่วงเดือนมีนาคม และครั้งที่ 2 กำหนดในช่วงเดือนพฤษภาคม พร้อมทั้งคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่นของกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด 3 ระดับ ระดับละ 3 สถานี ประกอบด้วย ระดับผู้กำกับการ, รองผู้กำกับการและสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี จากนั้นรายงานผลให้กองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค เพื่อให้คณะทำงานระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค ตรวจคัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นของกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และรายงานผลการคัดเลือกเสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้คณะทำงานระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติตรวจสอบความเหมาะสมและคัดเลือกให้เหลือระดับละ 2 สถานี เพื่อประกาศให้เป็นสถานีตำรวจดีเด่นประจำปีและรับรางวัล จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 1-2)

จากการประเมินผล ปี 2544 ในภาพรวมสถานีตำรวจทั่วประเทศของกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด มีการประเมินผล 3 ระดับ คือ ผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานี จำนวน 1,296 สถานี ส่วนใหญ่สถานีตำรวจดำเนินการตามโครงการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั่วประเทศ ซึ่งพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 2)

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด บางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผลโครงการอย่างจริงจัง

2. คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัดยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียงบางด้านโดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมที่สุดคือ หัวหน้าสถานีตำรวจ

4. ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ

5. จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยัง

ไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผล ในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกันได้

จากการประเมินผลดังกล่าว คณะทำงานตรวจติดตามผลการดำเนินการตามโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 2 – 3)

1. ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการตามโครงการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการและเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง คือ การสร้างความเข้าใจในแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

2. การประกาศรายชื่อและมอบรางวัลให้แก่สถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นในแต่ละปี รวมทั้งการนำผลการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการดีเด่นไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ และเป็นข้อมูลในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายประจำปี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่มีความขยันหมั่นเพียร มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันกันทำความดี ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. สถานีตำรวจควรจะนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

4. แนวทางการดำเนินโครงการในปีต่อไป ควรให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาทบทวนตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เครื่องมือชี้วัดในการติดตามประเมินผลมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

2. แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ

การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญโดยสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการตั้งแต่ปี 2541 อย่างต่อเนื่อง โดยงบประมาณตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541-2544 ได้รับจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 3,344,807,700.- บาท การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543

เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรตำรวจมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุก หรืออย่างน้อยก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาชนอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ ซึ่งมีกลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสานของสถานีตำรวจประกอบด้วย ประการแรก การปฏิบัติงานเชิงรุก (Community Policing) ได้แก่ มาตรการสายตรวจชุมชน มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย และมาตรการชุมชนปลอดยาเสพติด ประการที่สองการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One-Stop Service) ประการที่สาม ทีมงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime-Solving Team) นำมาสนับสนุนระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 4-5)

2.1 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารงานทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผลในระบบเปิดในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2.2 ปรับปรุงบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็น "ผู้ปกครอง" มาเป็น "ผู้ให้บริการ" ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

2.3 ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกันตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

2.4 มอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจจากประชาชน

2.5 กระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุกโดยเฉพาะการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

2.6 ปรับเกลี่ยกำลังพลจากหน่วยอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีความสำคัญน้อยต่อการปฏิบัติภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียน ข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

2.7 ปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดหลักในการบริการประชาชนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 5-7)

3.1 มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

3.2 โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการจะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3.3 ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

3.4 สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

3.5 เสมอภาคและเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา

3.6 มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่าประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3.7 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

3.8 มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจ ย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติ

3.9 มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

3.10 ยึดถือประโยชน์ร่วมกัน สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ จากเป้าประสงค์ดังกล่าวข้างต้น การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ย่อยไว้อีก 12 ประการ ดังนี้

3.10.1 เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

3.10.2 เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

3.10.3 เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

3.10.4 เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม

3.10.5 เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.10.6 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีตำรวจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีตำรวจ ให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ

3.10.7 เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

3.10.8 เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3.10.9 เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้ และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องยุติธรรมและสอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3.10.10 เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3.10.11 เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ มีทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ

3.10.12 เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ไขปัญหายาเสพติด ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

4. เป้าหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 8)

4.1 เป้าหมายเบื้องต้น (Primary Goal) คือ การสร้างสัญญาประชาคมของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

4.2 เป้าหมายระดับกลาง (Intermediate Goal) คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของ

สถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

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

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในด้านจำนวน ความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้วจะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยหรือลดความรุนแรงของประชาชนต่อภยันตรายและความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

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

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารและบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2. ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันมีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

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