

#### 4. การพัฒนาสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงานไว้ ดังนี้

ประการแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

ประการที่สอง คือ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชากรได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบ

ประการที่สาม คือ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ด่วนก็ได้

ประการที่สี่ คือ ปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ชี้แจง แจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ (จริยธรรม คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต)

#### 5. ด้านกิจกรรมของโครงการ

กิจกรรมโครงการ ประกอบด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545 : 16 - 34) มีรายละเอียด ดังนี้

##### 5.1 การบริการทั่วไป

5.1.1 เป็นการรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ได้รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวน ปากคำ ผู้เสียหาย พยานและผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับ รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ จัดเจ้าหน้าที่ไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมาย

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ

5.1.2 การกำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้ง พนักงานโทรศัพท์ คัดเลือก ผูกอบรม และกำชับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะกริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามลำดับก่อนหลังด้วยความ สะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ควบคุมดูแลพนักงานรับ โทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอกให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หลีกเลี่ยงคำข่มขู่หรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาณโทรศัพท์ ดังขึ้นควรรีบยกหูฟัง บอกสถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบทันที

5.1.3 การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงาน ประจำวัน การเปรียบเทียบปรับ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ อาจพิจารณาดำเนินการให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสาร หาย โดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ให้ คำแนะนำส่วนหนึ่งด้วย

5.1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน คิดประกาศและรณรงค์ขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย ชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและภาพ

5.1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะหรือใช้ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติมาช่วยเสริม กรณีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์มากก็ได้ และดำเนินการ เพื่อขอติดตั้งเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ จัดหาเครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร

5.1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

5.1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ จัดให้มีหน่วยบริการ ตำรวจเคลื่อนที่หรือจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้บริการ ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การ ชำระค่าปรับจราจร การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุ

ความเหตูร้าย เป็นต้น โดยมีการออกแผนการให้บริการและประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับวันเวลา สถานที่ และเรื่องที่จะให้บริการ

5.1.8 สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดแบบสำรวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีดํารวจตอบคําคําถามด้วยตนเองตามสมควร เพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข การบริการประชาชนของสถานีดํารวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 5.2 การอํานวยความยุติธรรมทางอาญา

5.2.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร

5.2.2 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสํานวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนและลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกันมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทํานหน้าที่สอบสวนมากจนเกินไป

5.2.3 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่วิทยาการ เวิร์บริการเสมียนประจำวัน และพลขับ เข้าเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถไปตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ในทันที

5.2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายคํารวจในสายงานอื่น ๆ พัฒนาข้าราชการคํารวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวน และสามารถหมุนเวียนมาปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้โดยมอบหมายให้ร่วมทําสํานวนการสอบสวนที่มีอัตราโทษคําและไม่สลับซับซ้อน

5.2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีขีดความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสํานึก อุดมการณ์ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสําคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

5.2.6 นำวิทยาการคํารวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน ฝึกสอนเจ้าหน้าที่คํารวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการคํารวจ โดยการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวน

ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำสำนวนสอบสวนและรายงานเหตุตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้าน การจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัว การสอบปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับและการทำสำนวน ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

5.2.8 ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำ ให้สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานต่าง ๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับคำร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษทุกครั้ง แม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษมิได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัดครั้งต่อไปอีกด้วย

5.2.9 ควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าในเรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบาย ชี้แจง แนะนำแนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยของผู้เสียหาย และพยาน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

5.2.10 มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การตั้งคดีและการตั้งถิ่นของกลาง มอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การตั้งคดี และการตั้งถิ่นของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

5.2.11 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้น และคดีที่เสร็จสิ้นแล้วปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐานด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายให้ชัดเจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดีพร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่

สอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการซักซ้อมพยานและนำไปใช้อย่างอิงในการพิจารณา  
ในชั้นศาล

5.2.12 ให้การช่วยเหลือ กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือ  
และคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยานชั้นศาล  
คดีสำคัญ และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความ  
ยุติธรรม

### 5.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์  
ในพื้นที่ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพ  
อาชญากรรม ภูมิประเทศ และสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิด  
สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ในการ  
ตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจออกเป็น “เขตตรวจ”  
โดยกำหนดให้มีรองสารวัตรป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หรือนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร  
เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจเป็นการแน่นอนอีกด้วยก็ได้

5.3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่  
สายตรวจก่อนออกปฏิบัติภารกิจ อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพิ่มพูนความรู้  
ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อให้เกิด ความ  
ชัดเจนในภารกิจ การปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็นหรือ ได้  
รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจงและให้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้ง  
ตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกายและการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

5.3.3 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ  
ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในเขตพื้นที่  
รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ  
เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนใน  
การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือนร้อนและแก้ไข  
ปัญหาต่าง ๆ ตามสมควร

5.3.4 ปรับปรุงการติดต่อ สื่อสารควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิด  
เหตุโดยเร็วที่สุดหลังรับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอย  
พยานหลักฐานในที่เกิดเหตุและช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น

5.3.5 ปรับปรุงระบบดูยามและที่พัคสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย ปรับปรุงระบบดูยามและที่พัคสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

5.3.6 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดแผนให้ประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

5.3.7 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ให้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละ 3-5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ โดยกำหนดคดีเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในระหว่างการระดมในแต่ละวันต้องมีการเพิ่มสายตรวจ มีการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจและมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้

5.3.8 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป จัดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน รับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน เช่น อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขีรถรับจ้างสาธารณะ และ โครงการครู 5 นาที รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดให้มากยิ่งขึ้น โดยพิจารณา ดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความปลอดภัยเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติด ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเองและให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันที สนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้านในการพัฒนาหมู่บ้านป้องกันตนเอง ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขพื้นที่ฟูทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

5.3.9 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูงหรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จัดตั้งคู่มือชุมชนในเขตเมืองหรือชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของคู่มือหรือวัด บริการชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัครไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน โดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้านเป็นที่ทำการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

5.3.10 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้างชีวิตประจำวันของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์ สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือการเกษตร เป็นต้น

5.3.11 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้ว ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำความผิดได้อีก ทั้งนี้ให้ยึดถือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กรมตำรวจกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

5.3.12 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาต โดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราการใช้ พักใช้สั่งปิด หรือถอนอนุญาตมาบังคับใช้อย่างจริงจัง หากผู้กระทำเคยถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อนให้พนักงานสอบสวนฟ้องเพิ่มโทษ เพื่อให้เช็ดหลาบ กวดขัน ตรวจตราแหล่งที่มีโอกาสจัดให้มีการอบายมุขที่มีชอบด้วยกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภทอย่างเฉียบขาด

5.3.13 ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพติด ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ ต่อจิตและประสาทอื่น ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มขีดความสามารถ รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด โดยร่วมกับ ประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และทุกหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด และแสวงหาความร่วมมือในการ ให้ข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริม และบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้เสพให้ ลด ละ และเลิกการใช้ยาเสพติด

5.3.14 ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือนร้อนรำคาญ แก่นักท่องเที่ยว จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก จุดรับ - ส่งนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และดำเนินการสืบสวนกวาดล้างอาชญากรรมกลุ่มมิจฉาชีพ หรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคคล ที่สร้างความเดือนร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้ความร่วมมือและ ประสานการปฏิบัติกับตำรวจท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดร่วมกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสาธารณสุข หน่วยบรรเทาสาธารณภัยและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อ ป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ

5.3.15 ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากร ธรรมชาติ ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดร่วมกับประชาชนองค์กรเอกชน และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการรณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ให้มี จิตสำนึก มีความรักหวงแหนและช่วยกันอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ

5.3.16 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจ ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบและเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูล อาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน แต่ละวันจะต้องให้ความสนใจและให้รู้รายละเอียดแห่งคดีทั้งหมด โดยเน้นที่สาเหตุของการกระทำ ความผิด ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ (ผู้มีอิทธิพล/มือปืนรับจ้าง) แหล่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรมและ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไว้อย่างเป็นระบบ และถาวร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบจะ ได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายไปประจำที่อื่นแล้วก็ตาม



5.3.17 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมและทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สินอาคาร ร้านทอง - อัญมณี สถานีบริการน้ำมัน ฯลฯ โดยให้มีการซักซ้อมและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานเกี่ยวข้องทุกระยะพร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

#### 5.4 การควบคุมและจัดการจราจร

5.4.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหา การจราจร จัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก ครอบคลุม สถานีศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชนหรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็ว และเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไป - มา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วน และในเส้นทางเข้าและออกจากกรุงเทพมหานคร ในช่วงวันหยุด

5.4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย จัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหารถจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำความผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของจราจร ก่อให้เกิดปัญหาจราจรหรือสร้างความเดือนร้อนเสียหายต่อส่วนรวม เช่น จอครดในที่ห้ามจอด จอครดซ้อนคัน ขับซัดรถ ผิดช่องทาง ขับซัดฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับซัดโดยประมาทเป็นที่หวาดเสียว ขับซัดโดยเสพสุรา หรือยาบ้า ขับซัดไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายของทางหลวง เคนรดในเวลาห้าม บรรทุกสิ่งของตกหล่นหรือน้ำหนักเกิน และนำรถที่มีสภาพไม่มั่นคงแข็งแรงหรือก่อให้เกิดเสียงดัง - ครวนคว่ำมาใช้ในการเดินรด เป็นต้น ทั้งนี้ในการบังคับใช้กฎหมายจะต้องปฏิบัติด้วยกริยาวาจาที่สุภาพและไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ

5.4.3 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจรทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ให้เป็นไปตามนโยบายของตำรวจ

5.4.4 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ

5.4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่น ๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญห โดยยึดหลักการที่ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรติดขัดหรืออุบัติเหตุจากรถราบถึงปัญหาที่สุด จัดการฝึกอบรมอาสาสมัครจราจรตามหลักสูตรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนทั่วไป สนับสนุนการรายงานข่าวและณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจร โดยสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทาง การเดินทาง การใช้ความระมัดระวังและการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ ระดมความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อร่วมกันจัดการจราจรและแก้ไขปัญหารถจราจร รวมทั้งพิจารณาจัดทำโครงการถนนตัวอย่างในพื้นที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

5.4.6 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องกับงานอื่นของสถานีตำรวจ ปรับปรุงระบบการวางแผนการจัดการจราจรให้สอดคล้องกับสัมพันธภาพกับปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดอุบัติเหตุหรือมีการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวนและข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ การโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

5.4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง หมั่นสอดคล้อง ดูแลประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นที่ผิวการจราจรให้น้อยที่สุด โดยยึดหลักปฏิบัติว่า “ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก” ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ตลาดนัด ที่กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร ประสานงานกับเจ้าของกิจการอยู่ซ่อมรถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์ อยู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ สามล้อเครื่อง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง และผู้ประกอบการต่าง ๆ มิให้ตั้งวางสิ่งของอุปสรรคกีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

5.4.8 ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

เพื่อให้ การแก้ไขปัญหาราจรบั้งเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### 5.5 การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใดมีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้ อย่างชัดเจน

5.5.2 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ

5.5.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนได้ทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะ ได้ช่วยกันรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.5.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของ สถานีตำรวจ โดยใช้สื่อทุกแบบ เช่น คู่มือ โบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วม ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และสนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขปัญหาราจรบ

5.5.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ ตำรวจชุด ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และข้าราชการตำรวจทุกคนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และออกปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชนหมู่บ้านต่าง ๆ อย่าง ต่อเนื่องอีกส่วนหนึ่งด้วย

5.5.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความ คิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนใน เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ จัดทำแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถบริการและ แก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่น ๆ ด้วย

5.5.7 จัดอภิปราย ประชุม หรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในพื้นที่

## 5.6 การปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม

5.6.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณที่เป็นรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนที่รู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5.6.2 จัดทำแผนแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ที่จะมียื่นในพื้นที่ของสถานีตำรวจให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมิให้มีการก่อสร้างอื่นใดในที่ดินนอกเหนือจากที่กำหนดไว้โดยผลการ

5.6.3 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย ชัดหลักที่ว่า พื้นที่ให้บริการที่มีประชาชนมาติดต่อจะต้องอยู่ร่วมกันและต่อเนื่องกัน และจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ห้องทำงานของเวรสอบสวน ห้องพบทนาย ที่พักพนักงานสอบสวน ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ห้องสมุด ตำราและเอกสารวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น

5.6.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ ให้เหมาะสมกับการบริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ ที่พักรับรองประชาชน เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่ ห้องน้ำ/สุขา ที่ทิ้งขยะ ร้านค้าสวัสดิการ ลานกีฬา สนามเด็กเล่น เป็นต้น

5.6.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบดูแลรักษาอย่างรัดกุม โดยอาจพิจารณาดำเนินการร่วมกับสถานีตำรวจในบริเวณใกล้เคียงได้ตามความเหมาะสม

5.6.6 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

5.6.7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาดและระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว รวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมได้ตามสมควรอีกส่วนหนึ่งด้วย

## 5.7 การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

5.7.1 ประพฤติปฏิบัติคนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นประพฤติปฏิบัติคนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้าน การครองตน การครองคน และการครองงาน

5.7.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นสอดคล้องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบง่าย ประหยัด สมถะ สมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ลด ละ เลิกอบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รับช่วยเหลือหรือแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ส่วนใดเกินกำลังความสามารถให้เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือเพื่อสั่งการแก้ไขต่อไป และในขณะ เดียวกัน ต้องไม่สร้างความเดือดร้อนหรือเป็นภาระแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทางหนึ่งทางใดก็ตาม

5.7.3 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และจัดสวัสดิการในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จากทางราชการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้เต็มตามสิทธิและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จัดสวัสดิการอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนมูลนิธิการประกอบอาชีพเสริมรายได้ การศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ ฯลฯ

5.7.4 ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ ฝึกอบรมข้าราชการประจำสถานีตำรวจทุกระดับอยู่เสมอ ให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ “อุดมคติตำรวจ” และ “วินัยตำรวจ” เพื่อให้มีระเบียบวินัย เคารพหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเอง ประชาชน สังคมและประเทศชาติ

5.7.5 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงาน ปกติประจำสถานีตำรวจ กวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ ในระหว่างเวลาราชการ เว้นปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือผู้ที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ รวมทั้งจัดระบบการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กำลังพลส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติหน้าที่พร้อมที่จะปฏิบัติการได้ในฉับพลันทันที

5.7.6 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทั้งหมดอย่างน้อยเดือนละครั้ง และประชุมระดับผู้บริหารของสถานีตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมาย และประพฤติปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

5.7.7 จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการอบรม และแนะนำแนวทางปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะหมู่คณะ และเป็นรายบุคคลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ

5.7.8 ส่งเสริมการออกกำลังกาย และแข่งขันกีฬาเป็นประจำ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกายทุกสัปดาห์ และแข่งขันกีฬาเป็นประจำเพื่อเสริมสร้างวินัย ความสามัคคีในหมู่คณะ และสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์

5.7.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.7.10 ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติ และผลงานดีให้ การส่งเสริมสนับสนุนการแต่งตั้งโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดี และผลงานดีเป็นที่ศรัทธาเชื่อถือจากประชาชนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจทั่วไป

5.7.11 ลงโทษ ลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติคนไม่สมควร และทำผิดกฎหมายอย่างร้ายขาด ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติคนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายอย่างร้ายขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ ข่มเหง รังแกประชาชนโดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่ และแก้ไขอย่างจริงจัง ทันทีทั้งที่และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิด โดยตรงต้องรับผิดชอบถูกสอบสวน หรือพิจารณาความบกพร่องด้วย

## 6. ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2549 โดยดำเนินการต่อเนื่องจากโครงการระยะแรก พ.ศ. 2541-2544 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11)

## 7. งบประมาณ

ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำคำของบประมาณโครงการฯ โดยพิจารณาจากฝ่ายอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อพิจารณาจัดตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีให้สอดคล้องสัมพันธ์กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการฯ ให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจและหน่วยงานในลักษณะเดียวกันอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงการตั้งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11)

7.1 การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อแสวงหาความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการฯ

7.2 การกำหนดกรอบอัตราครุภัณฑ์ของสถานีดำรงทุกระดับ ตั้งแต่ระดับรอง  
 สารวัตร, สารวัตร, รองผู้กำกับการและผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับ  
 การก่อสร้างอาคารที่ทำการและการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

7.3 การประเมินผลในระบบเปิด การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสถานี  
 ดำรงของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

7.4 การพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพและ  
 ประสิทธิภาพของหน่วยงาน

7.5 การพัฒนาสถานีดำรงในรูปแบบต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

## 8. การติดตามและประเมินผล

แนวคิดในการติดตามและประเมินผล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้หน่วยงานระดับ  
 สถานีดำรงที่ให้บริการประชาชนทุกหน่วยปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน  
 ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อีกทั้งให้นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณา  
 รางวัลแก่สถานีดำรงที่มีผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ดีเด่นเป็นประจำทุกปี ซึ่งได้กำหนด  
 หลักการที่สำคัญไว้ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 11 - 13)

### 8.1 แนวความคิดในการติดตามประเมินผล

8.1.1 มีมาตรฐาน มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ โดย  
 การพัฒนาเครื่องมือในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติตามโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง  
 เป็นรูปธรรม

8.1.2 โปร่งใส โดยการเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการติดตามประเมินผล  
 ให้สถานีดำรงทุกแห่งทราบแนวทางการดำเนินการ

8.1.3 เป็นธรรม โดยจำแนกสถานีดำรงทั่วประเทศออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่  
 ระดับผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ และสารวัตร เป็นหัวหน้าสถานีดำรง เป็นการลดความ  
 เสียดเปรียบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

8.1.4 กระจายอำนาจและเพิ่มการมีส่วนร่วม โดยให้มีคณะทำงานติดตาม  
 ประเมินผลระดับกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค และระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด มี  
 ส่วนร่วมรับผิดชอบในการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการฯ และคัดเลือกสถานีดำรง  
 ดีเด่น ตลอดจนให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีดำรง โดยให้  
 คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด (กต.ตร.) มีส่วนร่วมเป็น  
 คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับกองบังคับการ/  
 ตำรวจภูธรจังหวัด ส่วนคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารระดับสถานีดำรง

(กต.ตร.สถานีตำรวจ) ให้มีส่วนร่วมในการติดตามโครงการฯ ของสถานีตำรวจ โดยการแสดงความ คิดเห็นร่วมกับประชาชนในพื้นที่ถึงความพึงพอใจการให้บริการของสถานีตำรวจและรับทราบผล การประเมินของสถานีตำรวจ

## 8.2 แนวทางการดำเนินการ

8.2.1 การประเมินผลในระบบเปิด เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนด

8.2.2 การติดตามและประเมินผลจากผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงาน ติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบัญชาการและระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

8.2.3 การติดตามและประเมินผลของผู้บังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการให้มีคณะทำงาน ติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับกองบังคับการ ระดับกองบัญชาการและระดับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

8.2.4 การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วย สำนักแผนงานและงบประมาณจะ กำหนดแบบการรายงานการติดตามประเมินผลและให้หน่วยต่าง ๆ รายงานความคืบหน้าในการ ดำเนินการทุกระยะตามที่กำหนด

8.2.5 กำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นเป้าหมายพื้นฐานการดำเนินการของ สถานีตำรวจ ซึ่งจะต้องมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

8.2.6 กำหนดให้มีการคัดเลือกสถานีตำรวจที่ดำเนินการตามโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่นในแต่ละปี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้มอบรางวัลและ ประกาศเกียรติคุณ

8.2.7 ให้หน่วยงานต้นสังกัดนำผลการประเมินโครงการฯ มาเป็นหลักเกณฑ์ ประกอบการพิจารณาบำเหน็จความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษและการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง สูงขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ที่สามารถดำเนินการตามโครงการฯ จนได้รับการ คัดเลือกเป็นสถานีตำรวจดีเด่นและได้รับรางวัลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในขณะเดียวกัน สถานีตำรวจที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (ร้อยละ 70) ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาทางการปกครองแก่หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในสถานีตำรวจตามความเหมาะสม



8.2.8 การวิจัยประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในภาพรวม โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษา

8.2.9 การประเมินผลการคัดเลือกการปฏิบัติงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ เช่น ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ดีเด่น, พนักงานสอบสวนดีเด่น, สายตรวจดีเด่น ฯลฯ ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปผลการคัดเลือกรายงานให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ผ่านสำนักงานแผนงานและงบประมาณ) ทราบ

### 9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 13)

9.1 ประชาชนได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ

9.2 ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

9.3 ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุขและมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของคนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ปลอดภัย

9.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ จะได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการตำรวจ

9.5 ประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถตรวจสอบลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

9.6 ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชนสมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น

9.7 ข้าราชการตำรวจได้รับความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.8 ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

9.9 สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

9.10 ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### **บริบทของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**

สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่เลขที่ 30 ซอยมิตรอารีย์ ถนนสังขกาประชาชนุสรณ์ ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศเหนือติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศใต้ติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองไทร อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันออก ติดต่อเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ สถานีตำรวจภูธรประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจภูธรหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันตกติดต่อกับเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจภูธรโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

#### **1. สภาพพื้นที่**

สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 675.59 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง สภาพพื้นที่เป็นชุมชนเริ่มมีความแออัด มีหมู่บ้านจัดสรรขึ้นหลายแห่งเป็นที่ตั้งของสถาบันการเงิน สถานที่ราชการต่าง ๆ และเป็นที่ตั้งของสถานบริการ สถานประกอบการ มีถนนสายหลักในพื้นที่ คือ ถนนโชคชัย-เดชอุดม

#### **2. เขตการปกครองในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนางรอง**

เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 1 เทศบาลเมือง 20 ชุมชนและ 13 ตำบล 161 หมู่บ้าน ดังนี้

- 2.1 เทศบาลเมืองนางรอง มี 20 ชุมชน
- 2.2 ตำบลนางรอง มี 14 หมู่บ้าน
- 2.3 ตำบลถนนหัก มี 13 หมู่บ้าน
- 2.4 ตำบลหนองยายพิมพ์ มี 10 หมู่บ้าน
- 2.5 ตำบลหนองกง มี 11 หมู่บ้าน
- 2.6 ตำบลหนองโสน มี 12 หมู่บ้าน

- 2.7 ตำบลบ้านสิงห์ มี 14 หมู่บ้าน
- 2.8 ตำบลก้านเหลือง มี 10 หมู่บ้าน
- 2.9 ตำบลลำไทรโยง มี 14 หมู่บ้าน
- 2.10 ตำบลหัวถนน มี 14 หมู่บ้าน
- 2.11 ตำบลหนองโบสถ์ มี 14 หมู่บ้าน
- 2.12 ตำบลทุ่งแสงทอง มี 7 หมู่บ้าน
- 2.13 ตำบลชุมแสง มี 14 หมู่บ้าน
- 2.14 ตำบลสะเคา มี 17 หมู่บ้าน

### 3. การบริหารงาน

สถานีตำรวจนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบปกครองดูแลข้าราชการตำรวจภายในสถานี มีภารกิจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของสถานี ตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งมีภารกิจพิเศษจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป แบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็น 4 สายงาน คือ

- 3.1 งานอำนวยการ
- 3.2 งานป้องกันปราบปราม
- 3.3 งานสืบสวนสอบสวน
- 3.4 งานจราจร

ในแต่ละสายงานจะมี รองผู้กำกับการเป็นหัวหน้าและมีนายตำรวจระดับสารวัตร รองสารวัตร ไปจนถึงระดับชั้นประทวนเป็นผู้ปฏิบัติ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัย จำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีหัวข้องานวิจัยใกล้เคียงกัน โดยสรุปเนื้อหาของงานวิจัยได้ดังนี้

คมศร พรหมพิทยาอุท (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการประชาชน ของสถานี ตำรวจ ในจังหวัดนครราชสีมา เห็นว่าประชาชนผู้มารับบริการพอใจในด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของตำรวจสูงสุด และพอใจการให้บริการด้าน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ อยู่ในระดับต่ำ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองเลย ได้แก่ การศึกษาสภาพปัญหาพบว่า การให้บริการประชาชนของสถานี ตำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน อันมีสาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของ สถานีตำรวจยังไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่อกันต่าง ๆ ทำให้ไม่ สะดวกในการติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ข้อบังคับที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าที ไม่เหมาะสม ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่อกัน ไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของ สถานีตำรวจ จากปัญหาดังกล่าวได้ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกแซงตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือน กรกฎาคม 2541 เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน แล้วประเมินผลการพัฒนา พบว่า หลังการ ใส่กิจกรรมแทรกแซง ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ในทุกด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้น สามารถบรรลุจุด มุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้

วีรพันธ์ พิระกันทา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อ โครงการ "โรงพักเพื่อประชาชน" ของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน ศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อโครงการฯ ประชาชนต้องการต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

ภัทรวุฒิ อุคภีระ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ พอใจพอสมควร โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนน้อยที่สุด สำหรับด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานีตำรวจสำหรับการ ให้บริการนั้น เห็นว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงาน ต่าง ๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และ เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง

ส่งผลให้มีความเรียบร้อยในพื้นที่ มีการพัฒนาเกิดขึ้นทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

อนุชิต อุดมภักดี (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ในด้านความสุภาพ ความโปร่งใส ความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ความซื่อสัตย์สุจริตและความมีประสิทธิภาพ ที่กล่าวมาทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ควรจัดตั้งสถานีตำรวจให้ตั้งอยู่บริเวณที่หาได้ง่าย หรือจัดทำป้ายบอกทางไปสถานีตำรวจ ควรจัดสถานที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ควรจัดสายตรวจให้ตรวจตราอย่างครอบคลุมพื้นที่และต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือแผ่นป้าย แผ่นพับแนะนำวิธีการให้บริการมากขึ้น

ชาญณรงค์ ชาวลัย (2549 : 76) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และด้านการได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในด้านสถานที่บริการ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวมแล้วประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา ในทุกประเด็น เช่น การต้อนรับและบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยอัธยาศัยที่เป็นกันเอง ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจตามลำดับก่อนหลัง ได้รับคำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ตำรวจแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องที่ได้มาติดต่อ โดยละเอียดและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้การบริการที่มีหลักฐานครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการปฏิบัติงาน ด้วยความละเอียดรอบคอบและไม่มีความผิดพลาดในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยอำนวยความสะดวกให้กับพรรคพวกของตนเป็น กรณีพิเศษ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่าด้านการให้บริการทั่วไปประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ประเทือง อ้นทอง (2550 : 90) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

จงใจ เงินอำนวย (2551 : 69) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความเห็นในระดับมากทุกด้าน

จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ มีลักษณะคล้ายกัน โดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้รับบริการและความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจ นอกจากนี้ต้องดำเนินการตามแนวคิดเรื่องหลักการบริการของนักวิชาการหลายท่านแล้ว ยังต้องเน้นเรื่อง หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของสถานีตำรวจ ดังนั้นการศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ

ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จะสามารถนำระดับความคิดเห็นของประชาชน มาช่วยในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University