

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. บริบททั่วไปของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 337) นิยามความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือ เท่าที่ ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ”

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรม ออกมาเพื่อสนองความต้องการ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจ เปลี่ยนแปลงไปได้ตามการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ใน ทิศทางของการเกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะ เป็น เครื่องอำนวยความสะดวกให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด

ศุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่ รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติ ในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สันติสุข ไชยมงคล (2534 : 345) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อย ของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์กร ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

ชาอุทัย ราชโคตร (2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความ พึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millentt) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ (เพชรทม พงททา. 2550 : 10)

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทาง
 สาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น
 ระดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่า
 เทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความ
 ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการ
 ตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการ
 ฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มี
 ความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมด ด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 17) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ
 ของประชาชนที่รับการตอบสนองในทางบวก ทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ เกี่ยวกับ
 ลักษณะงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการให้บริการงานจราจร โดยพิจารณาจากผลการ
 ปฏิบัติตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ พฤติกรรม ความสัมพันธ์กับประชาชนที่ก่อให้เกิด
 ความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ยุติธรรม และได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

กัญชติ สรพรหม (2543 : 375) ได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจเอาไว้ว่า นักจิต
 วิเคราะห์ได้เน้นย้ำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ทำให้เราสามารถประสาน
 เชื่อมข้อขัดแย้งระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวการอันมีผลต่อพฤติกรรมของ
 มนุษย์ เพราะทั้งสัญชาตญาณ และการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการเกิดความพึงพอใจในสาขา
 จิตวิทยา ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจช่วยให้เกิดความสนใจร่วมกันได้ในด้านแนวคิด
 ที่แตกแยกกันออกไปเป็นปรากฏการณ์นิยมและพฤติกรรมนิยม (Phenomenology and
 Behaviorism) ความพึงพอใจจึงเป็นความ โน้มเอียงที่จะสนองตอบในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ
 ต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้สิ่งเร้านี้อาจเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลุ่มชน เชื้อชาติ สถาบัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกใน
 ทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว
 เรา ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่น และความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หลังจากได้รับบริการแล้วสามารถตอบสนอง

ความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการบริการที่ได้รับ และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจ

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจ

1. ความหมายของตำรวจ

ตำรวจ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 349) ได้ให้ความหมายของ “ตำรวจ” ไว้ว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

จากพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547 : 1) ได้ให้ความหมายของข้าราชการตำรวจว่า หมายถึงบุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่งตั้งหรือ ตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2545 : 7) ได้ให้ความหมายของตำรวจ ไว้ว่า “ต้องตราครุฑฯ เริ่มตั้งแต่การฝึกฝนภายในโรงเรียนที่ต้องเสียหยาดเหงื่อ เพราะ ฉะนั้นตำรวจที่ประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ ได้ต้องตราครุฑอย่างท่วมเท สระอา- อำนวยความสะดวก อำนวยความยุติธรรม ต้องมีหัวใจของการให้บริการ งานตำรวจต้องบริการบุคคลทุกคนและการปฏิบัติหน้าที่ต้องยุติธรรม ร-รอบรู้อย่างแตกฉานในทุกเรื่องในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ต้องรู้จักคิดสิ่งใหม่มาพัฒนาหน่วยงานอยู่เสมอรวมทั้งต้องรอบคอบและรวดเร็ว ว-วิจารณ์ญาณ ไหวพริบอาชีพตำรวจนั้นต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อันตราย จึงมีความเสี่ยงมากดังนั้นต้องรู้จักใช้วิจารณ์ญาณให้ดี และ จ-จริยธรรม จรรยาบรรณ ตำรวจอาชีพต้องยึดถืออุดมคติ ตำรวจเป็นหลักประจำใจในการปฏิบัติหน้าที่และต้องมีหลักคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วย”

พงศ์เทพ สีตบุตร (2537 : 24) กล่าวว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใดที่จะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการ

ผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน ยับยั้ง แก้ไข ช่วยเหลือ และจัดตั้งนั้นให้
หมดไป หรือบรรเทาความร้ายแรงนั้นลง ตำรวจจึงมีหน้าที่ที่สำคัญอยู่ 2 บทบาทใน
ขณะเดียวกัน คือ

- 1.1 บทบาทในการรับใช้สังคม คือ มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข
ให้แก่ประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยโดยทั่วไป ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ
- 2.2 บทบาทควบคุมสังคมในฐานะรักษากฎหมาย คือ มีหน้าที่ในการบังคับ
ใช้กฎหมาย (Law enforcement) เพื่อคุ้มครองให้รอดพ้นจากอาชญากรรมด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ
ได้แก่ การตรวจท้องที่ การป้องกันปราบปราม การสืบสวน การจับกุมผู้กระทำผิดเข้าสู่
กระบวนการพิจารณาลงโทษ

สรุปได้ว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเจ้าพนักงานที่สังกัด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งทำหน้าที่ตรวจตรา ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย จับกุม และ
ปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และต้องเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม อำนวยความสะดวก
และให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยส่วนรวม

2. ภารกิจ หน้าที่ของตำรวจ

มีการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการระดับกรมมีฐานะเป็นนิติ
บุคคล ขึ้นการบังคับบัญชาโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยไม่อยู่ในสังกัดกระทรวงใด ๆ หรือ
สำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (“พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547,”
2547 : 3)

2.1.1 รักษาความปลอดภัยต่อองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัช
ทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราช
อาคันตุกะ

2.1.2 ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่ง
ปฏิบัติกรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.1.3 ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา

2.1.4 รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความ
มั่นคงของราชอาณาจักร

2.1.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ
ข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1.6 ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ ตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

2.1.7 ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการ
ตามอำนาจหน้าที่ ตามข้อ 1, 2, 3, 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ
อาญา ซึ่ง เอื้อจิตต์ ศรีเพชร (2544 : 18-19) สรุปไว้ดังนี้

2.2.1 กฎหมายฉบับนี้มีผลใช้บังคับมาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2478 นับได้ว่า
เป็นกฎหมาย ที่สำคัญยิ่งฉบับหนึ่งซึ่งได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจอยู่หลายประการ
คือ

1) ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย
ย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วประเทศ

2) ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทางการ
สอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตอำนาจของตน ตามที่กำหนดไว้ในประกาศ
กระทรวงมหาดไทยเรื่องการกำหนดหน่วยงาน เขตอำนาจการรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การ
ปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ

3) มีอำนาจจับกุมบุคคล ผู้กระทำความผิดอาญา ทั้งในกรณีที่มีหมายจับ และ
ไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ

4) มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับกุมได้ ตามเวลาที่กำหนด

5) มีอำนาจตรวจค้นเคหะสถาน ที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคล
อันเป็นที่รโหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

หากได้พิจารณาถึงอำนาจของตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ
อาญา คือความมุ่งหมายของการสืบสวน การสอบสวน การจับกุม การค้น แล้วก็จะทำให้เห็น
ถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคม โดยเด่นชัด
นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดหน่วยงานเขต
อำนาจการรับผิดชอบของตำรวจแล้วจะเห็นว่า ในการกำหนดเขตอำนาจรับผิดชอบทุก
หน่วยงานของกรมตำรวจซึ่งระบุในประกาศกระทรวงมหาดไทย จะมีข้อความว่า “มีเขตอำนาจ
การรับผิดชอบ และเขตพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
และตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด” อันเป็นการรับรองว่า ตำรวจ

เป็นผู้รักษากฎหมายที่มีโทษทางอาญาทั้งหมดมิให้มีผู้ใดละเมิด หากมีการกระทำผิดกฎหมาย อาญาขึ้นก็เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องเข้าดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินการสอบสวน ส่งฟ้องดำเนินคดีตาม กระบวนวิธีพิจารณาความอาญาต่อไป

2.2.2 การกึ่งหน้าที่ตามกฎหมายพิเศษ

กฎหมายพิเศษมีวัตถุประสงค์จะให้ผลเป็นการป้องกันอาชญากรรม กฎหมายประเภทนี้มักเรียกกันว่า กฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พ.ร.บ.อาวุธปืน พ.ร.บ. ทะเบียนคนต่างด้าว พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ร.บ.สุรา พ.ร.บ.การพนัน พ.ร.บ.ปราบการค้า ประเวณี พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ร.บ.โรงแรม พ.ร.บ.การพิมพ์ พ.ร.บ.การเรียไร พ.ร.บ. ควบคุมเด็ก เด็กนักเรียน พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ร.บ.ภาพยนตร์ พ.ร.บ.ว่าด้วยการเก็บ รักษาน้ำมันเชื้อเพลิง และ พ.ร.บ.สถานบริการ เป็นต้น

โดยที่เจ้าพนักงานตำรวจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือมีหน้าที่ควบคุม ดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ก็เพราะเหตุว่ากิจการ หรือทรัพย์สินดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริม ให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้น และบางประเภทก็เป็นภัยต่อความปลอดภัยและศีลธรรมอันดี ของประชาชน เป็นการแสดงว่าตำรวจนั้น นอกจากมีหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิดและ ปราบปรามอาชญากรรม โดยทั่วไปแล้วยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของ สังคมในด้านอื่น ๆ ด้วย และบางกรณีก็ทำหน้าที่สังคมสงเคราะห์หรือปฏิบัติการที่เกี่ยวกับเด็ก และเยาวชน เป็นต้น

2.3 สำหรับในประเทศไทยนั้น ตามระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ได้ กำหนดไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ได้บัญญัติไว้ตามยุคตามสมัย กระจัด กระจายกันอยู่ในที่ ต่าง ๆ เป็นตัวบทกฎหมายบ้าง เป็นประกาศพระบรมราชโองการบ้าง เป็นกฎเสนาบดีบ้าง และ เป็นระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บ้าง ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว ตำรวจมี อำนาจและหน้าที่ ดังนี้ (กาญจนา พึ่งเกษม. 2552 : 19 - 22)

2.3.1 ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบ เรียบร้อยของ ประชาชนภายในราชอาณาจักร

2.3.2 ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด กฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิด ก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรวจค้น และ ปราบปราม นำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

2.3.3 ดำรงในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในระหว่างข้าราชการทหาร และพลเรือน

2.3.4 ดำรงในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บังคับทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

2.3.5 ดำรงเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดไว้เป็นครั้งคราว

2.4 หน้าที่หลักของตำรวจไว้ 4 ประการ คือ (พิชิต ควรเคชะคุปต์. 2545 : 8)

2.4.1 หน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรม เป็นเรื่องที่สำคัญมากอย่างยิ่ง ปัจจุบันกฎหมายเอื้ออำนวยและให้ความคุ้มครองผู้กระทำผิดมาก ดังนั้นจึงต้องเน้นที่มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น

2.4.2 หน้าที่ในการปราบปรามอาชญากรรม เมื่อเกิดคดีแล้วตำรวจต้องทำหน้าที่ในการจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดี

2.4.3 อำนวยความยุติธรรม

2.4.4 หน้าที่ในการให้บริการ

ทั้งสี่ประการเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด โปร่งใสและเพื่อประชาชน ซึ่งให้เกิดความผาสุกกับประชาชนทุกระดับ”

สรุปได้ว่า หน้าที่ของตำรวจที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอย่างไรต่อสังคม ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความเป็นประชาธิปไตย มีความสงบสุข จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจกับสังคมจะต้องทำงานร่วมกันในการรักษากฎหมาย และระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุข

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โกวิท วัฒนะ (2547 : 3-8) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูป และพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง จำเป็นที่

จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าโดยการปฏิบัติทั้งปวง จะต้องสอดคล้องกับ บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ซึ่งเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในเรื่อง การก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าว ผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

1. แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.1 นโยบายเร่งด่วน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด รวม 6 ประการ ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2547 : 7-8)

1.1.1 การรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ โดยดำเนินการในรูปแบบเพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ และธำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุน และนำแนวทางตามกระแสพระราชดำรัส และ โครงการพระราชดำริ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง และรวดเร็วที่สุด

1.1.2 การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1) ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำรัส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทาง ในการสร้างความเข้าใจปัญหา และเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุด และเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมาย และบนเอกถัมภ์เฉพาะของศาสนา และวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลัก

นิตินิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความสงบเรียบร้อย และความผาสุก
ของประชาชน

2) ระดมทรัพยากร และสรรพกำลังทั้งหมดของสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ เพื่อคลี่คลายสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้กลับสู่ความสงบเรียบร้อย

1.1.3 การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

1) กำจัดบุคลากรที่เสื่อม แอบแฝงแสวงหาประโยชน์จากองค์กร และ
ปฏิบัติหน้าที่พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้าน และร่วมมือ
กันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

2) ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
ตามอำนาจหน้าที่ และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดหลักกฎหมาย
ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

3) ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิต โดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ
ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวการสมโภช
กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี ได้แก่ การรักษาความสัตย์ การรู้จักข่มใจตัวเอง การอดทน อดกลั้น
และการรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแบบอย่าง
ที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา

1.1.4 การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

1) ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
อย่างจริงจังจึ่งเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมืออาชีพ
ยึดถือประชาชน เป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญจัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุด
ให้บริการ (One stop/ contact service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการ
ด้วยความเต็มใจ (Service mind) ยิ้มแย้มแจ่มใสรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมโดยใช้
ยุทธศาสตร์การป้องกัน นำการปราบปรามด้วยการพัฒนางานการข่าวงานชุมชน และมวลชน
สัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และเปิด โอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วน
ร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การ
ปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุดจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น
ประจำทุกเดือน

3) ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อสร้างพลังแผ่นดิน ทั้งการป้องกันปราบปรามบำบัดรักษา และฟื้นฟูตามนโยบายของรัฐบาล ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้าง กระแสต่อต้านยาเสพติด

4) ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุน การกระทำความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรม เกี่ยวข้องอย่างเฉียบขาด เพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขของสังคม

5) กวดขัน ปราบปราม การค้ำมนุษย์ และให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี

6) สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคม โดยควบคุมพฤติกรรมของเด็ก และเยาวชน กวดขัน ปราบปรามสถานบริการ และสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตาม กฎหมาย

7) ส่งเสริม และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ

1.1.5 การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

1) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

2) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิชาการเทคโนโลยีและนิติวิทยาศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใน กระบวนการยุติธรรม

3) ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป

1.1.6 การพัฒนาองค์กร และการบริหาร

1) ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัยและ เป็นสากลเพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้มีความเชื่อมโยงใน

การบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตาม โครงสร้างใหม่

2) บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุดและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

3) พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจมืออาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงาน ให้เป็นตำรวจที่ดีมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4) ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากร ให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบในด้านความเที่ยงธรรมและ โปร่งใส

5) จัดหาสวัสดิการ และค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสม และทั่วถึงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการค้างชีพ ให้อยู่ในความพอค้ำตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

6) ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาประชาชน และประเทศชาติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ต้องยึดถือนโยบายเป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแลควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อไป

1.2 แนวทางการปฏิบัติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับหน้าที่ต่าง ๆ

ดังนี้

1.2.1 แนวทางการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ. 2543 : 12-20)

1) หน้าที่สายตรวจ สายตรวจเป็นงานหลักในการป้องกันปราบปราม
อาชญากรรมและการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีความ
จำเป็นที่จะต้องพิจารณา จัดสายตรวจออกปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่

2) วัตถุประสงค์ของงานสายตรวจมี 4 ประการ ได้แก่

2.1) ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2.2) สร้างความใกล้ชิด ความอบอุ่นให้กับประชาชนที่พบเห็น

2.3) ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและบริการประชาชนในบริเวณ

ใกล้เคียง

2.4) ประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

3) แนวทางการปฏิบัติของสายตรวจ ได้แก่

3.1) ออกตรวจตามแผนการตรวจ โดยให้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
ในสมุดประจำจุดต่าง ๆ ที่กำหนด ซึ่งการออกตรวจนี้เป็นการตัดช่องโอกาสของคนร้ายอัน
เป็นการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและหากขณะตรวจพบคนร้ายกระทำผิดก็สามารถเข้า
จับกุมผู้กระทำผิดได้ทันที

3.2) ประชาสัมพันธ์เยี่ยมเยียนประชาชน ซึ่งอยู่ในเส้นทางการตรวจ
และผ่านไปมาเพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อทราบข้อมูลข่าวสาร ปัญหาและความต้องการของ
ประชาชน

3.3) สังเกต ตรวจตรา บุคคลและยานพาหนะที่น่าสงสัย รวมทั้ง
สถานที่สำคัญหรือสถานที่ล่อแหลมต่อการเกิดเหตุที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

3.4) สืบเสาะหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล และข้อมูลท้องถิ่นใน
บริเวณที่รับผิดชอบซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แล้วรายงานหัวหน้าสายตรวจ เพื่อ
นำเสนอสารวัตรป้องกันปราบปราม หัวหน้างานป้องกันปราบปราม และหัวหน้าสถานีตำรวจ
ต่อไป

3.5) สายตรวจทุกนายต้องมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการออกตรวจ เช่น
อาวุธปืน กระสุนปืนสำรอง กุญแจมือ ไฟฉาย แบบรายงาน แผนการตรวจ โดยเฉพาะสมุดพก
ประจำวัน สายตรวจ เพื่อจดบันทึกเหตุการณ์สำคัญ หรือสิ่งที่ควรบันทึกไว้ตรวจสอบใน
ระหว่างออกตรวจ เป็นต้น

4) การจัดสายตรวจในสถานีตำรวจทั่วไป สายตรวจรถยนต์ เป็นสายตรวจที่มีความสำคัญมากมีหน้าที่ระงับเหตุและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น และควบคุมการปฏิบัติของสายตรวจต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามแผนการตรวจ

4.1) คุณลักษณะของสายตรวจรถยนต์ ใดแก่

4.1.1) สายตรวจรถยนต์จะต้องมี รองสารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นผู้ควบคุมดูแลเรียกว่า “หัวหน้าสายตรวจ หรือ ร้อยเวร 20”

4.1.2) ผู้ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจรถยนต์จะต้องแต่งเครื่องแบบสี กากี และต้องติดสายนกหวีด (สายแดง)

4.1.3) สายตรวจรถยนต์จะต้องมีวิทยุสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

4.1.4) ให้มีสมุดจดบันทึกของร้อยเวร 20 ประจำรถสายตรวจทุกคัน เพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และควรบันทึกเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในท้องที่ข้างเคียงด้วย

4.1.5) เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นสายตรวจรถยนต์ที่เข้าเวรจะต้องสามารถไประงับเหตุได้ทันและควรไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด

4.2) การจัดสายตรวจและการปฏิบัติ

4.2.1) ในกรณีที่สถานีตำรวจใดมีรองสารวัตรป้องกันปราบปราม 4 นาย ให้จัดรองสารวัตรป้องกันปราบปราม 3 นาย เป็นหัวหน้าสายตรวจในเขตชุมชนและรองสารวัตรป้องกันปราบปรามอีก 1 นาย ให้เป็นหัวหน้าสายตรวจตำบล โดยควรพิจารณาผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป

4.2.2) ในกรณีที่สถานีตำรวจใดมีรองสารวัตรป้องกันปราบปราม 3 นาย ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาจัดกำลังจากที่อื่นมาสนับสนุนให้ครบ 4 นาย หากไม่มีกำลังรองสารวัตรป้องกันปราบปรามมาสนับสนุนให้ครบ 4 นาย ให้จัดสารวัตรป้องกันปราบปรามเป็นหัวหน้าสายตรวจในเขตชุมชนด้วย

4.2.3) ในกรณีที่สถานีตำรวจใดมีรองสารวัตรป้องกันปราบปราม ไม่เพียงพอที่จะจัดเป็นหัวหน้าสายตรวจ หรือร้อยเวร 20 ให้สารวัตรป้องกันปราบปราม พิจารณาคัดเลือกดาบตำรวจหรือกำสับตำรวจ อาวุโส ที่มีความเหมาะสมเข้าเวรเป็นหัวหน้าสายตรวจ หรือร้อยเวร 20 ด้วยก็ได้

4.3.4) การจัดสายตรวจรถยนต์ใน 1 ผลัด (8 ชั่วโมง) ให้ตรวจผู้แดง ผู้ข้าม และสายตรวจต่าง ๆ ในเขตชุมชนรวมทั้งสามจุดอย่างน้อย 1 รอบ

4.3) การควบคุมการปฏิบัติ

4.3.1) หัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20 จะต้องเป็นผู้เรียกแถวประชุมสายตรวจต่าง ๆ เพื่อความเรียบร้อย สรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละเขตตรวจและมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติก่อนเวลาออกตรวจอย่างน้อย 30 นาที เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างเปลี่ยนผลัด

4.3.2) เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจให้หัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20 รวบรวมและสรุปผลการปฏิบัติของสายตรวจทุกชนิดในผลัดนั้น ๆ รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบทุกครั้งในทันที

4.3.3) หัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20 ซึ่งควบคุมรถยนต์ที่เข้าเวรผลัด 00.01 – 08.00 น. ให้ตรวจสอบผู้แดงที่เก็บมาแล้วเสนอสารวัตรป้องกันปราบปราม ภายในเวลา 09.00 น. เป็นประจำทุกวัน

5) การจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ในสถานีตำรวจทั่วไป

5.1) คุณลักษณะของสายตรวจรถจักรยานยนต์

5.1.1) สายตรวจรถจักรยานยนต์ต้องแต่งเครื่องแบบชุดปกติดี

สายนกหวีด (สายแดง) และสวมหมวกนิรภัยทุกนาย

5.1.2) สายตรวจจะต้องมีอุปกรณ์ในการออกตรวจ เช่น อาวุธปืน กระสุนปืนสำรอง กุญแจมือ กระบอง ไฟฉาย เสื้อกันฝน แบบการรายงาน แผนการตรวจ สำหรับซองอุปกรณ์ดังกล่าวให้ใช้สีดำ

5.1.3) สายตรวจรถจักรยานยนต์ที่ออกตรวจทุกคัน ต้องมีวิทย์และสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

5.1.4) เมื่อทราบเหตุสายตรวจรถจักรยานยนต์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเขตที่รับผิดชอบหรือสายตรวจรถจักรยานยนต์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุจะไปยังที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินการในเบื้องต้นก่อนโดยเร็ว

5.1.5) สายตรวจที่รับผิดชอบเขตจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งในการติดตามพยานหรือภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

5.1.6) รถจักรยานยนต์ของสายตรวจ ซึ่งเป็นของทางราชการจะต้องมีก้านบังลมหน้าติดสติ๊กเกอร์เขียนว่า “สายตรวจ สภ...”

5.2) การจัดสายตรวจและการปฏิบัติ

5.2.1) การจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ใน 1 วัน จัด 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง (00.01- 08.00 น., 08.01 – 16.00 น., 16.01 – 24.00 น.)

5.2.2) การจัดสายตรวจรถจักรยานยนต์ ควรจัดให้เหมาะสมกับขนาดของพื้นที่แต่ละสถานีตำรวจ โดยจัดแบ่งพื้นที่เป็นเขตตรวจให้เหมาะสม ทั้งนี้จะต้องพิจารณาจากความหนาแน่นของประชากร ความกว้างของพื้นที่ และความรวดเร็วในการไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 5 นาที แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาจากจำนวนรถจักรยานยนต์และกำลังตำรวจว่ามีพอหรือไม่ด้วย

5.2.3) ในการตรวจของสายตรวจรถจักรยานยนต์ทุก 1 ชั่วโมง ให้ใช้เวลาในการตรวจประมาณ 30 นาที หยุดพักรถ สังเกตการณ์ ตามผู้แคงและจุดต่าง ๆ และพบปะพูดคุยกับประชาชน (Stop walk and talk) 30 นาที ซึ่งเวลาที่ใช้ในการสังเกตการณ์และพบปะพูดคุยกับประชาชนนั้น ให้คำนึงถึงสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ สถานที่ และเวลาในขณะที่ตรวจตามความเหมาะสมและระหว่างการตรวจให้รายงานเหตุการณ์และสถานที่ตรวจให้หัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20 และศูนย์วิทยุทราบ ตามห้วงเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจของสถานีตำรวจ

6) หลักการพิจารณาติดตั้งผู้แคง และการตรวจผู้แคง

6.1) สถานที่ติดตั้งผู้แคง ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

6.1.1) ที่ที่มีคดีเกิดสูง

6.1.2) บ้านบุคคลสำคัญ

6.1.3) ที่ชุมชน

6.1.4) เส้นทางโจร

6.1.5) ที่เปลี่ยว

6.1.6) ย่านที่พักอาศัยที่มีคนอยู่หนาแน่น

6.1.7) สถานที่ที่ล่อแหลมต่อการเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อ

ชีวิตและทรัพย์สิน เช่น สถานีรถไฟ โรงไฟฟ้า สถานีราชการ เป็นต้น

6.2) การติดตั้งผู้แคง

6.2.1) แต่ละเขตตรวจให้ติดตั้งผู้แคงตามสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่และความเหมาะสมของสถานที่ที่จำเป็นในการควบคุมอาชญากรรม ทั้งนี้ให้คำนึงถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติและกำลังเจ้าหน้าที่ แต่อย่างน้อยต้องติดตั้ง 12 ผู้ ต่อหนึ่งเขตตรวจ

6.2.2) การติดตั้งผู้แดง การติดตั้งให้เรียบร้อยคูสวยงาม และ สะดวกในการตรวจ

6.2.3) ผู้แดงต้องเขียนคำว่า “จุดตรวจที่..... เขตตรวจที่..... สภ.....หมายเลข โทรศัพท์.....”

6.3) การจัดทำและลงชื่อในสมุดผู้แดง

6.3.1) จัดทำสมุดผู้แดง ผู้ละ 2 เล่ม เป็นวันคู่และวันคี่ใช้สลับกัน โดยวางไว้ครั้งละ 1 เล่มเท่านั้น สำหรับเดือนใดที่มี 31 วัน ในวันถัดไป (วันที่ 1) ไม่ต้องเปลี่ยน สมุด ผู้แดง

6.3.2) การลงชื่อในสมุดผู้แดงของสายตรวจรถจักรยานยนต์ต้อง เขียนด้วยลายมือของตนเองทั้ง 2 นาย

6.4) หน้าที่สายตรวจขณะตรวจผู้แดง

6.4.1) เมื่อประสบเหตุไม่ว่ากรณีใดระหว่างเส้นทาง ให้สายตรวจ ดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นแล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจึงออกตรวจ ต่อไป

6.4.2) ถ้าสายตรวจไม่สามารถไปตรวจผู้แดงได้ ตามวงจรของ การตรวจ กรณีไประงับเหตุหรือไปติดตามคนร้าย หลังจากที่เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว ให้หมาย เหตุในสมุดผู้แดงด้วย หากไม่สามารถหมายเหตุในสมุดผู้แดงได้ ให้รายงานหัวหน้าสาย ตรวจ หรือร้อยเวร 20 ทราบ

6.4.3) ให้สายตรวจรถจักรยานยนต์ผลัดที่เข้าเวร 00.01 – 08.00 น. เป็นผู้เก็บและวางสมุดผู้แดง สำหรับสมุดผู้แดงที่เก็บมาให้ส่งมอบให้ หัวหน้าสายตรวจหรือ ร้อยเวร 20 ผลัดที่กำลังเข้าเวรเพื่อตรวจและนำเสนอสารวัตรป้องกันปราบปราม

6.4.4) การตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้นของสมุดผู้แดงใน แต่ละผลัดให้สิบเวร เจ้าหน้าที่ประจำผู้ยาม เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ หรือเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ตำรวจในผลัด 00.01 – 08.00 น. เป็นผู้ช่วยตรวจสอบให้หัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20 ในผลัดนั้น ๆ ก่อนลงนามเสนอสารวัตรป้องกันปราบปรามในแต่ละวัน

7) การจัดสายตรวจประจำตำบล

สายตรวจประจำตำบล เป็นสายตรวจที่จัดขึ้นเพื่อเน้นการบริการแก่ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการสร้างความปลอดภัย

ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

7.1) การกิจของสายตรวจประจำตำบล

7.1.1) สายตรวจประจำตำบลต้องออกตรวจพื้นที่ภายในเขตชุมชน หรือตำบลนั้น ๆ โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย ออกปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับราษฎรอาสาสมัคร 2-5 นาย

7.1.2) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปราม จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตำบล ราษฎรอาสาสมัคร และผู้บังคับบัญชา เพื่อสรุปสถานการณ์ประเมินผลการปฏิบัติและปรับปรุงพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติ

7.1.3) หน้าที่ของสายตรวจประจำตำบล จะเน้นงานด้านการข่าว การให้ความช่วยเหลือ และการให้บริการแก่ประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนในพื้นที่ และแสวงหาความร่วมมือในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

7.1.4) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ ร่วมกับหัวหน้างานป้องกันปราบปราม สำรวจพื้นที่ที่ควรจัดสายตรวจชุมชนประจำตำบล โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรม สภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่และความร่วมมือตอบสนองของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ แล้ว จึงจัดทำแผนการตรวจ กำหนดเขตตรวจและตารางการปฏิบัติของสายตรวจรถจักรยานยนต์มาใช้โดยอนุโลม

7.1.5) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปราม คัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับ รองสารวัตร หรือดาบตำรวจ หรือกำลังตำรวจอาวุโส ที่มีความเหมาะสม 1 นาย เป็นหัวหน้าสายตรวจประจำตำบล และระดับผู้บังคับหมู่อีก 1 นาย เป็นผู้ช่วย โดยให้อยู่ในความควบคุมกำกับดูแลของหัวหน้าสายตรวจหรือร้อยเวร 20

7.1.6) ให้หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้างานป้องกันปราบปราม คัดเลือกราษฎรอาสาสมัคร ที่ผ่านการฝึกอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกอาสาตำรวจบ้าน หรือสมาชิกอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และมีความสมัครใจ จัดชุดสายตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำตำบล

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.1 แนวทางการป้องกันอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรม ได้กล่าวไว้มี 3 แนวทาง ดังนี้ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2526 : 38-39 ; อ้างใน มงคล เสมอเชื้อ. 2551 : 20-22)

2.1.1 แนวทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย (Law enforcement approach)

เป็นทฤษฎีที่ถือว่างานป้องกันอาชญากรรมคือ งานหลักของตำรวจและมีความสำคัญยิ่งกว่างานสอบสวน ยุทธวิธีหลักของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรมตามทฤษฎีบังคับใช้กฎหมายก็คือ การปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนถึงการตรวจ การค้น และการจับกุม รวมไปถึงการตรวจท้องที่หรือการลาดตระเวนท้องที่

ดังนั้น การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มในการก่ออาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวการจับกุม ฉะนั้นตำรวจสายตำรวจจึงต้องแต่งเครื่องแบบ และรถวิทยุสายตรวจ จึงควรมีลักษณะเด่นชัด เห็นได้ง่ายเพื่อเป็นการข่มขวัญยับยั้งอาชญากร นอกจากนั้น การตรวจท้องที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่ง เป็นการช่วยป้องกันอาชญากรรม โดยลดช่องโอกาสสำหรับผู้ตั้งใจจะละเมิดกฎหมาย

2.1.2 แนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (Community relations approach) เป็น

ทฤษฎีที่ถือว่า อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ถาวรตามลักษณะพื้นที่ บริเวณใดที่เกิดอาชญากรรมบ่อยครั้ง ก็จะเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก เพราะพื้นที่ที่มีสถิติอาชญากรรมนั้นมีความแตกต่างไปจากพื้นที่ที่มีอาชญากรรมต่ำ ทั้งในภาวะกายภาพ ทางเศรษฐกิจ และทางสังคม กล่าวคือ แนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ เพื่อป้องกันอาชญากรรมก็คือการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชน หรือระแวก บ้านในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ง่ายต่อการควบคุม กล่าวคือมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของตนเอง และของผู้อื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม

2.1.3 แนวทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of crime control through environmental design) เป็นทฤษฎีที่มุ่งพิจารณาสภาพแวดล้อม โดยการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อขัดขวางการละเมิดกฎหมาย ซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ทาง คือ สภาพแวดล้อมทางค่านิยมประเพณี อันได้แก่ การวางผังเมืองและชุมชน การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง การใช้สัญญาณเตือนภัย การใช้อุปกรณ์เปิดปิดเครื่องไฟฟ้าและอื่น ๆ และสภาพ

แวดล้อมนามธรรม ได้แก่ การใช้มาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัย มาตรการสายตรวจประชาชน และมาตรการตรวจตามบ้านเรือน

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับแล้วว่าการป้องกันอาชญากรรม ไม่สามารถกระทำ ได้โดยทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งดังกล่าว แต่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้ง 3 ทฤษฎี และไม่ถือว่าทฤษฎีใดเป็นหลัก เนื่องจากผลการศึกษาของนักอาชญาวิทยาที่ผ่านมา ก็ยังไม่มีข้อยุติว่า ทฤษฎีไหนดีกว่ากันอย่างไร

ต่อมาทฤษฎีการป้องกันอาชญากรรม ได้รับการพัฒนาถึงกลางศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม มีแนวโน้มจะเข้ามาแทนที่ทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งหมายความว่า จะต้องจัดสภาพทั่ว ๆ ไปของหมู่บ้าน เมือง หรือชุมชน เสริมสร้างความ พันธ์ระหว่างบุคคล ง่ายต่อการควบคุมโดยไม่ล่วงล้ำสิทธิส่วนบุคคล มุ่งเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม ในการป้องกันร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของตนเองให้พ้นภัย หรือปลอดภัยจาก อาชญากรรม โดยฝ่ายตำรวจเป็นผู้ให้การสนับสนุน วางแผน และให้คำปรึกษาแก่กลุ่มชุมชน เพื่อป้องกันอาชญากรรม

กล่าวโดยสรุป หลักทฤษฎีการใช้กฎหมาย มีแนวคิดหลักการป้องกันอาชญากรรม คือ งานหลักของตำรวจ ยุทธวิธี หลักในการป้องกันอาชญากรรม ก็คือการตรวจท้องที่ เพราะ หลักใหญ่ของทฤษฎีนี้คือ การปรากฏตัวของตำรวจย่อมมีผลในการยับยั้งผู้ที่มีแนวโน้มที่จะ ประกอบอาชญากรรม เพราะเกรงกลัวการถูกจับกุม แนวทฤษฎีนี้เห็นว่าหน้าที่การป้องกัน อาชญากรรมมีความสำคัญกว่าการสืบสวน การจับกุม และการลงโทษผู้กระทำผิดเสียอีก

2.2 ทฤษฎีการปราบปรามอาชญากรรม

ณรงค์ บำรุงรัตน์ (2535 : 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า การปราบปรามป้องกัน อาชญากรรม คือ การป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น ลดโอกาสของคนร้ายที่จะกระทำผิด สรุปแล้วคือ อาชญากรรมยังไม่เกิดขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการ กระทำผิด ซึ่งปัจจุบันตามโครงสร้างใหม่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การป้องกัน อาชญากรรมในสถานีตำรวจเป็นหน้าที่ของ รองผู้กำกับการ (หัวหน้างานป้องกันปราบปราม) หรือสารวัตรป้องกันปราบปราม หรือสารวัตรหัวหน้าสถานีตำรวจ แล้วแต่หน้าที่ความ รับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจ และเพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมของแต่ละสถานีตำรวจมีเวลาที่จะบริหารงานสายตรวจ ซึ่งงาน สายตรวจเป็นงานหลักของงานป้องกันอาชญากรรม แผนในทางลับ (การปราบปราม อาชญากรรมเป็นแผนเชิงรุก) การปราบปรามอาชญากรรมจะเน้นทางด้านสืบสวน หาข่าว

เพื่อเน้นการปราบปรามเป็นหลัก โดยยึดถือข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลบุคคลสำคัญ ควรสอดคล้อง
 ดูแล เช่น บุคคลอันธพาล บุคคลเคยต้องโทษมาก่อน หรือบุคคลพันโทษ โดยจะส่งฝ่าย
 สืบสวน (นอกเครื่องแบบ) ประทับกับบุคคลที่ต้องสอดคล้องดูแลตลอดเวลา หากผิดปกติ
 หรือสงสัยจะเข้าทำการตรวจค้น กวาดล้าง จับกุม ซึ่งการปราบปรามปัจจุบัน ทางสำนักงาน
 ตำรวจแห่งชาติได้มีเครื่องมือทันสมัยในการตรวจค้นหาประวัติบุคคลสำคัญ หรือมือปืน
 รับจ้าง ตรวจค้นคำนิรूपพรรณทรพีหาย เช่น คำนิรूपพรรณของที่ถูกคนร้ายโจรกรรม
 เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ตลอดจนทรัพย์สินอื่น ๆ รวมความไปถึงหมายจับบุคคลต่าง ๆ
 ลงในคอมพิวเตอร์ หากสถานีใดต้องการอยากทราบเรื่องอะไรแผนกทะเบียนประวัติจะ
 สามารถค้นหาให้ได้คำตอบภายใน 3 นาที และทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เปิดเว็บไซต์
 ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อความทันสมัยในข้อมูลข่าวสารของโลกปัจจุบัน นอกจากนี้ยังต้อง
 ติดตามข่าวการซื้อขายอาวุธผิดกฎหมาย เช่น อาวุธสงคราม แหล่งค้าขายยาเสพติด เพราะ
 สิ่งเหล่านี้เป็นชนวน หรือสาเหตุแห่งการเกิดอาชญากรรมได้ ซึ่งงานปราบปรามนี้ แผนก
 สายตรวจจะไม่สามารถจะลึกเข้าไปได้ สายตรวจจะมีเพียงปรากฏในที่ชุมชน เพื่อผลทาง
 จิตวิทยา เพื่อลดช่องโอกาสของคนร้ายเท่านั้น การปราบปรามจึงเป็นเรื่องของชุดสืบสวน
 เฉพาะกิจนอกเครื่องแบบเท่านั้นจึงจะได้ผลดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2548 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า สถานีตำรวจเป็น
 หน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับ
 ยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็น
 ภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยประชาชนและสังคมจะใช้บริการปฏิบัติงานของ
 สถานีตำรวจเป็นการชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับ
 สถานีตำรวจได้มาก รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก
 จึงได้วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารงาน โครงสร้าง
 อัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ รวมทั้งการศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา
 อุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง
 แก้ไขให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

หลักในการบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนด
 วัตถุประสงค์ ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชน 10 ประการ
 ได้แก่

3.1 มีมาตรฐาน สถานที่ตำรวจทุกแห่ง จะมีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ทั้งใน ส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ ได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

3.2 โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและ ระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้าน รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อ ทางราชการ

3.3 ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกของการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่น พิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

3.4 สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไป อย่างสะดวก และรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจ ให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

3.5 เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไป อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะสาเหตุแห่งความแตกต่าง ในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็น ทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

3.6 มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์แท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3.7 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ จะให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

3.8 มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือก ที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมาย บัญญัติไว้

3.9 มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

3.10 ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม สถานีตำรวจถือเป็นส่วนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐบาลอย่างแท้จริง จึงให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- ข้อ 1 การบริหารและการบริการทั่วไป
- ข้อ 2 การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
- ข้อ 3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ข้อ 4 การควบคุมและจัดการจราจร

กล่าวโดยสรุป การให้บริการของตำรวจหมายถึง การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ถูกดูแล บริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ลึกที่ดี มีคุณธรรม บริการด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะประชาชน ให้เขารู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ต่อไป

บริบททั่วไปของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

1. สภาพทั่วไป

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนแจ้งสนิท หมู่ที่ 2 ตำบลนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีเนื้อที่ประมาณ 27 ไร่ (สถานีตำรวจภูธรราชบุรี. 2554 ข : 7)

พื้นที่ปกครอง มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 332.5 ตารางกิโลเมตร ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและราบลุ่ม มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

มีประชากรรวมกันทั้งหมด 65,421 คน ชาย 32,411 คน หญิง 33,010 คน มีพื้นที่
รับผิดชอบประกอบด้วย 12 ตำบล ดังนี้

ตำบลนิเวศน์	ตำบลอุ่มเม้า
ตำบลหนองไผ่	ตำบลเมืองน้อย
ตำบลบึงนคร	ตำบลธวัชบุรี
ตำบลมะฮี	ตำบลธงธานี
ตำบลเขาวุ้ง	ตำบลหนองพอก
ตำบลไพศาล	ตำบลราชธานี

2. อัตรากำลังพล

ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สถานภาพกำลังพลทั้งสิ้น
จำนวน 123 นาย แบ่งเป็น

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร	11	นาย
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน	112	นาย

3. อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี

สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวล
กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายใน
เขตพื้นที่ และการปกครองของอำเภอธวัชบุรี รวมทั้งรับผิดชอบในการบริหารงาน
การกำหนด นโยบาย และวางแผน การอำนวยความสะดวกปฏิบัติในการป้องกันปราบปราม
อาชญากรรมในเขตพื้นที่ของอำเภอธวัชบุรี ตลอดจนการปกครองบังคับบัญชา และ
สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความปกครองบังคับบัญชา เพื่อให้
การปฏิบัติหน้าที่ประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพ และเป็นประ โยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ
ศาสนา พระมหากษัตริย์ และประชาชน ซึ่งได้แบ่งแยกอำนาจหน้าที่ของงานต่าง ๆ ได้ 5 งาน
ดังนี้

3.1 งานอำนวยความสะดวก เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีในการอำนวยความสะดวกบริหาร
บริหารปัจจัยการบริหารทั้งหลาย และจัดการภารกิจของสถานีให้บรรลุผลอย่างมี
ประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่งานตำรวจงานอำนวยความสะดวกแผนกงานต่าง ๆ ได้แก่

งานนโยบายและแผน งานกำลังพล งานการเงิน งานพัสดุ งานสารบรรณ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 งานสอบสวน เป็นการบริการอำนวยความสะดวกธรรมเนียมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายผู้ต้องหาที่ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนประกอบด้วยแผนกงานต่าง ๆ ได้แก่ งานคดี งานประจำวัน งานเปรียบเทียบปรับ ผู้ช่วยร้อยเวรสอบสวน พลขับรถยนต์ร้อยเวรสอบสวน

3.3 งานป้องกันปราบปราม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ตามหลักที่ว่า การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ งานป้องกันปราบปราม อาชญากรรมเป็นงานโชว์หน้าตา และชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปรามประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธุรการงานป้องกันปราบปราม ร้อยเวรป้องกันปราบปราม สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ พลขับร้อยเวรป้องกันปราบปราม สายตรวจประจำตำบล งานชุมชนสัมพันธ์ ผู้ควบคุมผู้ต้องหา ผู้ช่วยผู้ควบคุมผู้ต้องหา

3.4 งานสืบสวนปราบปราม เป็นงานที่ควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม คือเมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้น ก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมหาหลักฐาน ข้อมูล จนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษ เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสืบสวนนี้ ได้รวมเอางานปราบปราม ยาเสพติดเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการเพิ่มกำลังพลในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.5 งานจราจร เป็นงานที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลการจราจรให้เกิดการคล่องตัว ตรวจจับสร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ลดอุบัติเหตุจราจรด้วยการป้องกัน สนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งการกระทำความผิดเกี่ยวกับรถ เจ้าหน้าที่งานฝ่ายนี้ มีเฉพาะแต่เจ้าหน้าที่งานจราจรเท่านั้น

4. แผนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจประจำตำบล และหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม) มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ (สถานีตำรวจภูธรราชบุรี. 2554 ก : 1-2)

4.1 สายตรวจรถยนต์ ได้จัดเจ้าหน้าที่ออกเป็น 3 ชุด แต่ละชุดประกอบด้วย ร้อยเวรป้องกันปราบปราม (ร้อยเวร 20) 1 นาย, เจ้าหน้าที่สายตรวจรถยนต์ 1 นาย และพลขับ

รถยนต์ร้อยเวรป้องกันปราบปราม (พลจับ 20) 1 นาย โดยแต่ละชุดเข้าเวรตลอด 24 ชั่วโมง และสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันในแต่ละวัน ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.1.1 สายตรวจรถยนต์ มีหน้าที่ระงับเหตุและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นในแต่ละวัน

4.1.2 สายตรวจรถยนต์ที่เข้าเวร จะต้องอยู่บนถนนตลอดเวลาเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นจะสามารถไประงับเหตุได้ทันที และควรไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด

4.1.3 สายตรวจรถยนต์จะต้องมีวิทยุสามารถติดต่อ ได้ตลอดเวลา

4.1.4 ร้อยเวรป้องกันปราบปราม (ร้อยเวร 20) จะต้องเป็นผู้เรียกแถวประชุมสายตรวจต่าง ๆ เพื่อตรวจความเรียบร้อย สรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติก่อนเวลาออกตรวจอย่างน้อย 30 นาที เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างเปลี่ยนผลัด

4.2 สายตรวจรถจักรยานยนต์ แบ่งการตรวจเป็น 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง ดังนี้

ผลัดที่ 1 เริ่มตั้งแต่เวลา 00.01 – 08.00 น.

ผลัดที่ 2 เริ่มตั้งแต่เวลา 08.01 – 16.00 น.

ผลัดที่ 3 เริ่มตั้งแต่เวลา 16.01 – 01.00 น.

4.2.1 ก่อนออกตรวจ ต้องมารับการปล่อยแถว เพื่อตรวจสภาพความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย พร้อมอุปกรณ์ เช่น อาวุธปืน กระสุนปืน วิทยุแกมมือ กระบอง ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง (ในเวลากลางวัน) วิทยุสื่อสาร ฯลฯ ตรวจความพร้อมของยานพาหนะ ที่จะออกปฏิบัติหน้าที่

4.2.2 ในการตรวจ ต้องตรวจตู้แดงทุกตู้ของเขตที่รับผิดชอบ ไม่น้อยกว่า 4 น้อย/ผลัด หรือ 2 ชั่วโมง/1 รอบ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 2 รอบ ให้บันทึกผลการตรวจและลงชื่อ ทั้ง 2 นาย แล้วแจ้งสถานที่ที่ตรวจ (แจ้ง ว.4 ว.1) ทุก ๆ 30 นาที ตลอดจนแจ้งจุดสกัดในพื้นที่ โดยเน้น ชุมชน ตรอก ซอยมืด และที่มีคนพลุกพล่าน ตามหอพัก โรงแรม ในพื้นที่ แล้วรายงานเข้าสู่ศูนย์วิทยุสถานีตำรวจภูธรราชบุรี (ศูนย์วิทยุ 42) ทราบ

4.2.3 สายตรวจที่เข้าเวรปฏิบัติหน้าที่เวลา 00.01 – 08.00 น. มีหน้าที่เก็บสมุดตู้แดง และนำเล่มใหม่ไปวาง

4.2.4 เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว และแจ้งเวลาเป็นนาทีให้ศูนย์วิทยุสถานีตำรวจภูธรราชบุรี (ศูนย์วิทยุ 42) ทราบ

4.2.5 ในกรณีที่ประสบเหตุ ให้รายงานศูนย์วิทยุสถานีตำรวจภูธรราชบุรี (ศูนย์วิทยุ 42) ทราบ แล้วรักษาสถานที่เกิดเหตุไว้จนกว่าจะมีผู้เกี่ยวข้อง หรือร้อยเวร สอบสวนเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ

4.2.6 ในกรณีที่ไประงับเหตุหรือติดตามคนร้าย หรือมีภารกิจจำเป็นอื่นใด ซึ่งไม่สามารถไปตรวจผู้แดงได้ ให้ขออนุมัติร้อยเวร 20 จึงไปปฏิบัติภารกิจได้ หลังจากเสร็จสิ้นภารกิจแล้วให้หมายเหตุไว้ในสมุดผู้แดงด้วย หากไม่สามารถหมายเหตุในสมุดผู้แดงได้ ให้รายงานหัวหน้าสายตรวจทราบ

4.3 สายตรวจตำบล

สายตรวจตำบล เป็นสายตรวจที่จัดขึ้นเพื่อป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมในเขตตำบลรอบนอก และเป็นการเข้าถึงประชาชน โดยสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ได้จัดให้ออกปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน และจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทุก 15 วัน ซึ่งมีสายตรวจจำนวน 12 นาย ที่รับผิดชอบแต่ละตำบล จำนวน 12 ตำบล โดยจะปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.3.1 สายตรวจตำบลทุกสายที่ออกปฏิบัติหน้าที่ ตรวจทุกหมู่บ้าน และบันทึกผลการตรวจไว้ในสมุดตรวจของสายตรวจตำบลที่ทางสถานีตำรวจภูธรราชบุรี จัดไว้ที่บ้านกำนัน บ้านผู้ใหญ่บ้าน และให้เพิ่มความถี่ในการตรวจตามความเหมาะสม

4.3.2 หัวหน้าสายตรวจนำข้อมูลที่บ้านที่ผลการตรวจเสนอ รองสารวัตร และสารวัตรป้องกันปราบปราม เพื่อนำเสนอหัวหน้างานป้องกันปราบปรามต่อไป

4.4 หน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม)

สถานีตำรวจภูธรราชบุรี มีหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม) จำนวน 3 ผู้ยาม ได้แก่ ผู้ยามจราชจร ตั้งอยู่บริเวณ หน้าสถานีตำรวจภูธรราชบุรี ผู้ยามเมืองน้อย ตั้งอยู่ถนนสายร้อยเอ็ด - อาจสามารถ และผู้ยามราชคินแดง ตั้งอยู่บริเวณถนนสายร้อยเอ็ด - โพนทอง ซึ่งการจัดหน้าที่ของหน่วยบริการประชาชน (ผู้ยาม) มีการจัดหน้าที่ ดังนี้

4.4.1 ผู้ยามจราชจร เข้าเวรยาม และคอยเหตุ จำนวน วันละ 2 นาย ตลอด 24 ชั่วโมง

4.4.2 ผู้ยามเมืองน้อย เข้าเวรยาม และคอยเหตุ จำนวนวันละ 2 นาย ตลอด 24 ชั่วโมง

4.4.3 ผู้ยามราชคินแดง เข้าเวรยาม และคอยเหตุ จำนวนวันละ 2 นาย ตลอด 24 ชั่วโมง

โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่คอยเหตุ รับแจ้งเหตุ ให้บริการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่มาติดต่อที่ผู้ยาม สามารถเดินทางไประงับเหตุในพื้นที่ใกล้เคียงได้ทันที และคอยประสานการปฏิบัติกับสถานีตำรวจภูธรราชบุรี โดยเน้นการปฏิบัติในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม, การสร้างความใกล้ชิดและความอบอุ่นให้กับประชาชนที่พบเห็น, การให้ความช่วยเหลือแนะนำและบริการประชาชนในบริเวณใกล้เคียง, ประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ทันทีและประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 111) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 3 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนประชาชนที่มีที่อาศัยต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : 129) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ชวลิต อนันต์ศรี (2546 : 99) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ในเขตสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจในเขตสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี อยู่ในระดับปานกลาง

ศุภวิทย์ สุติสงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .998 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 99.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ควรเพิ่มงบประมาณและยุทธโศปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านยาเสพติดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีการยอมรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น การจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานในชุดปราบปรามยาเสพติด ผู้บังคับบัญชาขาดการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุอยู่ในระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาจำนวนมากที่สุด จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาเป็นผู้มีอาชีพรับราชการ รายได้โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ปัจจัยทางด้านสังคมปรากฏว่า ประชาชนผู้ขับขี่ที่ไม่ได้เป็นญาติหรือมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจจราจร เคยติดต่อกับตำรวจจราจรในลักษณะไปเสียค่าปรับจราจร ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ประชาชนรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มากที่สุด ด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมของประชาชนผู้ขับขี่มีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับที่ดี หรือค่อนข้างดี มีความรู้เกี่ยวกับอาชีพตำรวจจราจรต้องการบริการสังคม ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ ประชาชนมีความพึงพอใจในค่านูคลิกภาพของตำรวจจราจร รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของรถที่ขับขี่ ปัจจัยด้านสังคมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจจราจร ประสบการณ์ในการติดต่อกับตำรวจจราจร ความคุ้นเคยเส้นทางจราจร ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเอกสาร สื่อบุคคล และปัจจัยด้านทัศนคติต่อตำรวจจราจร ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติจราจรทางบกมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

กฤษฎิณทร์ จันทศรีธา (2550 : 76) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสรวง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านการปฏิบัติตัวของพนักงานสอบสวน ด้านการสอบสวน ด้านสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกที่ได้รับ ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการประยุกต์แนวคิดทางการบริการเข้ามา

ช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรมีการสร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ของตำรวจ และควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วย ในการปฏิบัติงานเน้นความโปร่งใสในการ ให้บริการประชาชน

อุทัย ชำธรรม (2550 : 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ความ พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เพชรทม ฟองทา (2550 : 75) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดีเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน อย่างสุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนงานไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งได้จัดให้มี บัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย สมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง

ปัญหาข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม โดยประชาชน ต้องการให้สถานีตำรวจนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับแจ้งเหตุเพื่อความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมแจ้งเหตุ อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการรับใช้ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างความ อบอุ่นใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการตลอดไป

ไมตรี เศษโล (2550 : 91) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตำรวจสายตรวจใน เขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ในด้าน การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ด้านการดูแล รักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรักษากฎหมาย

เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่มีเพศแตกต่างกันเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ประชาชนมีข้อเสนอแนะทั่วไป ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิด และข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการให้ตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จักกับประชาชนในพื้นที่และพูดคุยเป็นกันเองกับประชาชนเสมือนประชาชนเป็นญาติมิตรพี่น้องตำรวจ ด้านการรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา ได้แก่ ตำรวจสายตรวจควรควักขันจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับ การพนันให้มากขึ้น ด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ได้แก่ จัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์แจ้งเตือนประชาชนพร้อมทั้งจัดตำรวจสายตรวจออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการป้องกันภัยและอาชญากรรม ด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ได้แก่ เพิ่มความเข้มงวด ตรวจสอบบริเวณสถานที่ราชการ ตาม โรงเรียน โรงพยาบาล เพิ่มความถี่ในการออกตรวจในช่วงเวลากลางวัน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ เพิ่มความถี่ในการออกตรวจบริเวณที่เกิดเหตุให้มากขึ้น

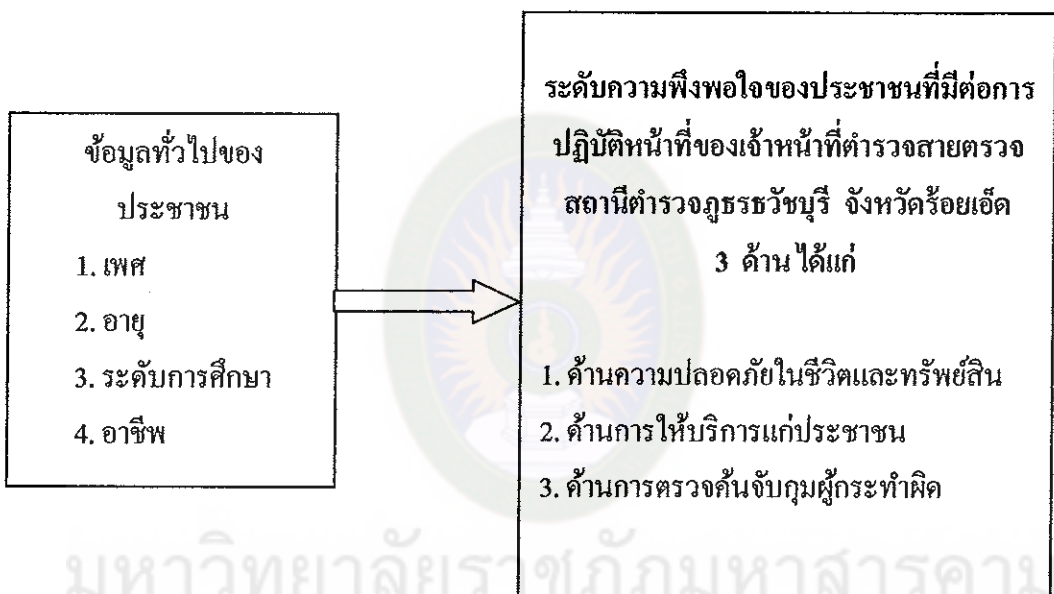
มงคล เสมอเชื้อ (2551 : 104) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการให้บริการแก่ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า ในด้านกำลังของเจ้าหน้าที่สายตรวจยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ บริการประชาชนไม่ทั่วถึง ตลอดจนยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ยังอยู่ในสภาพเก่า ส่วนแนวทางในการแก้ปัญหาควรมีการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ สายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ออกตรวจอย่าง

สม่ำเสมอ ควรบริการด้วยความรวดเร็ว ยุติธรรม และ ควรมีความพร้อมในการจับกุมอย่าง
รัดกุมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งในด้านบวก
และด้านลบ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในด้านของการให้บริการ การรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงในภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งที่
เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่สายตรวจส่วนหนึ่งพบว่า มีความพึงพอใจทั้งในส่วนจากรูปแบบการปฏิบัติ
หน้าที่ และการให้บริการประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลัก รวมถึงงานวิจัยส่วนหนึ่ง
พบว่าประชาชนได้เสนอเกี่ยวกับรูปแบบ แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ
เพื่อนำไปปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจน
การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม
มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่ง
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาและ
วิเคราะห์ข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ในด้านความปลอดภัยในชีวิต
และทรัพย์สิน ด้านการให้บริการประชาชน ด้านการตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดเพื่อให้เกิด
การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา