

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจตำรวจ
5. บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมขวดี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ในการศึกษาความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามของคำว่าความคิดเห็น (Opinion) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 2546 – 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือ ชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

จินตนา โสภณ (2542, น. 38) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แล้วแสดงออกมา โดยการพูด การเขียน และการแสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น

ประวิตร ชูศรี (2542, น. 14) สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใด

อย่างหนึ่งหรือประเด็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

วัตรภู อจหาญ (2542, น. 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดและทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

ทรงกรด ภูทอง (2545, น. 6) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจรรย์ญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ ผิดเพี้ยนหรือหยابกว่าทัศนคติ

ทงนเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545, น. 9) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับ ภูมิหลังทางสังคมความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น กล่าวสรุปได้ว่า ความคิดเห็นพฤติกรรมหนึ่งเป็นการแสดง ออกให้เห็น ด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งได้มาจากพื้นฐานจากส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม จนเกินเป็นความคิดเห็นในตัวบุคคล

2.1.2 องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

2.1.2.1 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด และความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.1.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกที่มีต่อกลุ่มคน (Affective Component) บุคคลและเหตุการณ์ คือ สภาพทางอารมณ์ ที่เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ รัก กลัว ไม่พอใจ เป็นต้น

2.1.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ แนวโน้มของบุคคลที่แสดงถึงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในวิถีทางเข้าหรือถอยหนี ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น มีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเร้าในลักษณะใด

2.1.3 ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีส่วนสำคัญต่อการแสดงออกมาซึ่งบุคลิกภาพของบุคคล โดยมีความสำคัญ ดังนี้

ไพรวรรณ อุปลี (2552, น. 10 - 11) ได้อธิบายความสำคัญของความคิดเห็นตามแนวคิดของ Best (1977) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น ศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่งซึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดย คำพูด การเขียน การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชน เผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดีคือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง อันเป็นสิ่งแวดล่อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน เนื่องจากสาธารณชนเกิดสำนึกในการเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความคิดเห็นของบุคคลสามารถวัดได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กัน โดยทั่วไปคือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ Best ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะอธิบายความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความคิดเห็นออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามความคิดเห็นนั้นได้

2.1.4 ประเภทของความคิดเห็น

ไพรวรรณ อุปลี (2552, น. 10 - 11) ได้อธิบายประเภทความคิดเห็นตามแนวคิดของ Remmers and Rumme (1965) โดย ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

2.1.4.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นเหล่านี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.4.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้นนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ขอมรับ ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ขอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย การวัดระดับความคิดเห็นสามารถวัดได้โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า

2.1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับชีวิตที่มีจุดเริ่มต้นจากเรื่องของค่านิยมซึ่งเป็นเรื่องราวที่แคบที่สุด คือ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

เท่านั้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เช่น การมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาชนบท เป็นต้น

นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคคลยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องบุคคลยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย คุณสมบัติดังกล่าว เช่น พื้นความรู้ที่มีอยู่ ประสบการณ์ในเรื่องการทำงาน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกันในระหว่างบุคคล นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการทางสังคม กรณีที่ได้รับการศึกษาเป็นเวลานานหลายปีที่จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ (วิฑูรย์ กรุณา, 2532, น. 8)

ดังนั้นสรุปได้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่สำคัญ
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มมีส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้
3. ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากกว่าการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็น การจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล
4. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคลเพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้าง ความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบ

2.1.6 วิธีวัดความคิดเห็น

จากการศึกษาพบว่า ถ้าจะให้ผู้ใดก็ตามแสดงความคิดเห็นของเขาออกมานั้น วิธีที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป คือ การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ แต่ Morgan and King (1971, p. 516 , อ้างถึงใน ไพรวรรณ อุปลี, 2552, น. 10 - 11) เสนอแนะว่า “การที่จะให้ใครก็ตามออกความเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ” ซึ่งเท่ากับแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถาม ดีกว่าการตอบแบบสอบถาม เพราะการตอบแบบสอบถามนั้นจะทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นต้องเสียเวลากับการอ่านและเขียนข้อความ อันมีผลทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นไม่ยอมแสดง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นหมายถึง ความรู้ลึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ขึ้นกับคุณสมบัติส่วนบุคคลความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้ลึกที่ผิวเผินหรือทัศนคติ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.2.1 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ และการรักษากฎหมายคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม บริการชุมชนให้เกิดความร่วมมือ ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และดำเนินการเพื่อนำผู้กระทำความผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีและเป็นมาตรฐาน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550) ดังนี้

2.2.1.1 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ประกอบด้วย

1) คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้้นำให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

2) จริยธรรมของตำรวจ คือ คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ

3) จรรยาบรรณของตำรวจคือ ประมวลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพตำรวจที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของข้าราชการตำรวจและวิชาชีพตำรวจ

2.2.1.2 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ มีดังนี้

1) การไม่เลือกปฏิบัติ หมายความว่า การไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากชาติกำเนิด เพศ ศาสนาหรือความเชื่อ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ การศึกษา ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น ความนิยมทางเพศ ส่วนบุคคล ความพิการ สภาพร่างกาย จิตใจหรือสุขภาพ หรือสถานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม

2) ประโยชน์ หมายความว่า เงิน ทรัพย์สิน บริการ ตำแหน่งหน้าที่การงาน สิทธิประโยชน์ หรือประโยชน์อื่นใด หรือคำมั่นสัญญาที่จะให้หรือจะได้รับสิ่งดังกล่าวในอนาคตด้วย

3) การทารุณหรือทารุณกรรม หมายความว่า การปฏิบัติหรือกระทำใด ๆ ต่อร่างกายหรือจิตใจของบุคคล ในลักษณะที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือก่อให้เกิดความเจ็บปวดอย่างแสนสาหัส หรือถูกกักขังหรือความเป็นมนุษย์

4) ข้าราชการตำรวจ ต้องเคารพและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจอย่างเคร่งครัด เมื่อตนได้ละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นหนังสือทันที หากไม่แน่ใจว่าการที่ตนได้กระทำหรือตัดสินใจ หรือจะกระทำหรือจะตัดสินใจเป็นที่จะเป็นการละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจหรือไม่ให้ข้าราชการตำรวจนั้นปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา หรือปรึกษากับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำตามกฎหมาย คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ข้อ 8 วรรคสาม

2.2.1.3 คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ

ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือคุณธรรมที่ประกาศตามพระบรมราโชวาท เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) การรักษาความซื่อ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

2) การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความซื่อความดีเท่านั้น

3) การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความซื่อสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด

4) การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตนเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

5) ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ดังนี้

5.1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

5.2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ

5.3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

5.4) การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

5.5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย

และไม่เลือกปฏิบัติ

- 5.6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 5.7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 5.8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 5.9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร
- 6) ข้าราชการตำรวจ ต้องยึดถืออุดมคติของตำรวจ 9 ประการ เป็นแนวทางซึ่งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงปณิธานของการเป็น ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนี้
- 6.1) เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
 - 6.2) กรุณาปราณีต่อประชาชน
 - 6.3) อดทนต่อความเจ็บใจ
 - 6.4) ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
 - 6.5) ไม่มั่งมากในลาภผล
 - 6.6) มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
 - 6.7) ดำรงตนในยุติธรรม
 - 6.8) กระทำการด้วยปัญญา
 - 6.9) รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต
- 7) ข้าราชการตำรวจ ต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้
- 7.1) จงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระราชทายาทและไม่ยอมให้ผู้ใดล่วงละเมิด
 - 7.2) สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยศรัทธา มีความเป็นกลางทางการเมืองไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษแก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น
- 8) ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่น โดยเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ

9) ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

9.1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรม

9.2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบ กล้าหาญ และอดทน

9.3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือปัดความรับผิดชอบ

9.4) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คุ่มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

9.5) รักษาความลับของทางราชการและความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย เพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎข้อบังคับกำหนด

10) ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

10.1) มีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพ อ่อนโยนต่อประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

10.2) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียนไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทางที่มีลักษณะหยาบคาย ดุหมั่นหรือเหยียดหยามประชาชน

10.3) เอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

10.4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอ ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้า และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

11) ข้าราชการตำรวจต้องหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ขรรณนิยมการปฏิบัติของส่วนราชการ ในกระบวนการยุติธรรม เช่น ฝ่ายอัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และกระทรวงทบวงกรม อื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน เพื่อสามารถประสานงานได้อย่างกลมกลืนแนบเนียนและเป็น ประโยชน์ต่องานราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

12) ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่น ในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

12.1) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

12.2) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตนไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ ดุลพินิจหรือการกระทำของผู้นั้นสูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม

12.3) ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตาม ประเพณีนิยมและของขวัญนั้นต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติประกาศกำหนด

12.4) ไม่ใช่เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือ ประโยชน์ส่วนตน

12.5) ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับ ซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม

12.6) ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่ง หน้าที่ไม่ทำผิดกฎหมายแม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อ หลอหราและใช้จ่ายประหยัดตามฐานะแห่งตน

13) ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายื่นหยัดกระทำใน สิ่งที่ถูกต้องดีงามเพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

13.1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามครรลองของการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย อย่างเคร่งครัด

13.2) ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรในสิ่งที่ไม่ชอบด้วย กฎหมายหรือขัดต่อคุณธรรมและศีลธรรม

13.3) ไม่ปฏิบัติตามคั้งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย
ในการนี้ให้ทักท้วงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง

13.4) ไม่เลียงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำใช้ช่องโหว่ของกฎหมาย
เพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

14) ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจต้องประพฤติ
ปฏิบัติ ดังนี้

14.1) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี
รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา

14.2) หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตาม
ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ ว่ากล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานใน
หน้าที่

14.3) ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง
ตามทำนองคลองธรรมยอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชา

14.4) ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความ
รับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

15) ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานข้าราชการตำรวจต้อง
ประพฤติปฏิบัติดังนี้

15.1) เคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
ที่ชอบด้วยกฎหมาย

15.2) รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ

15.3) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ด้วย
ความสุภาพ มีน้ำใจ รักใคร่ สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของ
ผู้ร่วมงาน

15.4) อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงาน ร่วมมือ
ร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

กล่าวโดยสรุป ข้าราชการตำรวจต้องเป็นที่พึ่ง
ของประชาชน ต้องเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช่อำนาจ
เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้ ข้าราชการตำรวจต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง สามารถปฏิบัติ
หน้าที่ได้อย่างภาคภูมิใจ

2.2.2 หลักการแนวคิดและนโยบายกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

2.2.2.1 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552, น. 48)

- 1) เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนและหน่วยงานในสังกัด
- 2) ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
- 3) ปฏิบัติงานถวายความปลอดภัยด้านอภิศักดิ์ในเขตพระราชฐานและที่ประทับ
- 4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชน และความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดน
- 5) พัฒนาและช่วยเหลือประชาชนเพื่อความมั่นคงของชาติและงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 6) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ
- 8) ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาลัทธิศูตระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจและจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด
- 9) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในกิจการของตำรวจ
- 10) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2.2 นโยบายเร่งด่วนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

1) ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ถือเป็น “วาระเร่งด่วน” ตามนโยบายของรัฐบาลที่ทุกหน่วยจะต้องให้การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในฐานะหน่วยงานความมั่นคงหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องให้การสนับสนุน ศปก.ตร./ศชต.ตามคำสั่งของสำนักงานตำรวจไปแล้วหน่วยยังจะต้องให้การสนับสนุน ศปก.สน./ศชต.เพิ่มเติมอีกเมื่อได้รับการร้องขอโดยปรับกำลังพลที่เหลือภายในหน่วยให้สามารถปฏิบัติภารกิจปกติของหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยมุ่งเน้น

2.1) การปราบปรามและสกัดกั้นการนำเข้ายาเสพติดตามแนวชายแดนในพื้นที่รับผิดชอบ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ 5 รั้วป้องกัน ตามนโยบายของรัฐบาล ต้องเร่งรัดดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการจับกุมเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเกณฑ์การจับกุมตามตัวชี้วัด โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

2.2) การป้องกันและปราบปราม ผู้ลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย จะต้องเร่งรัดดำเนินการอย่างจริงจัง ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่นเดียวกันโดยให้มีการจับกุมเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเกณฑ์การจับกุมตามตัวชี้วัด เพราะปัจจุบันปัญหาผู้ลักลอบหลบหนีเข้าเมืองมาขายแรงงานนับเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติเป็นอย่างมาก การลักลอบหนีเข้ามาของคนต่างด้าวมักจะเข้ามาตามช่องทาง จุดผ่อนปรนตามแนวชายแดนซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน นอกเหนือจากจุดผ่านแดนถาวร ซึ่งหน่วยอื่นรับผิดชอบ

2.3) การสอนงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 8 โครงการในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ทุกหน่วยจะต้องปฏิบัติและผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามพระราชประสงค์ โดยยึดกรอบแนวทางตามแผนพัฒนาเด็ก และเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2550 - 2559 อย่างเต็มขีดความสามารถของหน่วย รวมทั้ง โครงการพระราชดำริอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.4) งานด้านการข่าว พัฒนาปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถ การปฏิบัติงานด้านข่าวกรอง และการต่อต้านข่าวกรอง ให้งานการข่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างทันเวลา โดยมุ่งเน้นงานรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน งานรักษาความมั่นคงภายใน และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมถึง การพัฒนาขีดความสามารถของครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในการทำงานข่าวลับอีก ภารกิจหนึ่ง

2.5) การเตรียมกำลังกองร้อยควบคุมฝูงชน สนับสนุนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ในการรักษาความสงบเรียบร้อยการชุมนุมประท้วงของกลุ่มต่าง ๆ หน่วยจะต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านกำลังพล อุปกรณ์การควบคุมฝูงชน และการฝึกควบคุมฝูงชน สามารถให้การสนับสนุนได้ทันทีเมื่อสั่ง โดยให้ยึดถือแผนกรกฎ 52 (ตร.จัดทำขึ้นใหม่)ซึ่งในส่วนของ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน(บช.ตชด.)หน่วยที่รับผิดชอบในการจัดกำลังได้แก่ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 1 และ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บก.สอ.บช.ตชด.)

2.6) การรักษาความสงบเรียบร้อยและเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน และผลประโยชน์ของชาติตามแนวชายแดน

2.2.3 หลักธรรมตามรอยพระยุคลบาท 10 ประการ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้หลักธรรม เพื่อทรงปฏิบัติ พระกรณียกิจแก้ไขปัญหาของประชาชน ถึงเวลาแล้วที่คนไทยจะต้องเรียนรู้และน้อมนำหลักธรรมตามรอยพระยุคลบาท 10 ประการ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาประพฤติปฏิบัติ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2552, น. 11 - 12)

2.2.3.1 ทำงานอย่างผู้รู้จริง และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาทเกี่ยวกับการทำงานอย่างผู้รู้จริง และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ได้

2.2.3.2 มีความอดทน มุ่งมั่น ยึดธรรมะ และความถูกต้องเราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความอดทน มุ่งมั่น ยึดธรรมะ และความถูกต้องได้

2.2.3.3 ความอ่อนน้อม ถ่อมตน เรียบง่าย และประหยัด เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน เรียบง่าย และประหยัดได้

2.2.3.4 มุ่งประโยชน์คนส่วนใหญ่เป็นหลัก เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมุ่งประโยชน์คนส่วนใหญ่เป็นหลักได้

2.2.3.5 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างได้

2.2.3.6 มีความตั้งใจจริง และขยันหมั่นเพียร เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความตั้งใจจริง และขยันหมั่นเพียรได้

2.2.3.7 มีความสุจริต และความกตัญญู เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการพึ่งตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่งได้

2.2.3.8 ฟังตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่ง เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการฟังตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่งได้

2.2.3.9 รักผู้อื่น เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการรักผู้อื่นได้

2.2.3.10 การเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันได้

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน ในการวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่รับผิดชอบในการทำงานในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการกระทำความผิดและจับกุมผู้ละเมิด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการ คือ กระบวนการในการปฏิบัติตน เพื่อที่จะทำให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์, 2544, น. 8)

2.3.1 ความสำคัญของการบริการ

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544, น. 8 - 9) สรุปความสำคัญของการบริการตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความสามารถที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อหรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

2.3.2 หลักการสำคัญในการให้บริการ

หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้การสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้าจะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้าจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณีจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

2.3.3 การเข้าถึงการบริการ

Verm (1998, pp. 739 - 749, อ้างถึงใน อนุเทพ เบื้องบน, 2544, น. 18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (1961, p. 63, อ้างถึงใน วินัย รำพรรณ, 2546, น. 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างประชากรที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2.3.4 หลักการให้บริการ

อนุเทพ เบื้องบน (2544, น. 18) สรุปว่า การให้บริการ ได้มีหลักการให้บริการกับผู้ให้บริการ 4 ข้อคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอกล่าว คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.3.5 ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประทับใจผู้รับบริการสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้ (รัฐธนา เนาบุตร, 2544, น. 6 - 8)

2.3.5.1 ผู้ให้บริการ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรกเพราะความรู้สึกที่รับบริการมีต่อพนักงาน และท่าทีทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตน และต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1) ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้งท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรี หรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้ หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจ และอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยงให้ห่าง

2) การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนเรานั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ก็ทำให้ไปให้เสร็จ ๆ ไปวันหนึ่ง ๆ จึงทำหน้าที่อย่างเล็งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

3) ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขบขัน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ได้อย่างสุดความสามารถ อย่างนี้ใคร ๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

4) มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัยการทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

5) การมีศิลปะในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพ อ่อนน้อมการใช้ น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

6) บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีขน แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะภาระหน้าที่ตำแหน่งงาน การแต่งตัวจะรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้ก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงาน ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้วเรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งเดียวเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอ และตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2.3.5.2 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่เพียงใด อย่างเช่น

1) ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจ รายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง

2) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่า มีวิธีการพูดการอธิบายการตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมี บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

3) กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมเรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนว่า ขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรวิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้าง ๆ ว่า การแสดงออกใน อิริยาบถต่าง ๆ ของคนเราอย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้อง ระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมใน สังคม เช่น การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งการงานในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติ และสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็ เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราจะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้ อย่างถูกต้อง

4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าแล้วเสร็จเมื่อใด โดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการอำนวยความสะดวกเห็นคุณค่าเวลายอมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

2.3.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

วินัย ราภรณ์ (2546, น. 9) สรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้พิจารณาว่าบริการนั้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่โดยวัดได้จาก

1. วัดจากความยุติธรรมในการให้บริการ โดยให้ความเสมอภาคแก่บุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะมียศ ตำแหน่งหน้าที่ โดยวัดจากผู้ใช้บริการหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. วัดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ววัดจากการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และผลสำเร็จของงานในหน้าที่ และวัดแต่ละช่วงอย่างต่อเนื่อง
3. วัดจากความสม่ำเสมอในการให้บริการ คือ วัดจากการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
4. วัดจากความพร้อม คือ การวัดบริการความพร้อมและความเพียงพอทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งของที่จำเป็นอื่น ๆ ในการให้บริการ
5. วัดจากความคิดสร้างสรรค์การให้บริการ คือ การวัดจากการพัฒนาบริการทั้งในเชิงประมาณของผู้ใช้บริการหรือสิ่งที่ให้บริการและวัดจากคุณภาพในการบริการ

Millet (1954, p. 178 , อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 20) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ Satisfactory Services หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.1) ความเสมอภาค คือ การที่บุคคลหรือประชาชนที่อยู่ในสถานะเดียวกันย่อมมีสิทธิที่จะได้รับ หรือการใช้การบริการสาธารณะได้อย่างเดียวกันภายใต้ระเบียบ

เดียวกันซึ่งตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการของรัฐ ไม่สามารถที่จะเลือกปฏิบัติหรือการให้บริการกับประชาชนเฉพาะคนใดคนหนึ่งได้

1.2) หลักความเสมอภาค ถือว่าเป็นหลักพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นมนุษย์โดยมิต้องคำนึงถึงคุณสมบัติอื่น ๆ อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ถิ่นกำเนิด เป็นต้น และขณะเดียวกันก็ถือได้ว่าหลักความเสมอภาคนี้เป็นหลักที่ควบคุมมิให้รัฐใช้อำนาจของตนตามอำเภอใจ โดยการใช้อำนาจของรัฐแก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งรัฐต้องสามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดรัฐจึงกระทำการอันก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นการให้ประโยชน์แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น โดยเฉพาะ หากการให้เหตุผลไม่อาจรับฟังได้แสดงว่าการใช้อำนาจของรัฐนั้นเป็นไปตามอำเภอใจ ดังนั้น หลักความเสมอภาคจึงเป็นหลักสำคัญในการรับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และสามารถนำมาตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการได้

1.3) หลักแห่งความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติแก่บุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกันแต่โดยการให้หลักความเสมอภาคที่มีความหลากหลายในการปฏิบัติเนื่องจากสาระสำคัญของข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันไป ดังนั้น การปฏิบัติแก่บุคคลตามหลักความเสมอภาคย่อมแตกต่างกันไปทั้งนี้ย่อมต้องเป็นความแตกต่างที่ยอมรับได้ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

1.4) หลักแห่งความเสมอภาค เป็นหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลในการที่จะได้รับผลปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากรัฐ โดยองค์กรของรัฐเป็นผู้ถูกผูกพันที่จะต้องไม่กระทำการอันเป็นการขัดต่อหลักความเสมอภาค แต่หากมีการกระทำอันส่งผลกระทบต่อหลักความเสมอภาคแล้วผู้ได้รับการกระทบสิทธิย่อมมีสิทธิฟ้องร้องต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อเยียวยาสิทธิได้ ดังนั้นความผูกพันต่อหลักความเสมอภาคจึงมีผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้กล่าวอ้างให้ได้รับการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคอันได้แก่ผู้ทรงสิทธิ ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล และผู้ผูกพันที่จะต้องปฏิบัติต่อบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลตามหลักความเสมอภาคอันได้แก่ องค์กรของรัฐนั่นเอง

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค

หรือการตรงต่อเวลาจะมีความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลกับ ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจตำรวจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547, น. 2 - 4) มาตรา 4 ให้ความหมายของ “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้หมายรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

2.4.1 บทบาท อำนาจหน้าที่ของตำรวจ

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระราชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1,2,3,4, หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.2 การจัดระเบียบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4.2.1 มาตรา 10 สำนักงานตำรวจแห่งชาติแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
- 2) กองบัญชาการ

การแบ่งส่วนราชการตาม (1) เป็นกองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการตาม (2) ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ออกเป็นกฎกระทรวงและให้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงนั้น แล้วแต่กรณี

2.4.2.2 มาตรา 11 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รับผิดชอบควบคุมราชการประจำในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และลำดับความสำคัญของแผนการปฏิบัติราชการประจำปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรี และ ก.ต.ช.กำหนดรวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 2) เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติรองจากนายกรัฐมนตรี
- 3) เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
- 4) วางระเบียบหรือทำคำสั่งเฉพาะเรื่องไว้ให้ข้าราชการตำรวจ หรือพนักงานสอบสวนปฏิบัติการเกี่ยวกับการอำนาจหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่น

2.4.2.3 มาตรา 25 ชั้นข้าราชการตำรวจมีดังนี้

- 1) ชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป
- 2) ชั้นประทวน ได้แก่ ผู้ที่มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ คาบตำรวจ

- 3) ชั้นพลตำรวจ ได้แก่ พลตำรวจสำรอง

พลตำรวจสำรอง คือ ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการตำรวจ โดยได้รับการคัดเลือกหรือสอบแข่งขันเข้ารับการฝึกอบรม ในสถานศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบสุข ปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์ สันติราษฎร์” การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

2.4.3 อำนาจหน้าที่ของตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของประเทศมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานการป้องกันอาชญากรรมและการบริการต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ฉับไว ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ภารกิจหลักของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม และตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้

2.4.3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

- 2) ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวน ตรวจค้น จับกุมและปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามสมควรแก่ความผิดนั้น

- 3) ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน จะต้องปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป ดังข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการทหาร ตำรวจและพลเรือน

- 4) ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5) ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึก ทั้งในเขตที่ทำการและนอกเขตตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541, น. 2)

งานของตำรวจที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดก็เพื่อให้สังคมและชุมชนบรรลุ เป้าหมายสูงสุด คือ ความสงบของสังคมและชุมชน นั่นก็หมายความว่าตำรวจต้องมีประสิทธิภาพ สูงสุดในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน

บัณฑิต สิงห์ศิลาธิราช (2536, น. 14 - 15) ได้กล่าวเกี่ยวกับภารกิจของ ตำรวจว่า ภารกิจของตำรวจเป็นกลไกควบคุมสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งที่ได้ให้การดำรงอยู่ ของสังคมมีความสุข ปลอดภัย ตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงานและ การปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานที่ต้องควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม งานตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้ความหมายของตำรวจคือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัด ความว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ”

2.4.3.2 หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปในประเทศนั้น ได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่ เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพัฒนาการใช้อำนาจ ที่เป็นลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ 8 ประการ คือ

- 1) การป้องกันอาชญากรรม
- 2) การปราบปรามอาชญากรรม
- 3) การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด
- 4) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย
- 5) การรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
- 6) การจัดสรรบริการแก่ประชาชน
- 7) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล
- 8) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ

2.4.3.3 ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2536, น. 15) ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจ ไทยว่า หน้าที่ โดยทั่ว ๆ ไป คือ

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อ ประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา

3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

3.3) ภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปที่ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

3.3.1) ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3.3.2) ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

3.3.3) ในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน

3.3.4) ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

3.3.5) ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกราน โดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ติดตามอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจยิ่งได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่แก่ประชาชน กล่าวคือถ้าปล่อยให้องค์กรตำรวจโดยปราศจากเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดและเฉพาะเจาะจงนายเพียงใด องค์กรตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหารและในการปฏิบัติงานการควบคุมบังคับบัญชาและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ยิ่งเชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคลากร และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมอีกครั้งด้วย ดังนั้นเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรตำรวจจึงเปรียบเสมือนหลักชัยขององค์กรที่มองข้ามไปเสียมิได้

2.4.4 กำหนดรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นยอดแห่งความสุข และความสุখনั้นเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ดังนั้นจำเป็นต้องรักษาความสงบเรียบร้อยไว้ เพื่อความสุขตามปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์โจรผู้ร้ายเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมขังผู้กระทำความผิดให้ได้ ตัวมาสอบสวนลงโทษสมควรแก่ความผิดอันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้ข้าศึกจากภายนอกที่จะมาอำยือธิปไตยของประเทศ จนกว่าทหารจะมาทาการรบแทนหรือช่วยทหารรบกับข้าศึกก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ ซึ่งทหารกระทำการยึดไว้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบ ซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติทั้งสิ้นเฉพาะตำรวจ

สายตรวจแล้วซ่อมเป็นหน้าที่โดยตรง ได้แก่

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
2. การป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน การปล้น การชิงทรัพย์
3. การปราบปรามและกวาดล้างอาวุธปืนผิดกฎหมาย อาวุธสงคราม วัตถุระเบิด และอาวุธร้ายแรงทุกประเภท
4. การจับผู้มีอิทธิพลของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือนิติบุคคลที่มีพฤติกรรมกระทำผิดกฎหมาย

2.4.5 การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา

การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา กฎหมายที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ภายใต้ประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วจำเป็นต้องมีผู้รักษาคอยป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดหากผู้ใดละเมิดจะต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจนั้นมีหน้าที่ทำการป้องกันมิให้มีการละเมิดกฎหมายขึ้นและมีหน้าที่จัดการดำเนินการแก่ผู้ที่ละเมิดกฎหมายนั้น ได้แก่

1. การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษ
2. การปราบปรามแหล่งอบายมุขต่าง ๆ
3. การปราบปรามการข่มขู่ รังแก หลอกลวงประชาชน
4. การปราบปรามเกี่ยวกับคนต่างด้าว

2.4.6 การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน จำเป็นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีต้องมีคุณธรรมสูง มีเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกชาติ ชั้นวรรณะ ตามสมควรแก่กรณี ในกิจกรรมที่พอจะช่วยได้ และไม่กระทำผิดต่อหน้าที่ ได้แก่

2.4.7 การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ เช่น สายโทรเลข โทรศัพท์ ไฟฟ้า โบราณสถาน โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น ทรัพย์สินเหล่านี้หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สาธารณะสมบัตินั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นเวลายาวนาน ได้แก่

1. การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ
2. การดูแลรักษาสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจ

3. การดูแลรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ

2.4.8 แนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ

ปัจจุบันนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 ก, น. 18 - 20) ได้ยึดถือการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่และกรอบอัตรากำลังของสถานีตำรวจ ให้สอดคล้องกับคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานทั้ง 5 งาน ให้ข้าราชการตำรวจในสถานีรับผิดชอบ ดังนี้

2.4.8.1 งานอำนวยการ

ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีการอำนวยการบริหารปัจจัยการบริหารทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานี แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอ หัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่างๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแล และประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2.4.8.2 งานสอบสวน

เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาที่ตามโดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อระบบการอำนวยการ ความยุติธรรมในคดีอาญาของประเทศไทยเป็นระบบผสมกันระหว่างระบบกล่าวหา ซึ่งต้นแบบคือประเทศอังกฤษกับระบบไต่สวน ซึ่งเป็นหลักการว่ารัฐเท่านั้นที่จะมีสิทธิดำเนินคดีอาญาได้ โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศทวีปยุโรป ดังนั้นการพิจารณาคดีอาญาศาลไทยจึงโน้มเอียงไปทางอังกฤษ คือ เป็นการนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย โดยศาลวางตนเป็นกลางและคอยควบคุมการนำเสนอพยานหลักฐานของทั้ง 2 ฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ดังนั้น พนักงานสอบสวนก็ควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาลด้วย การวางตนเป็นกลางและยับยั้งความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจะเป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้

ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นคดีแพ่ง

2.4.8.3 งานป้องกันและปราบปราม

งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ดังเช่น ที่ปรากฏในคำจำกัดความว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันในเชิงวิชาการว่า คงไม่มีสังคมใดในโลกที่ปลอดจากอาชญากรรมอย่างแท้จริง แต่ถ้าหากสังคมใดมีอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมาก มักจะได้รับความชื่นชมยกย่องว่า เป็นสังคมที่เจริญแล้วควรแก่การยึดถือเป็นแบบอย่าง สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นเช่นนั้นได้ก็คือ สังคมนั้นจะต้องมีการระวังป้องกันที่ดีมากและไม่เปิดช่องโอกาสให้มีการก่ออาชญากรรมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การป้องกันต้องมาก่อนการปราบปราม” ตามหลักการที่ว่า การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงอาจมองได้ในอีกแง่มุมหนึ่งว่า งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นงานโชว์หน้าตาและชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จะให้ความร่วมมือรวมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย

2.4.8.4 งานสืบสวน

งานสืบสวน เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำเชิงรุกควบคู่กันไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความยุติธรรม ระงับป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.8.5 งานจราจร

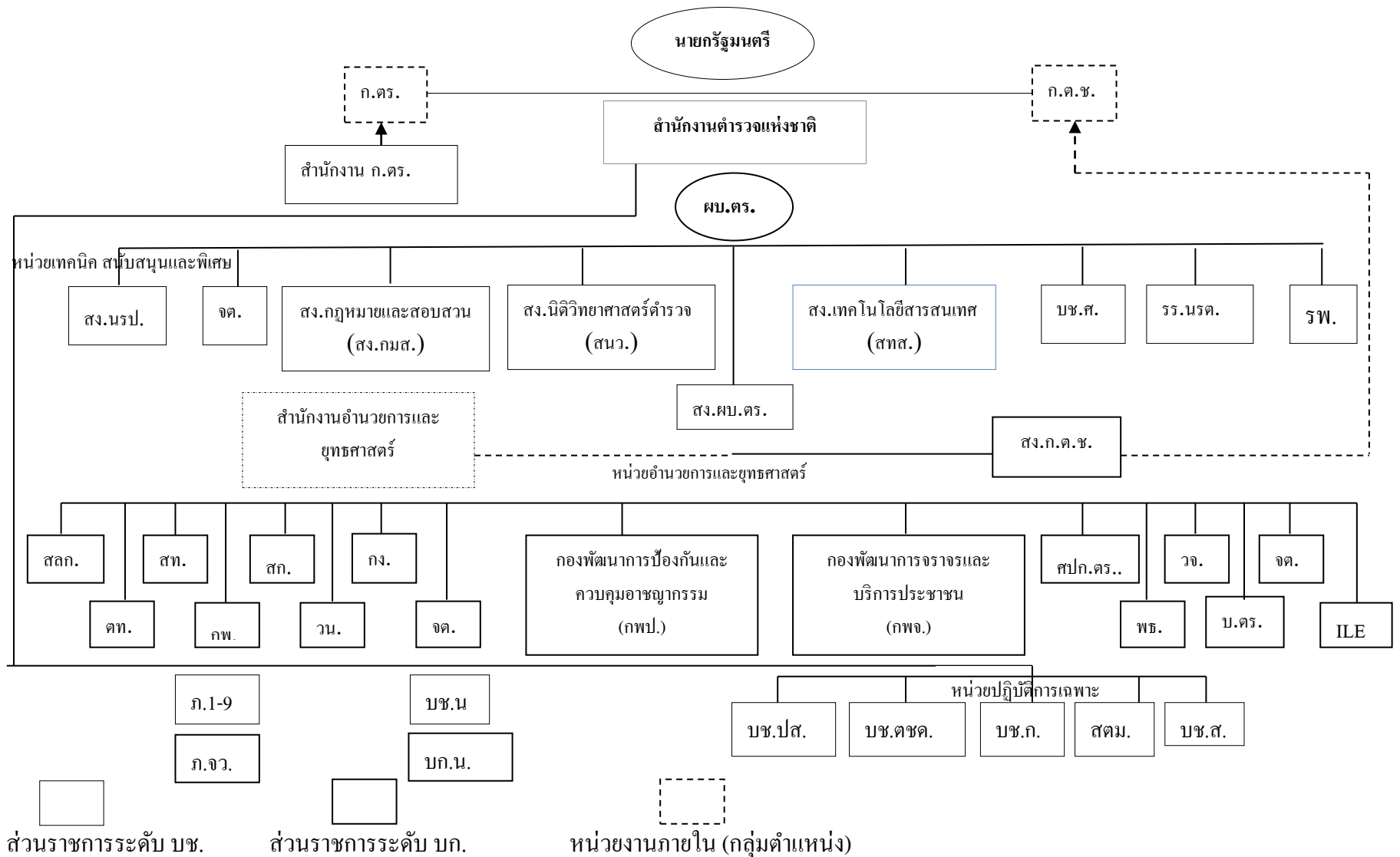
จากการที่ยานพาหนะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ได้กลายเป็นปัจจัยที่ห้าของการดำรงชีวิตของคนไทย จึงเป็นสาเหตุให้ปัญหาการจราจร กลายเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้น ๆ ที่แม้แต่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเอาใจใส่ เป็นตัวนำความเสียหายมาสู่ภาพพจน์ของประเทศไทยอย่าง

มากซึ่งในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันนี้ ปรากฏว่าในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น ฯลฯ ก็ประสบปัญหาการจราจรติดขัดเช่นกันและต่อไปอาจจะลุกลามไปถึงเมืองที่มีขนาดรองลงมา อย่างไรก็ตามถึงแม้รัฐบาลจะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหารถจราจรและมีหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนรับผิดชอบ แต่กำลังหลักของเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงานจราจรจริง มีเพียงตำรวจจราจรเท่านั้นที่มีภารกิจหลักดังนี้

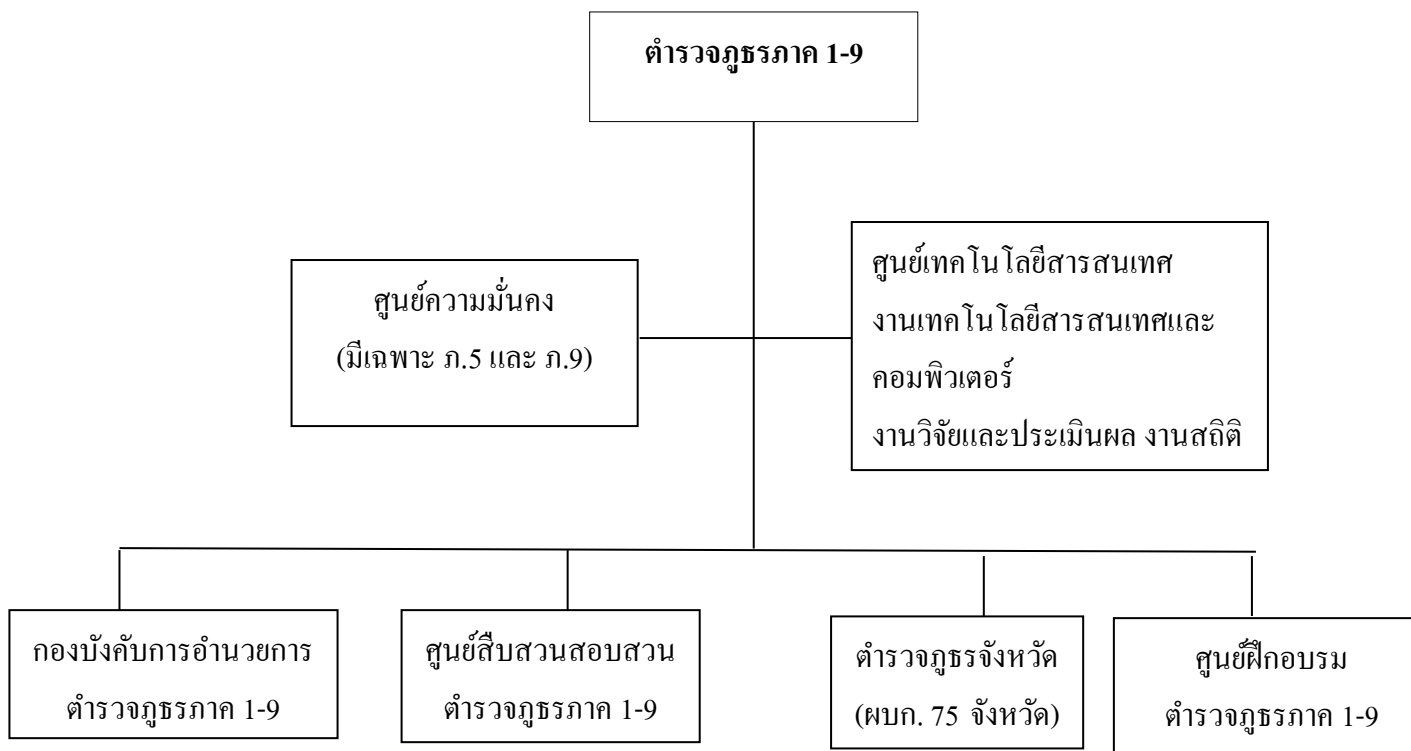
- 1) ควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว
- 2) รณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎ

จราจรอย่างจริงจัง

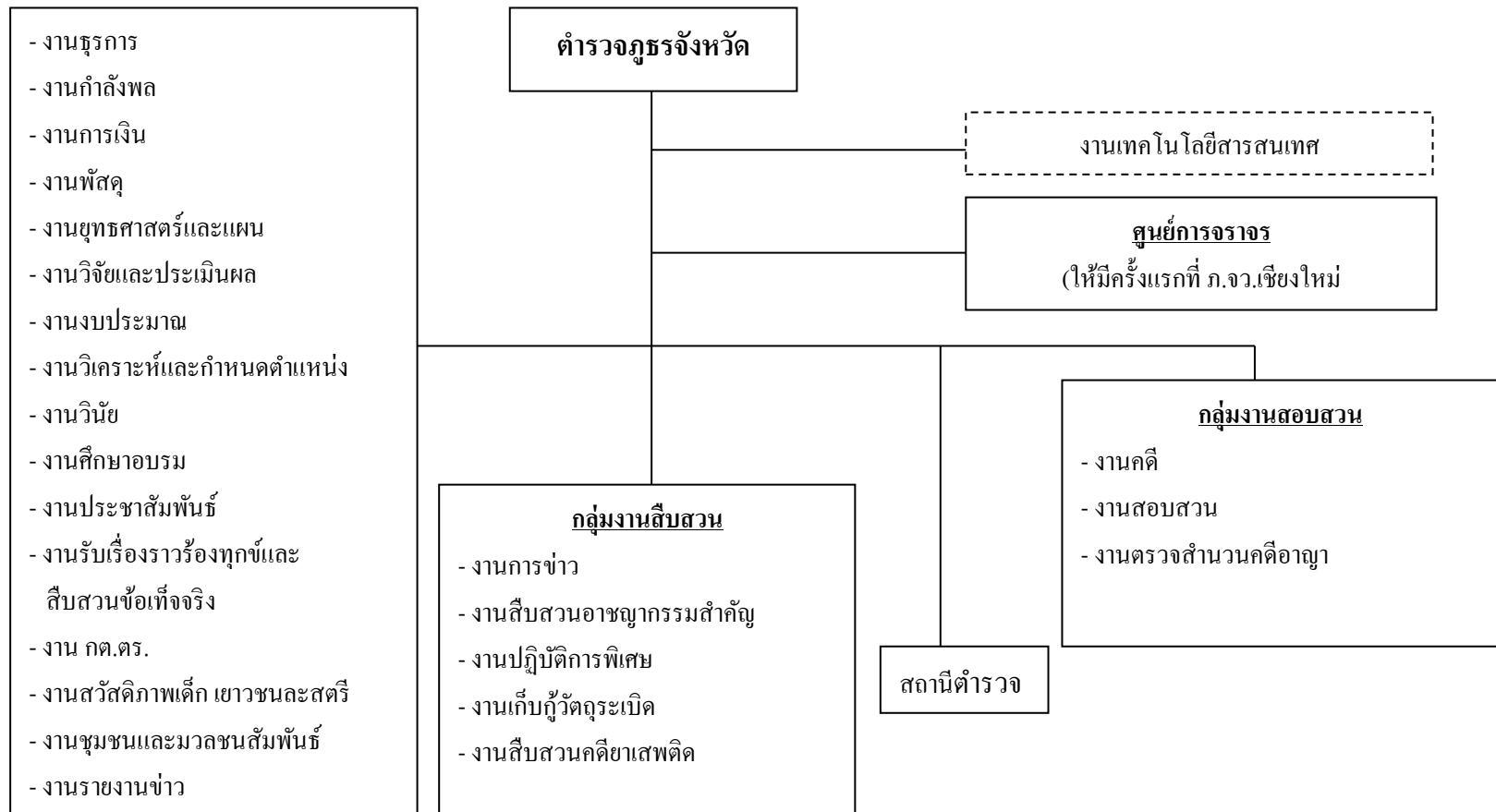
- 3) ลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน
- 4) สนับสนุนงานป้องกันปราบปราม



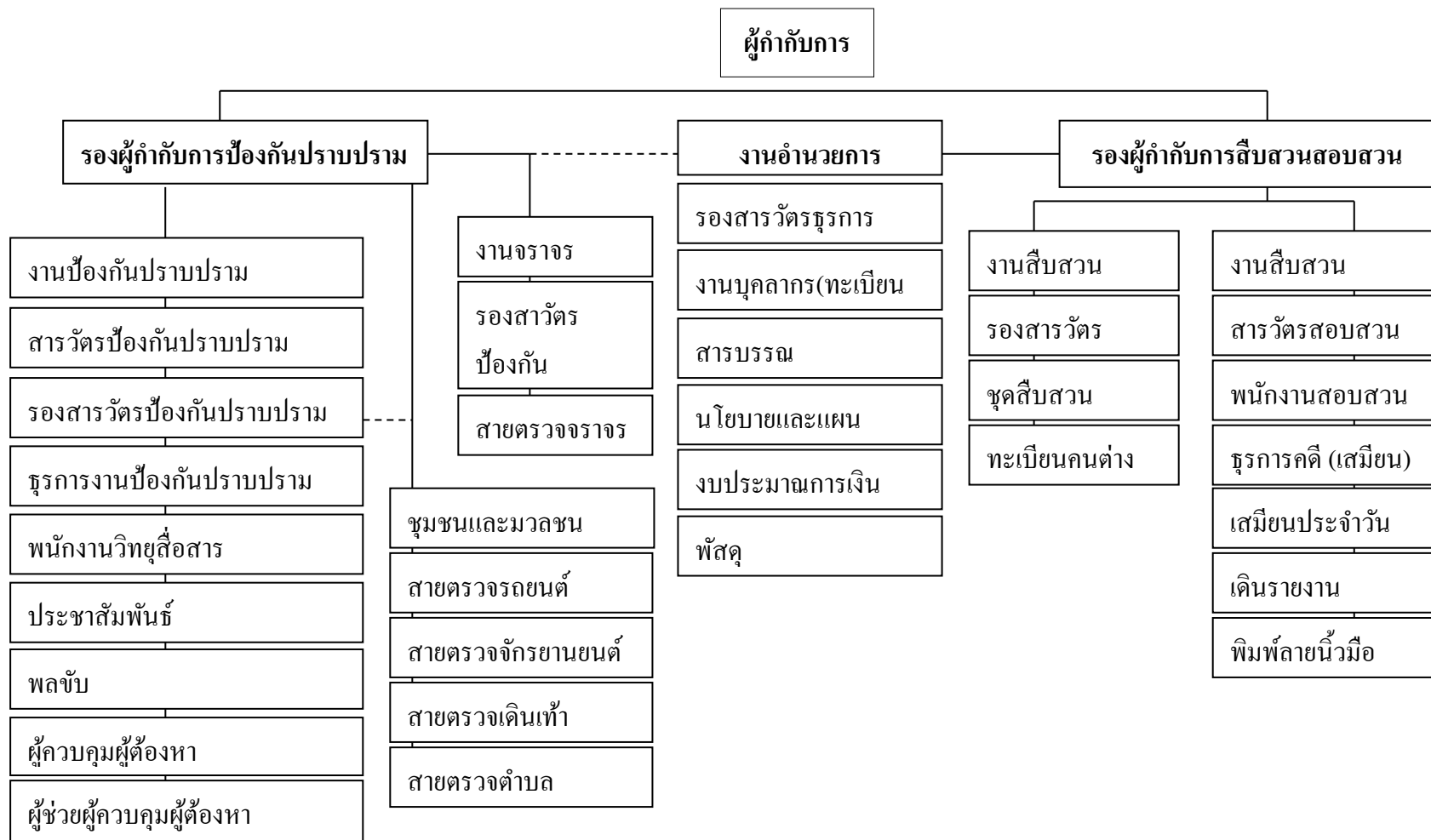
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ปรับปรุงจาก โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. โดย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2548, กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างและการบริหารงานของตำรวจภูธรภาค 1 - 9. ปรับปรุงจาก โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. โดย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2548, กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างและการบริหารงานของตำราวจุฬรจังหวัด. ปรับปรุงจาก โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. โดย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2548, กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ. แผนปฏิรูปการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมยวดี ปี 2559. โดยปรับปรุงจาก ตำรวจภูธรตำบลเมยวดี, 2559, ร้อยเอ็ด : สถานีตำรวจภูธรตำบลเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด.

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปแนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ โดย เมื่อพิจารณาจากขอบเขตความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549, น. 18-20) ในสถานีตำรวจแล้วจะเห็นว่า เนื้อหาแต่ละงานจะมีมากและมีความสำคัญพอ ๆ กัน และเมื่อรวมเป็นงานทั้งหมดที่สถานีตำรวจแต่ละแห่งต้องรับผิดชอบปฏิบัติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีงานในความรับผิดชอบมาก จึงจำเป็นที่หัวหน้าสถานีจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตำรวจ สรุปได้คือ

1. ด้านงานป้องกันและปราบปราม เป็น งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็น หัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือรวมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

2. ด้านงานสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม สอบเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้อันระหว่างโจทก์กับจำเลย การวางตนเป็นกลางและยับยั้งความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย เป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาด ไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ

3. ด้านงานสืบสวน คือ งานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและพื้นที่รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวก ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านงานจราจร เป็นการดำเนินงานของตำรวจสายงานจราจร ที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง

ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจรรยาบรรณและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจรรยาบรรณให้เกิดความคล่องตัว การ รมรงค์สร้างวินัยจรรยาบรรณแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติ ตามกฎจราจรอย่างจริงจัง การลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน และการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

2.5 บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี

2.5.1 ประวัติและการจัดตั้งสถานีตำรวจภูธรเมยวดี

สถานีตำรวจภูธรเมยวดี เริ่มก่อสร้างขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2506 โดย นายบุญตา มุลศรีแก้ว ได้บริจาคที่ดินจำนวน 18 ไร่ เพื่อเป็นที่ก่อสร้าง นายบุญตา มุลศรีแก้วและราษฎรบ้านหนองเมยและบ้านหนองนกเขียนได้ร่วมกันบริจาคเงินซื้อบ้านเรือนเก่าของ นายกอ วังคะฮาด ราษฎรบ้านบุงเลิศ ตำบลบุงเลิศ อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นจำนวนเงิน 9,000 บาท สร้างเสร็จเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2506 พร้อมรายงานผลการก่อสร้างให้กรมตำรวจทราบ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2506 ผู้บังคับกองสถานีตำรวจภูธรอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในปกครองมาดูแลประจำวันละ 3 นายและเป็นสายตรวจประจำ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2507 กรมตำรวจได้อนุมัติให้เป็นสถานีตำรวจตำบลบ้านหนองเมย เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2507 มีคำสั่งจากผู้บัญชาการตำรวจภาค 4 จังหวัดอุดรธานี แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจมาประจำ จำนวน 15 นาย ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2507 เป็นต้นมา เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2507 พ.ต.อ.จิตร ชูณหวัดน์ ผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาเป็นประธานเปิดป้ายสถานีตำรวจฯจากนั้นก็มีการย้ายข้าราชการตำรวจย้ายเข้าและย้ายออกตลอดมาต่อมาเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2521 ทางราชการได้ประกาศจัดตั้งเป็นสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเมยวดี และในปี พ.ศ.2535 จึงได้รับงบประมาณในการก่อสร้างอาคารที่ทำการใหม่ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2535 เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น จนถึงปัจจุบัน

2.5.2 สถานที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรเมยวดี ตั้งอยู่ที่ หมู่ 6 บ้านใหม่สถานี ตำบลเมยวดี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เบอร์โทรศัพท์ 0-4357-7066 , โทรสาร 0-4357-7066 พิกัด VD 094135

2.5.3 สถานภาพกำลังพล อัตรากำลังพล

2.5.3.1 นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 29 นาย

2.5.3.2 ชั้นประทวน 25 นาย

2.5.3.3 รวม 54 นาย

2.5.4 ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉลี่ย

2.5.4.1 ตำรวจ 1 นาย ต่อประชากร 419 คน

2.5.4.2 ตำรวจ 1 นาย ต่อพื้นที่ 3.13 ตารางกิโลเมตร

2.5.5 พื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรเมยวดี มีพื้นที่ 169 ตารางกิโลเมตร มี 4 ตำบล คือ ตำบลเมยวดี , ตำบลชมสะอาด , ตำบลชุมพร , ตำบลบึงเลิศ จำนวนประชากร 22,585 คน มีหมู่บ้านทั้งสิ้น จำนวน 43 หมู่บ้านดังนี้

2.5.5.1 ตำบลชุมพร มี 14 หมู่บ้าน

2.5.5.2 ตำบลเมยวดี มี 11 หมู่บ้าน

2.5.5.3 ตำบลบึงเลิศ มี 9 หมู่บ้าน

2.5.5.4 ตำบลชมสะอาด มี 9 หมู่บ้าน

2.5.6 สภาพทางภูมิศาสตร์

2.5.6.1 สถานีตำรวจภูธรเมยวดี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางจากอำเภอเมยวดี ถึงจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 72 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอกุฉินารายณ์	จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอหนองพอก	จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอหนองพอก	จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอโพนทอง	จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.6.2 ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีเนินสูง-ต่ำ สลับซับซ้อน เนื้อที่ประมาณ 123,900 ไร่ เหลือเป็นพื้นที่ราบจริงๆ เพียง 3,600 ไร่ ไม่มีภูเขา และไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

2.5.7 วิสัยทัศน์ในการแก้ไขวิกฤติ ศรีราชาที่มีต่อภาพลักษณ์ตำรวจ

วิสัยทัศน์ข้อความหรือคำขวัญ ที่เขียน โฆษณาไว้ ที่ปิดป้ายตามสถานที่ต่าง ๆ ไม่สามารถแก้ไขวิกฤติศรีราชาที่มีต่อภาพลักษณ์ตำรวจได้ แบบอย่างการกระทำของข้าราชการตำรวจทุกคนในพื้นที่เท่านั้นจึงจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

2.5.7.1 งานจราจร “เพราะรักจึงจับ”

2.5.7.2 งานสอบสวน “บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมมีมาตรฐานเดียว

2.5.7.3 งานป้องกันและปราบปราม “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา”

2.5.8 วิสัยทัศน์สถานีตำรวจภูธรเมยวดี

“อาชญากรรมต้องไม่เกิด สังคมร่มเย็น

2.5.9 ยุทธศาสตร์สถานีตำรวจภูธรเมยวดี

แนวทางที่สถานีตำรวจภูธรเมยวดี ใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และปัจจัยคุกคามจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจภูธรภาค 4 จนได้ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” และวิสัยทัศน์ตำรวจภูธรภาค 4 “มุ่งสู่ความเป็นเลิศ” และวิสัยทัศน์ของตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด “เป็นผู้พิทักษ์ และรับใช้ประชาชนอย่างมืออาชีพ” PEOPLE GO WITH ME

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติการหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล

1. เป้าประสงค์ การกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสัมฤทธิ์

1.1 กลยุทธ์ เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อภารกิจตามนโยบายรัฐบาล โดยมุ่งเน้นภารกิจสำคัญ ดังนี้

1.1.1 ปกป้อง เติบโต พิชัยรักษาสถาบันพระมหากษัตริย์

1.1.2 ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

1.1.3 รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

1.1.4 ควบคุมปราบปรามแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย

1.1.5 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะเฉพาะทาง

1.1.6 ปฏิบัติการด้านต่างๆ ที่กระทบต่อความมั่นคง

1.1.7 เตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม

อาเซียน

1.1.8 รักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

ของประชาชน

1.1.9 การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

2. เป้าประสงค์ ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

2.1 กลยุทธ์ เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ชุมชน และที่มีผลกระทบต่อสังคมในทุกระดับ

3. เป้าประสงค์ที่ มีระบบและกระบวนการที่ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ

3.1 กลยุทธ์

3.1.1 ปรับปรุง พัฒนาระบบงานและกระบวนการของหน่วยงาน รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

3.1.2 ประชาสัมพันธ์กระบวนการและมาตรการในการดำเนินงานให้แก่ประชาชนได้รับรู้

4. เป้าประสงค์ มีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือพิเศษ รวมทั้งระบบสารสนเทศอัจฉริยะ

4.1 กลยุทธ์

4.1.1 นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.1.2 พัฒนาคูณภาพของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วน ทันสมัย มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

4.1.3 กำหนดกรอบอัตรา และจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษที่ทันสมัยให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

4.1.4 พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใส มีมาตรฐาน

1. เป้าประสงค์ สังคมและประชาชนเชื่อมั่นต่อองค์การตำรวจ

1.1 พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน
ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ

1.2 นำมาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมาบังคับใช้กับข้าราชการตำรวจที่ประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง

1.3 มุ่งมั่นทำงานเพื่อภาพลักษณ์ของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชน

1.4 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยยึดถือศักดิ์ศรี จริยธรรมและหลักภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม

1.5 เสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการตำรวจในทุกระดับ

2. เป้าประสงค์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
 - 2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
 - 2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจ
 - 2.3 ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
 - 2.4 กลยุทธ์

2.4.1 มีกระบวนการนี้โปร่งใสมีมาตรฐาน

2.4.2 ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง

เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.4.3 เพิ่มขีดความสามารถของสถานีตำรวจในทุกมิติ

2.4.4 ปรับทัศนคติและวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยยึด

ประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง

2.4.5 นำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

2.4.6 ดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาของชุมชนและสังคม

3. เป้าประสงค์ บุคลากรและหน่วยงานมีครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.1 กลยุทธ์

3.1.1 กำหนดกรอบอัตราครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีความเหมาะสมตาม มาตรฐานที่กำหนด

3.1.2 จัดหา ปรับเปลี่ยน และแจกจ่ายครุภัณฑ์ฯ ตามข้อ ๒.๔.๑

ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติ

3.1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงต่อการใช้ ประโยชน์มีความสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ

1. เป้าประสงค์ การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการ มีความเข้มแข็ง

กลยุทธ์ ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2. เป้าประสงค์ที่ การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการ มีความพึงพอใจ

2.1 กลยุทธ์

2.1.1 ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติและ/หรือให้รางวัลตอบแทนคุณความดีแก่ประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

2.1.2 สนับสนุนเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับประชาชนและเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนตามความเหมาะสม

2.1.3 ปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางการประเมินผลการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3. เป้าประสงค์ที่ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอื้อต่อการเข้ามา มีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

3.1 กลยุทธ์

3.1.1 บูรณาการกลไกที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ให้มีการเชื่อมโยงการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชน เครือข่ายภาครัฐ และ ภาคเอกชน

4. เป้าประสงค์ที่ หน่วยงานและบุคลากรนำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน มาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

4.1 กลยุทธ์

4.1.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของข้าราชการตำรวจและเป้าหมายการทำงานของหน่วยงานทุกระดับ ให้ยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานตามแนวคิด Community Policing

4.1.2 จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ทะเบียนอาสาสมัครเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชน ประเภทและชนิดของกิจกรรมที่ดำเนินการและให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานอื่น ๆ

4.1.3 ปรับโครงสร้างหน่วยงานและระบบตำแหน่งให้สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเข้มแข็งในการบริหาร

1. เป้าประสงค์ การบริหารโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1 กลยุทธ์

- 1.1.1 การบริหารที่มุ่งเน้นผลงานตามแผนยุทธศาสตร์
- 1.1.2 พัฒนาระบบการจัดทำแผนงานงบประมาณ ขับเคลื่อนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลให้มีประสิทธิภาพ
- 1.1.3 พัฒนาระบบการและโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลง

2. เป้าประสงค์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1 กลยุทธ์

- 2.1.1 สร้างบรรยากาศแวดล้อมให้จูงใจต่อการปฏิบัติงาน
- 2.1.2 สร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
- 2.1.3 วางระบบการจัดการด้านสวัสดิการ ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2.1.4 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ยึดหลักสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ ความโปร่งใสและเป็นธรรม
- 2.1.5 ปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทน ให้เหมาะสมกับวิชาชีพ สายงานและความเสี่ยงภัย เพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีเกียรติและสมศักดิ์ศรี
- 2.1.6 จัดทำและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานภายในองค์กร
- 2.1.7 พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถสูง เพื่อให้คนดีและคนเก่งได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
- 2.1.8 ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพทางกายและจิตใจ
- 2.1.9 ส่งเสริม แนะนำ ฝึกอบรม ให้ความรู้ทักษะทางด้านวิชาชีพ และการดำรงชีวิต เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรก่อนเกษียณอายุราชการ
- 2.1.10 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้ทุ่มเทและอุทิศตนในการทำงาน โดยคำนึงถึง ความคุ้มค่าและต้นทุนในการทำงาน เพื่อให้ผลงานมีมูลค่าเพิ่มขึ้น

3. เป้าประสงค์ 4.3 กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

3.1 กลยุทธ์

- 3.1.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการตรวจราชการ
- 3.1.2 กำหนดแผนการจัดการและทดแทนสถานที่ทำการ บ้านพัก ยุทโธปกรณ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่
- 3.1.3 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการใช้งบประมาณ ทรัพย์สินและสิ่งของทางราชการ

4. เป้าประสงค์ ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติหน้าที่ และนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

4.1 กลยุทธ์

- 4.1.1 พัฒนาหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมทุกระดับให้สอดคล้องสนับสนุนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 4.1.2 พัฒนารูปแบบ วิธีการและวางระบบในการพัฒนาบุคลากรให้มีความครอบคลุม และต่อเนื่องภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ
- 4.1.3 ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ในกระบวนการยุติธรรม

2.5.10 นโยบายการบริหารราชการของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี

นโยบายเร่งด่วนระยะ 3 เดือน

2.5.10.1 สถานีตำรวจถือว่าเป็นหัวใจและยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นต้องพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง ต้องมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำการให้พร้อมรับบริการ สีสันไม่ตก หญ้าไม่รก มีความพร้อมรับบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) พร้อมรับการตรวจเยี่ยมจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกด้านตามนโยบายโรงพักเพื่อประชาชน และทุกสถานีจะต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

2.5.10.2 มุ่งสร้างความปรองดอง สมานฉันท์ ให้สังคม/ชุมชนเกิดสันติสุข และรักษาความเป็นธรรมในสังคม ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่ายเมื่อมีความเห็นต่าง โดยนำงานชุมชนสัมพันธ์มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ ทุกสถานีต้องนำโครงการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (CPO) และโครงการของชุมชนสำนักกรักถิ่นเกิด (CSL) มาบูรณาการในการปฏิบัติ อย่างน้อย ๕ หมู่บ้าน ต่อ ๑ ปี รวมทั้งปลูก

จิตสำนึกให้ตำรวจทุกนายเป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และมีเจตนารมณ์ในการ .”บَابัดทุกซ์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนตามหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

2.5.10.3 การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นนโยบายสำคัญ เช่น ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน โดยเน้นสกัดกั้นลำเลียงขนส่งยาเสพติดตามเส้นทางคมนาคมที่เป็นที่จุดเสี่ยง และห้ามข้าราชการตำรวจเข้าไปเกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด

1) พัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบจุดตรวจเข้มแข็ง 1 จุด พื้นที่เมยวดี ในการสกัดกั้น ยาเสพติด, อาวุธปืน, แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย, ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมยวดี สามารถตรวจสอบการปฏิบัติได้ ผ่านระบบจอภาพทางไกลได้ตลอดเวลา

2) ไม้พยุงให้สายตรวจตำบลประสานข้อมูลถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. ทำบัญชีไม้พยุงว่ามีกี่ต้น อยู่ที่ใดบ้าง ถ่ายภาพบันทึกเก็บไว้ ถือว่าเป็นหนึ่งในข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของแต่ละ สภ. และห้ามตำรวจเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับขบวนการค้าไม้

3) สถานบริการ และร้านเกมส์ต้องมีข้อมูลและที่ตั้งมีสถิติการตรวจอย่างสม่ำเสมอ

4) ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน และมีการมอบรางวัลแก่หน่วยที่มีผลการปฏิบัติดีเด่น

2.5.10.4 การพัฒนาระบบงานการข่าวให้มีมาตรฐานเป็นระบบสากล ครอบคลุมทุกด้านทั้งด้านอาชญากรรม และด้านความมั่นคง ต้องรู้เขา รู้เรา และนำข้อมูลการข่าว มาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ สภ.สภ. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านการข่าว ประกอบด้วยฐานข้อมูลในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 13 ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลความเคลื่อนไหวทางการเมือง โดย หน.สภ. ต้องรู้ข้อมูลข่าวสารสามารถตอบคำถามและรายงานผู้บังคับบัญชาได้ทันที

2.5.11 งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ได้ดำเนินการแบ่งเขตการตรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เป็น 2 เขต เพื่อให้การออกตรวจของเจ้าหน้าที่สายตรวจครบลง ทำให้การดูแลทั่วถึงหากเกิดเหตุจะได้ถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว แต่ละเขตมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้ดูแล

2.5.11.1 การจัดรูปแบบของสายตรวจ

- 1) สายตรวจจรดยนต์ จำนวน 1 สาย ตำรวจประจำสายละ 4 คน
- 2) สายตรวจจรดจักรยานยนต์ จำนวน 3 สาย ตำรวจประจำสายละ 2 คน

2.5.11.2 การจัดกำลังตำรวจในการออกตรวจ

จัดกำลังสายตรวจ เป็น 2 ชุด มีสายตรวจวันคู่ และวันคี่มีผู้บังคับบัญชา ระดับสารวัตรขึ้นไปควบคุมการปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง

2.5.11.3 งานด้านการจราจร

กำลังตำรวจชั้นประทวน 2 นาย โดยตำแหน่ง (มีตำแหน่งป้องกันปราบปราม ปฏิบัติหน้าที่งานจราจร 2 นาย) มีรองสารวัตรจราจร 2 นาย ร่วม 4 นาย รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกการจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนที่ใช้เป็นเส้นทางเดินทาง และกวดขันจับกุมตามกฎหมายจราจรต่อผู้ใช้ยานพาหนะให้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ เพื่อลดอุบัติเหตุและความเสียหายจากความประมาทของผู้ใช้ยานพาหนะ

2.5.11.4 หน้าที่ในการบริการ

หน้าที่ในการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจภูธรเมยวดี เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุก-เชิงรับ ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรเมยวดี, 2559, น. 115)

1) การตรวจตราระวังป้องกันเหตุอาชญากรรม การให้บริการและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อสร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน เช่น สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจ ประจำตู้ยาม ศูนย์ควบคุมสายตรวจ

2) การเสริมสร้างความปลอดภัยของชุมชนด้วยวิธีการชุมชนสัมพันธ์

3) การป้องกันอาชญากรรมตามแผนการปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งที่สำคัญนอกจากตำรวจ สายตรวจและตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์หรือการแนะนำให้ประชาชนรู้จัก ป้องกันตนเอง การตรวจตราสถานประกอบการ สถานบริการ สถานบันเทิง การควบคุมแหล่ง อบายมุขและสิ่งเสพติด การดูแลเด็กและเยาวชนมิให้ไปมั่วสุมยาเสพติดหรือมิให้ก่ออาชญากรรม

4) ทำลายเครือข่ายการค้ายาเสพติด สืบสวนจับกุมปราบปราม นายทุนผู้ผลิต นักค้ารายสำคัญ ผู้จำหน่ายรายย่อย ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ผู้มีอิทธิพล เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้การสนับสนุนหรือเกี่ยวข้องทุกรายอย่างเฉียบขาด

5) ดำเนินการติดตามจับกุมคนร้ายที่ได้กระทำความผิดแล้วหลบหนี

สรุปได้ว่า การปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมยวดี การให้การบริการแก่ประชาชน โดยทั่วไปที่มาติดต่อกับสถานีตำรวจนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่การบริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธามากที่สุด ผลจากการดำเนินงาน ตามโครงการจะ

ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับผลงานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมยวดี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ในการศึกษาวิจัย คิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสาย สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงเพื่อนำมาประมวลสรุปบทวนเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

รัชชัย พันธุ์พิกุล (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ อาทิ ระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรไม่เพียงพอ

เอกพร จุ้ยสำราญ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทมากในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้แก่ รายได้ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด ส่วนบัณฑิตที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ปัญหาในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้แก่ การขาดความตั้งใจจริงร่วมมือประสานงานกันอย่างจริงจังระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวข้อง อุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้แก่ ผู้เสพและครอบครัว ผู้ติดยาเสพติดส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือ

ศุวิทย์ สุตติสงค์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้าน โอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .998 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 99.6 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่องความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตรวจจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ การเพิ่มงบประมาณและยุทธโศปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านยาเสพติดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีการยอมรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น การจับกุมกลางไม่เหมาะสมกับงานในชุดปราบปรามยาเสพติดผู้บังคับบัญชาขาดการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

โกสินทร์ มั่นพรม (2550) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการตั้งจุดตรวจ จัดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำ ผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

ไมตรี เศษโถ (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ด้านดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ และด้านรักษากฎหมายการกระทำผิดกฎหมายอาญา ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชน

ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ปริดา อุ่เงิน (2552) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรู กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552, น. 76 - 78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร ด้านการป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุจราจร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ปัจจัยภายใน (กระตุน) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ งานหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายบริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้านสภาพการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านเงินรางวัลนำจับและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และการเข้าอบรมสำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ ราชการ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายจ่ายของครอบครัว

2. ปัจจัยภายใน(กระตุ้น) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ผ่านมาและความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่

3. ปัจจัยภายนอก (ตัวจูง) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นโยบายการบริหาร การมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ สภาพการทำงาน เงินรางวัลนำจับ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สุทธิพันธ์ อรัญญาส (2552, น. 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียกค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านอรรถาศัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านอรรถาศัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการประสานงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด แยกตามประเภท คือ ผู้ขับขีรถยนต์ ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์ และคนเดินเท้า ผู้ประกอบกิจการร้านค้า รวมทุกด้านและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีข้อเสนอในการใช้ถนนในเขต

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่ ตำรวจจราจรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและ ตำรวจจราจรขยายเวลาการให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วนตามจุดที่มีการจราจรคับคั่ง หนาแน่น

อิทธิพล ระเบียบโพธิ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจจราจรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจจราจรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากในทุกด้าน นำเสนอเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณ ไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ 2. ด้านการให้บริการแก่ประชาชน 3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน

อนุชิต อางหาญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 3 กองกักการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกักการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำพบว่า ปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกักการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Fitzgerald and Durant (1980, น. 585 - 594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการสาธารณสุขที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักติ๊กซ์ อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมิน โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น ในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในมลรัฐเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้า

ต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสีย กับผลประโยชน์ที่ได้รับหนึ่งในการพยากรณ์ปฏิภณของประชาชน (ความต้องการที่จะ เข้ามา มีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พิทซ์เกอร์ราดต์และคูร์นัธ ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ(Public service satisfaction) ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนรับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

Brown and Coulter (1983, น. 50-58) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัตถุวิสัย ต่อการให้บริการงานตำรวจ (Subjective and objective measure of police service deliver) ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัย จะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในส่วนนี้จะมีสองลักษณะโดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียงในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การให้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่า มีลักษณะที่ดกว่าหรือต่ำกว่ากัน นอกจากนั้นคำถ้อยจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชนประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัตถุวิสัยจะประกอบด้วยสถิติการเกิดอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลา และร้อยละของการไม่ทันเวลา

จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการของตำรวจอย่าง มีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัย คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังได้รับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของ ตำรวจต่อประชาชนและความรู้ลึกเป็นธรรมชาติ เมื่อเปรียบเทียบการได้รับการบริการจากตำรวจกับ พื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นมีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัยดังกล่าวคือ ตัวแปรภูมิหลัง เช่น อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในขณะที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวัดในเชิงจิตวิสัยไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

ตารางที่ 2.1

ตารางตัวแปรสังเคราะห์ที่คิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

การปฏิบัติงานของ ตำรวจ	สำนักงาน ตำรวจ แห่งชาติ (2549 ก :18-20)	(สำนักงาน ตำรวจ แห่งชาติ. 2552 : 48)	ศุวิทย์ สุตินงค์ (2547 : 76)	เอกพร จ้อย สำราญ (2546 : 102)	สมบัติ ชูชัยยะ (2540 : 68)	สมเกียรติ สมพงษ์ (2536 : 89)	วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : บทคัดย่อ)	ยุทธศาสตร์ สถานี ตำรวจภูธร เมยวดี (2559)	ความถี่
1. ด้านงานป้องกันและ ปราบปราม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
2. ด้านงานสอบสวน	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	7
3. ด้านงานสืบสวน	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	7
4. ด้านงานจราจร	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	6

จากตารางสังเคราะห์ ผู้วิจัยจึงสรุป จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามยุทธศาสตร์สถานีตำรวจภูธรเมยวดีประจำปี 2559 สถานีตำรวจภูธรเมยวดี(2559) โดยมีแนวทางในการดำเนินงานปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอีกมากผู้ศึกษาจึงสรุป กรอบแนวคิด โดยการสังเคราะห์ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 ก, น18-20) , วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535), สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) โกสินทร์ มั่นพรม(2550) ปรีดา อุ่เงิน (2552) สุทธิพันธ์ อัญญาवास (2552) และอิทธิพล ระเบียบโพธิ์ (2557) ประกอบด้วย ด้านการป้องกัน ด้านการสอบสวน ด้านการสืบสวน และด้านการจราจร ดังนี้

1. ด้านงานป้องกันและปราบปราม คือ งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นหัวใจสำคัญของการกิจตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือรวมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

2. ด้านงานสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม สอบเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้อันระหว่างโจทก์กับจำเลย การวางแผนเป็นกลางและยับยั้งความยุติธรรมให้กับคู่กรณี

ทุกฝ่าย เป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ

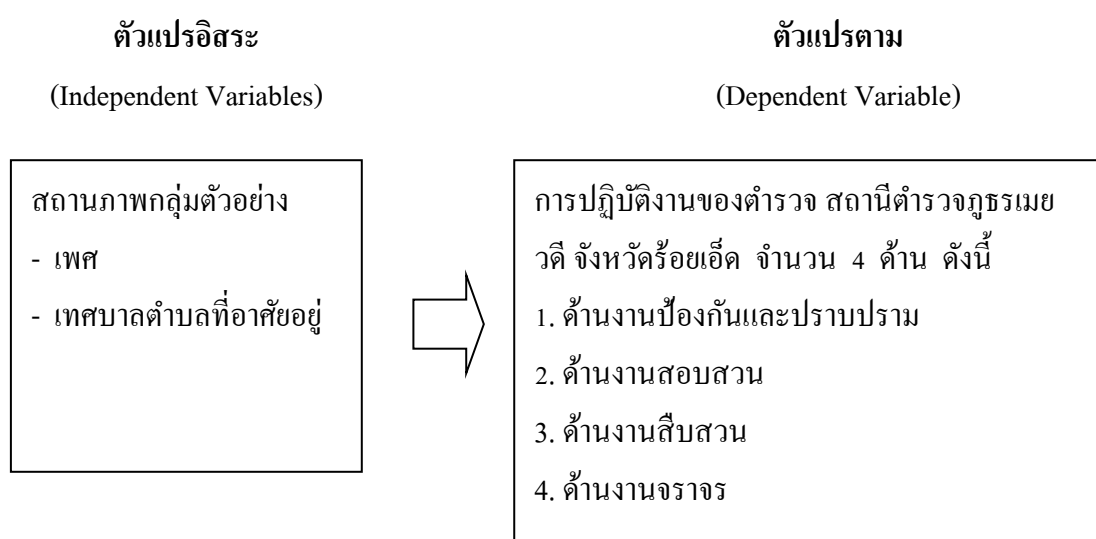
3. ด้านงานสืบสวน คือ งานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม

ในการร่วมกันอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม ระวังป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านงานจราจร คือ การดำเนินงานของตำรวจสายงานจราจร ที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว การรณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง การลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน และการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง คิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกรอบโดยการสังเคราะห์ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 ก, น. 18-20) วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535) สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) โกสินทร์ มั่นพรม (2550) ปรีดา อุ๋เงิน (2552) สุทธิพันธ์ อนุรักษ์वास (2552) อิทธิพล ระเบียบโพธิ์ (2557) ประกอบด้วย ด้านการป้องกันปราบปราม ด้านการสอบสวน ด้านการสืบสวน และด้านการจราจร จำนวน 4 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย