

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
4. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
5. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย
6. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมาซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศได้ให้แนวความคิดไว้ดังนี้

##### 1. ความหมายของความคิดเห็น

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ (2541 : 153) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น คือ การประเมิน หรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง”

ชรณิศวรร จิตขวัญ (2542 : 43) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 236) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2545 ; อ้างถึงใน สุพินดา วงษ์บุรี, 2547 : 10-11) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคลความคิดเห็นไม่เหมือน ทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นคาพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคาพูดดังกล่าวได้ ดังนั้นบุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็จะไม่มียุคคลใดทราบเลยว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

กูด (Good, 1973 : 210 ; อ้างถึงใน ประภัสสร ทองดียิ่ง, 2545 : 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความเชื่อความคิดความประทับใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสารต่าง ๆ โดยไม่ต้องพิสูจน์หรือใช้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้น ๆ ความคิดเห็นจะมีขอบเขตกว้างกว่าความรู้และสามารถแสดงออกได้ต่างกัน

โคลราส (Kolas, 1996 : 386 ; อ้างถึงใน อิศรา รัตนวงศ์, 2545 : 49) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความ โน้มเอียงและความ โน้มเอียงนี้เองที่ทำให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามซึ่งเรียกว่า โครงสร้างทางทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นเจตคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือลบ

แมร์รี่ (Mary, 2006 : 17) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติซึ่งไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติความเชื่อการตัดสินใจความนึกคิดความรู้สึกและวิจารณ์ญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดการเขียนและอีกมากมายโดยอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

## 2. ความสำคัญของความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

พลกฤต พุ่มแก้ว (2546 : 18) กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตามถ้าจะทำให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ก็ควรจะได้รับความเห็นจากประชาชนต่อ โครงการจึงจะเกิดผลดี คือจะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณะชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

อริศรา อรรถชาติศรี (2551 : 9-10) กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่า เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะถ้าจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วควรได้รับความร่วมมือกับประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการท้องถิ่นอย่างแท้จริง อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน เนื่องจากสาธารณะชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ความคิดเห็นของบุคคล สามารถวัดได้หลายวิธี ซึ่งวิธีที่ใช้กันทั่วไปคือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และวิธีที่ง่ายที่สุดในการอธิบายความคิดเห็นคือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละหัวข้อความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใดและจะทำได้ตามความคิดเห็นนั้นได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการทำงานนั้นถือว่ามีความสำคัญต่อการทำงานเพราะในการทำงานมีบุคคลต่าง ๆ ที่อาจมีความเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคน ออกมานั้นจะทำให้ได้แนวคิดหลาย ๆ อย่างที่จะนำไปใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน และเมื่อทุกคนได้แสดงความคิดเห็นแล้วก็จะมีความเห็นที่ตรงกัน จึงทำให้การทำงานประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี และโดยทั่วไปแล้วความคิดเห็นเห็นอาจมีได้ในหลายลักษณะทั้งในด้านบวกและในด้านลบ บางครั้งอาจขึ้นกับความรู้สึกรู้สึกของผู้ที่ให้ความคิดเห็น ความคิดเห็นนั้นที่มันนั้นอาจเกิดจากประสบการณ์เดิมที่มีการสะสมมา ผ่านมาวิเคราะห์และประมวลออกมาเป็นความคิดเห็น

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนั้นมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540 : 50) ได้กล่าวว่า “อายุมีผลต่อเจตคติของบุคคลส่วนใหญ่ มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยากซึ่งทำให้มีผลต่อเจตคติของเขาเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ปฏิกริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้าข่าวสาร เป็นต้น บุคคลที่แตกต่างกันจะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกันผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติความคิย์่อมแตกต่างกันไปด้วย”

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ระดับการศึกษาการศึกษาที่มีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นเพราะการศึกษาจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความรู้เรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นดังนั้นคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไปเช่นความเชื่อในการนับถือศาสนา เป็นต้น

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและต่อสังคมหรือกลุ่มเป็นส่วนรวม

1.4 ประสบการณ์เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของงานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น



## 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่

2.1 การอบรมของครอบครัว หมายถึง การที่พ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัว ส่งสอนโดยตรงหรือทางอ้อมให้สมาชิกของกลุ่มได้เรียนหรือรับเอาระเบียบวิธีกฎเกณฑ์ค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มนั้นได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติและความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมากเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น และในที่สุดก็มักจะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงตามไปกับกลุ่มและสังคมนั้นด้วย

2.3 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคลเพราะเป็นสิ่งที่สร้างความคิดเห็นทางด้านบวกและด้านลบ

ออสแคมป์ (Oskamp. 1977: 119 – 133 ; อ้างถึงใน อรวรรณ ชินพัฒน์นาวิช. 2546 : 11) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ผิดปกติหรือเกิดความบกพร่องซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตัวเองหรือได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความใส่ใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มากซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นด้วย
4. ทัศนคติและความคิดเห็น คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคมดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อนกลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหน่วยงานที่มีความคิดเห็นกันหรือแตกต่างกันย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย
5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเราซึ่งได้แก่ วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคลไม่ดีไม่ชอบรังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นจะประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลจะประกอบด้วยความรู้ความเชื่อสถานภาพทางสังคมและประสบการณ์ปัจจัยแวดล้อมประกอบด้วยครอบครัวสังคมและสื่อมวลชน

#### 4. การวัดความคิดเห็น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541 : 94-97) กล่าวว่าไว้ว่า การใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นทางปฏิฐาน

วัลลภ รัฐธรรานนท์ (2545 : 102-117) ได้เขียนในเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีคิดแบบสเกล วัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบเวลา ผู้ตอบแบบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +1 +10 -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียว และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

เบส (Best, 1997 ; อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2543 : 43) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นเป็นการประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีความเชื่อทัศนคติและค่านิยมเป็นองค์ประกอบและอาศัยพื้นฐานทางด้านความรู้ ประสบการณ์สภาพแวดล้อมและข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลซึ่งไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนกฎหมาย การป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ (สาธิต พลพิณิช. 2544 : 53)

### 1. ความหมายของการบริการ

จริน อุดมเลิศ (2540 : 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 นี้คือ

S = Smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

สมิต สัจฉกร (2543 : 13-14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตากริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว
2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกริณีคิดและจิตใจการบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อความปรารถนาและค่านิยม
3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

จากความหมายการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมกิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกริณี

## 2. ความสำคัญของการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10 - 12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการมีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนบริการรับชำระภาษีอากร เป็นต้น นั่นจำเป็นจะต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. ความเพียงพอ คือ การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ความทั่วถึงและความเท่าเทียม คือ ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์บริการ สาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ทุกกลุ่มอาชีพทุกเพศทุกวัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น การให้บริการโทรศัพท์ สาธารณะ

4. ความสะดวกรวดเร็วและความเชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคารความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่นการจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียวของบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกิดพอสมควร เช่น การไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐควรจะ สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที ส่วนความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการการบริการจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการ บางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือวิชาการเช่นบริการทางการแพทย์ การเงินการบัญชีกฎหมายวิศวกรรม เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม คือ ต้นทุนของการให้บริการค่าการบริการที่ดีจะต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคลากรบางกลุ่มซึ่งจำเป็นจะต้องใช้บริการถูกกีดกันเพราะราคาแพงเกินไปจนไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ คือ ความประทับใจของผู้ใช้บริการบริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ธิติมา ชรรรมา (2550 : 12 - 17) งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและ ประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลว ในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดี ต้องมีความรับผิดชอบต่อ”



การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแบบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

จอห์น ดี มิลเล็ตท์ (John D. Millett, 1954 ; อ้างถึงใน ไพโรจน์ ทองขาว, 2545 : 23) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักการว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการก็นั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่นการทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญสืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการบริการที่ดีนั้น จะต้องสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดและมีความต้องการที่จะมาใช้บริการอีก ดังนั้นแนวทางการให้บริการของตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรจะมีการให้บริการในลักษณะที่มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สะดวกและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เสมอภาคและเป็นธรรมและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง



## แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ รวมทั้งศึกษาศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ เป็นการจัดทำโครงการตามแนวคิดของ คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ถือหลักการรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐตามแผนแม่บทปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. 2540 - 2544) สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นำแนวความคิดดังกล่าว มาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนา สถานีตำรวจที่ผ่านมา แนวความคิดและการดำเนินการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันของ คณะทำงานพัฒนาการจักระบบสายตรวจคณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจ และนโยบายเน้นหนักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบายในแต่ละด้าน

### 1. หลักในการดำเนินการ

1.1 การส่งเสริมให้ประชาชนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหาร ทั้งในระดับของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในลักษณะร่วมกันคิดร่วม

วางแผนงาน ร่วมกันจัดทำและร่วมกันประเมินผลในระบบปิดเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติส่วนรวมของชุมชน

1.2 การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิด โอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

1.3 การปรับปรุงแก้ไขขบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน

1.4 การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอน และระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ หรือให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่น

1.5 การกระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

1.6 การปรับแก้กำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุด รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

1.7 การปรับปรุงระบบการจัดทำค่าขอต้งงบประมาณประจำปีของกรมตำรวจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

1.8 เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชน จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง 10 ประการ คือ

1.8.1 สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเพื่อให้สามารถ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวนี้ จะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและ ทรัพยากรแต่ละสถานีตำรวจ

1.8.2 ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการ บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

1.8.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมี ศักดิ์ศรี

1.8.4 การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะต้องเป็น ไปอย่างสะดวกรวดเร็วมี ขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุดภายใต้หลักการทำงาน ให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.8.5 การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็น ไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแต่ความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมหรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

1.8.6 การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็น ไปอย่างคุ้มค่า ประหยัดมีคุณภาพ เกิดประ โยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.8.7 เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับและบริการ ประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตรเอาใจใส่ เอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ด้วย ความเต็มใจ

1.8.8 ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้ บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

1.8.9 การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิด โอกาสให้ประชาชนและ ข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบ ความต้องการตั้งแต่ต้น และจะกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสอดคล้องเหมาะสมกับความ เป็นจริงและความต้องการของประชาชน

1.8.10 สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงาน

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

## 2. วัตถุประสงค์

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ ดังนี้

- 2.1 มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- 2.2 มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค
- 2.3 มุ่งให้สังคมมีความสงบ เรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
- 2.4 มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม
- 2.5 มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.6 มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
- 2.7 มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

## 3. เป้าหมาย

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีเป้าหมายในการพัฒนาสถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่งทั่วประเทศ ดังนี้

- 3.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมและด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา

3.2 ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

#### 4. วิธีการดำเนินการ

4.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะพิจารณาดำเนินการใน 2 แนวทางพร้อม ๆ กัน ดังนี้

4.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระดับ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วยคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอกเป็นที่ปรึกษาและให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) เป็นผู้บริหาร ควบคุม กำกับดูแล ประสานงาน และดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุผลตาม โครงการ
- 2) เร่งรัดการปฏิบัติงานของหน่วยงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งประสานงานกับผู้มีส่วนที่รับผิดชอบในสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานตาม โครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 3) ประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจ เผยแพร่ให้ความรู้และแนะนำการปฏิบัติ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโครงการ
- 4) พิจารณา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการ พัฒนาในแต่ละปี พร้อมด้วยรายละเอียดการปฏิบัติและตัวชี้วัด เพื่อให้เครื่องมือในการติดตามและ ประเมินผล
- 5) จัดกลุ่มและคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานดีและความพร้อมในการ บริการประชาชนเพื่อประกาศเป็นสถานีตำรวจตัวอย่างของแต่ละปี ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินตาม โครงการ รวมทั้งพิจารณาผลงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อให้ความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ หัวหน้าสถานีตำรวจตัวอย่างอีกด้วย
- 6) ติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการทุกระยะ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องที่เกี่ยวข้อง
- 7) วิจัยและประเมินผลโครงการ โดยร่วมกับนักวิจัยอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันอุดมศึกษาพร้อมทั้งเร่งผลการประเมินผลยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจ



8) รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานและผลการปฏิบัติตามโครงการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

9) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานของคณะกรรมการ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงให้ข้อมูลได้ตามสมควร

#### 4.1.2 การสนับสนุนโครงการ

ให้หน่วยงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานกำลังพล สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานวิทยากรกองวิชาการ และทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการตามโครงการ เพื่อให้สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1) จัดให้มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้บังคับบัญชาตำรวจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

2) ดำเนินการเกี่ยวกับการคัดเลือกและพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานีตำรวจหรือหน่วยงาน ให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ระเบียบ คุณธรรมจรรยาบรรณ

3) ปรับปรุงการเรียนการสอนและการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับ เพื่อให้ค่านิยม ทศนคติ และจิตสำนึกในการบริการประชาชน และเพื่อให้การปฏิบัติงานตำรวจสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

4) ปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังของสถานีตำรวจให้เหมาะสมโดยยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจ ให้มีความรับผิดชอบสูงขึ้น และปรับเปลี่ยนกำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจและการบริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุด

5) พิจารณาดำเนินการเพื่อตัด โอนงานที่มีใช้ภารกิจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและสถานีตำรวจจะต้องรับผิดชอบโดยตรง ไปให้ส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในงานนั้น ๆ

6) ปรับปรุงการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สอดคล้องสัมพันธ์กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการ

7) ปรับปรุงแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามโครงการ และออกระเบียบให้ทุกหน่วยงานและข้าราชการตำรวจยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง



## 4.2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 กองบัญชาการสอบสวนกลาง

### 4.2.1 การบริหาร โครงการ

ให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 และกองบัญชาการสอบสวนกลาง พิจารณาดำเนินการดังนี้ เสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจระดับกองบัญชาการ

### 4.2.2 การสนับสนุน โครงการ

ให้หน่วยงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนของตำรวจภูธรภาค 1 – 9 ปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานและวิธีการปฏิบัติต่างดังนี้

1) จัดให้มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้บังคับบัญชาตำรวจรวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดเอกภาพทางด้านความคิด มีความรู้ความเข้าใจ และประพฤติปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

2) เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อวินิจฉัยสั่งการเกี่ยวกับอำนาจวางแผน ประสานงาน กำกับดูแล ตรวจสอบและติดตามประเมินผล

3) สนับสนุนการปฏิบัติของกองบังคับการและสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดกองบัญชาการอย่างเต็มขีดความสามารถ

4) ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกองบัญชาการหรือในส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

5) ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 กองบังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดทุกแห่ง และกองบังคับการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางที่รับผิดชอบสถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน

### 4.3.1 การบริหาร โครงการ

ให้กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 กองบังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดทุกแห่ง และกองบังคับการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางที่รับผิดชอบสถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- 1) เสนอกองบัญชาการต้นสังกัด พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระดับกองบัญชาการ
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจของสถานีตำรวจหรือคณะกรรมการหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่งในสังกัดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้

#### 4.4 การสนับสนุนโครงการ

4.4.1 จัดให้มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้บังคับบัญชาตำรวจรวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ เพื่อให้เกิดเอกภาพทางความคิด มีความรู้ความเข้าใจและประพฤติปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

4.4.2 รวบรวมการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดกิจกรรมพัฒนาสถานีตำรวจ หรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่งในสังกัดกองบังคับการตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ โดยใช้แบบรายงานการสำรวจที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และรายงานสรุปผลให้คณะกรรมการบริหารโครงการทุกระดับทราบ

4.4.3 เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อวินิจฉัยสั่งการเกี่ยวกับอำนาจการวางแผน ประสานงาน กำกับดูแล ตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ

4.4.4 สนับสนุนการปฏิบัติของกองบังคับการและสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดกองบัญชาการอย่างเต็มขีดความสามารถ

4.4.5 ดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.5 สถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันทุกแห่งในสังกัดกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1 – 9 และกองบัญชาการสอบสวนกลางพิจารณาดำเนินการดังนี้

4.5.1 จัดให้มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้บังคับบัญชาตำรวจรวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนาจการ เพื่อให้เกิดเอกภาพทางความคิด มีความรู้ความเข้าใจและประพฤติปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

4.5.2 เสนอกองบังคับการต้นสังกัดแต่งตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจ หรือคณะกรรมการหน่วยงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้

4.5.3 สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการจัดกิจกรรมการพัฒนารตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ทราบว่เคยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มาแล้วหรือไม่

4.5.4 เร่งปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยการพิจารณาจัดกิจกรรมการพัฒนาตามแนวทางของรายละเอียดการปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบภายใต้ขีดความสามารถที่จะดำเนินการ ได้เองเป็นลำดับแรก รวมทั้งตามที่คณะกรรมการบริหาร โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้พร้อมเงื่อนไขทั่วไปและเงื่อนไขเฉพาะในแต่ละเรื่อง

4.5.5 นำแนวความคิดในการดำเนินงานตามโครงการนี้ไปเปลี่ยนแปลงเป็นกิจกรรมและการปฏิบัติอื่นใดที่เป็นรูปธรรม ให้บังเกิดผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

#### 4.6 จุดเน้นการดำเนินงาน

4.6.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล

4.6.2 มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้

4.6.3 เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกรับบริการบางประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสาร ไปติดต่อหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง

### โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นโครงการหนึ่งที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานของตำรวจให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 และร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เนื่องจากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในอดีต

ทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งสามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตได้ดังนี้ (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. 2541 : 1)

1. โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้นไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมายสลับซับซ้อนเสียเวลาไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กันและไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ
3. ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริง ๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจไม่สุภาพแสวงหาแต่ผลประโยชน์ไม่ค่อยบริการประชาชน
4. ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมโดยลำพังโดยตนเองเป็นเพียงผู้ใช้บริการเท่านั้นขาดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข
5. ประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูงทำให้ขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชนจึงปฏิบัติงานแต่ลำพังฝ่ายเดียวไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนมีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสมไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า
8. ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุขเดือดร้อนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นที่มีพึงได้ต่าง ๆ ตลอดจนการขาดการกวัดกันระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชา
9. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักจะคับแคบมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งานงานที่บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ

10. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งานในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งประเภทและปริมาณนอกจากนี้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพไม่เหมาะต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย

ในปี พ.ศ. 2541 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ) จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ขึ้น เป็นครั้งแรก โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารของกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล

2. ปรับบทบาท ค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจ จากการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจ

3. ปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจและลดขั้นตอนการปฏิบัติลงให้น้อยที่สุดในการดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2541 - 2544 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการและจุดเน้นแนวทางการปฏิบัติไว้ 7 ด้าน คือ

3.1 ด้านการบริการทั่วไป

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

3.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

3.7 ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการดังกล่าวในปี พ.ศ. 2544 แล้ว ผลการประเมินปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ตามโครงการ มีเพียงร้อยละ 7.8 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในรอบแรก แต่การคัดเลือกในรอบปีที่สองที่ไม่ผ่านเกณฑ์เหลือเพียงร้อยละ 4.7 ของสถานีตำรวจทั้งหมด สรุปปัญหาได้ดังนี้

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ/ตำรวจภูธรจังหวัด บางแห่งไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการ โครงการฯ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามประเมินผล โครงการฯ อย่างจริงจัง



2. คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการฯ ระดับกองบังคับการ/ภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวคิดของการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ถูกต้อง จึงมุ่งพัฒนาแต่เพียง บางด้าน โดยให้ความสนใจด้านอื่น ๆ น้อยกว่าที่ควร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินการตามโครงการฯ ดำเนินไปอย่างเป็น รูปธรรมที่สุด คือตัวหัวหน้าสถานีตำรวจ

4. ความต่อเนื่องของการดำเนินการตามโครงการฯ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ โครงการประสบผลสำเร็จ

5. จากความคิดเห็นของคณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ เห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้ คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ อาจมี ความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกันได้

ต่อมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาเพื่อจัดทำโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) เป็นโครงการที่ อันเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็น ปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารหน่วยงาน โดยยึดหลักทางสายกลางเพื่อให้หน่วยงานรอด พ้นจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงในการนำไปสู่การพัฒนาที่ สมดุลมีคุณภาพ และยั่งยืนภายใต้กระแส โลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น จึงได้มีการปรับปรุง แก้ไข โดย กำหนดกิจกรรมหลักแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลใน แต่ละด้าน จากเดิมระยะที่ 1 จำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 12 กิจกรรม คือ

1.1 ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด

1.2 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการใน

ทุกรูปแบบ

1.3 ฝึกอบรมอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ

1.4 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานี

ตำรวจ

1.5 สำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.6 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ

1.7 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการ

ประชาชน



- 1.8 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 1.9 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ
- 1.10 ปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการ
- 1.11 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น
- 1.12 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 9 กิจกรรม คือ
- 2.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ
- 2.2 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน
- 2.3 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน
- 2.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ
- 2.5 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็ว
- 2.6 กำกับดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่าง
- 2.7 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
- 2.8 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรม
- 2.9 จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 13 กิจกรรม คือ
- 3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่
- 3.2 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- 3.3 ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย
- 3.4 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน
- 3.5 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

3.6 ขยายงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.7 พัฒนาระบบสำรวจชุมชนโดยกระจายกำลังสำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการค้าวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน

3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.10 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาดตรงจุดป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

3.11 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีดำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

3.12 ประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรม

3.13 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 7 กิจกรรม คือ

4.1 จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร

4.2 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหา

จราจร

4.3 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

4.4 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

4.5 อบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร

4.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจร

4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในระยะที่ 2 ปรากฏว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านกายภาพมากกว่าความพึงพอใจของประชาชน ให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานที่ทำการ แต่ขาดความสนใจพัฒนาด้านการให้บริการ ด้านการจัดสายตรวจ ด้านการจราจร ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาและอื่น ๆ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งประชาชนยังไม่มี ความพึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่น ศรัทธา ประกอบกับ คณะทำงานตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ

แนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน จึงทำให้คณะทำงาน  
ตรวจติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ มีความเห็นการให้คะแนนแตกต่างกัน

เนื่องจากมีการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกฎหมายต่าง ๆ อาทิ เช่น รัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 พระราช  
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์  
พัฒนาระบบราชการไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 - 2554 และตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่า  
ด้วยกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 กำหนดให้  
สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำและเสนอการ  
ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน  
ยุทธศาสตร์ตำรวจ จึงได้มีการปรับปรุงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อ  
ประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธา ของประชาชนที่มีต่อ  
ข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

รัฐบาลปัจจุบันเน้นในการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล  
แก่ข้าราชการทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม  
ของภาคประชาชนสนับสนุนและพัฒนาตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและเป็นตำรวจมือ  
อาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้งดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจของตำรวจทั้งในส่วนที่ไม่ใช่  
ภารกิจหลักและกระจายอำนาจการบริหาร ไปยังส่วนภูมิภาค

เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2553 พลตำรวจเอก วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ผู้บัญชาการ  
ตำรวจแห่งชาติ ได้ประกาศนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ออกเป็น 4 ระยะ คือ 1. นโยบาย  
เฉพาะหน้าที่ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่อง 2. นโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) 3. นโยบาย  
สำคัญภายในระยะ 1 ปี และ 4. นโยบายภายในระยะ 3 ปี ซึ่งจากสถานการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา  
คดีอาญาที่เกิดขึ้นมักจะมี ความรุนแรง ชับช้อน สร้างความสูญเสียสูง และปัญหาอาชญากรรมเฉพาะ  
เรื่อง เช่น ปัญหาการล่อลวงละเมิดสถาบัน ความขัดแย้งทางการเมือง การกลับมาแพร่ระบาดของยาเสพติด  
และปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการตำรวจ  
บางราย ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่น ศรัทธาในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อนุมัติ ลงวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2553 ท้ายหนังสือ  
สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ที่ 0007.13/2547 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2553 ให้จัดทำโครงการ  
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) โดยนำ  
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)

เป็นกรอบทิศทางและแนวทางในการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อให้เกิดประโยชน์และผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2541 - 2544) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2549) และกำลังดำเนินการใน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558) เพื่อให้หัวหน้าสถานีตำรวจในระดับต่าง ๆ ได้นำจุดเน้นและแนวทาง ดำเนินการตามโครงการไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) 2553 : 1 - 3)

ดังนั้น การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อ ประชาชน) ระยะที่ 3 ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมนั้น จึง ได้กำหนดไว้ในนโยบายเร่งด่วน ดังนี้ **นโยบายเร่งด่วน (ระยะเวลา 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา”**

โดยเร่งรัดดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในทางปฏิบัติ

#### 1. ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

ให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง สถานีตำรวจถือเป็น “จุดแตกหัก” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีภารกิจ บทบาทหน้าที่สัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชน โดยตรง ทั้งนี้จะเน้นที่การปรับปรุงข้าราชการตำรวจ และระบบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึง ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัย กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและ แนวทางการปฏิบัติตาม “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการทั้งตัวข้าราชการตำรวจและระบบการให้บริการ ดังนี้ “กิริยาวาจาสภาพ ยิ้ม เข้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

##### 1.1 กิริยาวาจาสภาพ ยิ้ม เข้มแจ่มใส

ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจทุกนาย ต้องแสดงกิริยาวาจ่า ท่าทาง ที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ มีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการ ประชาชน ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

##### 1.2 พร้อมใจช่วยเหลือ

เมื่อประชาชนมาแจ้งความร้องทุกข์ มาพบหรือร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้าราชการตำรวจผู้ใดก็ตามที่ประสบเหตุจะต้องแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก หรือ ประสานการปฏิบัติในเมืองต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือก ปฏิบัติ และไม่คำนึงถึงว่าข้าราชการตำรวจผู้ได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือจะปฏิบัติหน้าที่ใน

ตำแหน่งใดจนกว่าจะมีผู้รับผิดชอบโดยตรงรับเรื่องไปดำเนินการ ข้าราชการตำรวจผู้นั้นจึงหมดภาระหน้าที่ดังกล่าว

### 1.3 ไม่อยู่เหนือกฎหมาย

ข้าราชการตำรวจต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม โดยการเคารพกฎ กติกา ระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่มีการใช้อิทธิทธิใด ๆ เกินกว่าสิทธิทั่วไป

### 1.4 ขยายบริการ

กำหนดเป้าหมายและระยะเวลาการตรวจเยี่ยมประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่าง ๆ เพื่อเยี่ยมเยียน รับฟังปัญหาของประชาชน ชุมชน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น โดยเน้นผู้เสียหายหรือผู้เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ทั้งนี้ ให้บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ของสถานีตำรวจและ กต.ตร.สภ./สน. ในการลงพื้นที่และแก้ไขปัญหา

### 1.5 ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน

ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบนสถานีตำรวจ โดยนำรูปแบบจากสถานีตำรวจที่ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี (Best Practices) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับ (ระบบคิว) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

## 2. การสร้างความสามัคคีกลมเกลียวของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น

การแก้ไขใด ๆ ไม่สามารถแก้ปัญหาโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมก็เช่นเดียวกัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงานของทุกฝ่ายข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นถือเป็นกลไกหนึ่งในการแก้ปัญหาสังคม จำเป็นที่จะต้องมีความสามัคคี พูดยุกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะคติ วิธีการทำงาน ทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกัน เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีกิจกรรมดำเนินการ ดังนี้ “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

### 2.1 เปิดอกคุย

กำหนดให้มี “สภากาแฟ” เป็นเวทีในการพบปะหารือ พูดยุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่เป็นทางการ หรือเชิญบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์แก่สังคมมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยกำหนดให้มีขึ้นทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจ อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง



## 2.2 เสริมการฝึก

ยึดถือระเบียบปฏิบัติ “การฝึกประจำสัปดาห์” แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ มีการกำชับ กำกับ ดูแล อบรม ให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ผู้บัญชาการของหน่วยงานต้องผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้าอบรมและควบคุมการฝึกแต่ละครั้งอย่างจริงจัง สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติได้

## 2.3 สำนักส่วนรวม

จัดกิจกรรม “จิตอาสา” ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนและประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน หน่วยงานราชการ และกลุ่มองค์กรในพื้นที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

กรอบแนวคิดในการปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน รอบ 6 เดือนแรก มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการทำให้หลักการบริหารเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (On Stop Service) หลักประสิทธิภาพ (Effective) มาให้บริการประชาชนพร้อมบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) ด้วยการวัดผลผลิตหรือผลสำเร็จของงาน (Output) วัดผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของประชาชน (Outcome) โดยการส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อประชาชนทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง มุ่งสู่ “บริการคุณญาติ พิชัยราษฎร์คูจครอบครัว” อย่างแท้จริง

ดังนั้น แนวทางการปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วน รอบ 6 เดือนแรก จึงได้สรุปกรอบแนวทางการปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร มีแนวทางการปฏิบัติตัวของข้าราชการตำรวจตั้งแต่ระดับ ผบก.ภ.จว./ผบก.น. ลงมาถึงระดับชั้นประทวนทุกคน และทุกสายงาน
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง ทั้งสถานีตำรวจ จุดตรวจ จุดบริการประชาชน ตู้ยาม เป็นต้น ให้มีการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. ด้านแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจ มีแนวทางการปฏิบัติให้กับสถานีตำรวจ ใน 5 ด้าน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา ดังนี้
  - 3.1 ด้านการบริการทั่วไป
  - 3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา



### 3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

### 3.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

### 3.5 ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร

จากแนวทางการปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554-2558) มีกิจกรรมในการดำเนินงาน (คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2553 : 27-64) ดังนี้

#### 1. ด้านการบริการทั่วไป มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 10 กิจกรรม คือ

1.1 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ

1.2 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ

1.3 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการ

ประชาชนอย่างเพียงพอ

1.4 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ใช้สอย

ของสถานีตำรวจ

1.5 การรักษามาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของสถานีตำรวจถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่เน้นการบริการดูญาติ และทำงานว่องไวใส่ใจประชาชนในกระบวนการให้บริการ

1.6 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีจิตใจในการให้บริการ

1.7 การให้บริการด้วยความเต็มใจ และบริการดูญาติ พัทธ์ภัยราษฎร์ดู

ครอบครัว

1.7 สำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.9 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการใน

บริการวัดเชิงปริมาณ

1.10 เป้าหมายแสดงผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน วัดในเชิงคุณภาพ

#### 2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 13 กิจกรรม

คือ

2.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ

2.2 การจัดห้องชี้ตัวผู้ต้องหาให้เป็นสัดส่วนนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยี

สมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน

- 2.3 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ
- 2.4 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว
- 2.5 มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการงานสอบสวน
- 2.6 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2.7 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวนในการให้บริการที่ดี
- 2.8 กำกับ ดูแล ย้ำนายความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่
- 2.9 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม
- 2.10 จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ
- 2.11 การสร้างความพึงพอใจและการบริการดูญาติ พিতักษ์ราษฎรคุ้มครองครอบครัว
- 2.12 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการในบริการวัดเชิงปริมาณ
- 2.13 เป้าหมายแสดงผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของการให้บริการประชาชน วัดในเชิงคุณภาพ
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 14 กิจกรรม คือ
- 3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่ เภตณฑ์การตรวจพื้นที่
- 3.2 ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักระเบียงตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย
- 3.3 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ
- 3.4 การใช้ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำสถานีตำรวจ (ศขส.สน./สก.) เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3.5 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน ให้สมกับคำว่า “พิทักษ์ราษฎรคุ้มครองครอบครัว”
- 3.6 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ให้สมกับคำว่า “พิทักษ์ราษฎรคุ้มครองครอบครัว”

- 3.7 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้าย และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้า  
ชีวิตประจำวันของประชาชน ให้สมกับคำว่า “พิทักษ์ราษฎร์คู่ครอบครัว”
- 3.8 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- 3.9 พัฒนาคำรวจชุมชนสัมพันธ์ของ ตร. ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ตามโครงการ  
เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยประชาชนมีส่วนร่วม และตามพันธะสัญญาว่า “บริการดูญาติ พิทักษ์  
ราษฎร์คู่ครอบครัว” เพื่อแสวงหาความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3.10 ใส่ใจการปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฝ้าระวัง ตรวจจับ ตรวจจับ  
ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ให้สมกับคำว่า “พิทักษ์ราษฎร์คู่ครอบครัว” และตามนโยบาย  
ของ ตร.
- 3.11 ใส่ใจการให้บริการดูญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่ครอบครัว
- 3.12 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการใน  
กิจกรรมที่ 1-12
- 3.13 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการใน  
เชิงปริมาณ
- 3.14 เป้าหมายแสดงผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการ  
ในเชิงคุณภาพ
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 10 กิจกรรม คือ
- 4.1 จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร
- 4.2 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร
- 4.3 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร
- 4.4 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย
- 4.5 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร เสมือน  
“บริการดูญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่ครอบครัว”
- 4.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร
- 4.7 บริการดูญาติ พิทักษ์ราษฎร์คู่ครอบครัว ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้  
ประชาชนเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร การอำนวยความสะดวกด้าน  
การจราจรด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และการบังคับใช้กฎหมายด้วยการแสดงออกถึงความเป็นมิตร  
และความห่วงใยในสวัสดิภาพของประชาชน
- 4.8 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

4.9 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการในเชิงปริมาณ

4.10 เป้าหมายแสดงผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการในเชิงคุณภาพ

5. ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 13 กิจกรรม คือ

5.1 ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด แบ่งกลุ่มการปกครองบังคับบัญชาตามคำสั่ง ตร. ที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ต.ค. 2537 ไว้อย่างชัดเจน

5.2 การจัดระบบงานธุรการ ไว้อย่างชัดเจน

5.3 การระดมสมองหรือการประชุมประจำสัปดาห์ของข้าราชการตำรวจ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนในทุกด้านบริการ

5.4 การติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

5.5 ฝึกรอบรมอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ

5.6 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น

5.7 ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด คัดเลือกข้าราชการตำรวจ

ปฏิบัติงานดีเด่น

5.8 ดูแลเอาใจใส่เรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

5.9 การติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

5.10 เสริมสร้างสำนึกในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม “จิตอาสา”

5.11 เป้าหมายแสดงผลผลิต (Output) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการใน

เชิงปริมาณ

5.12 เป้าหมายแสดงผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการวัดผลสำเร็จของการดำเนินการ

ในเชิงคุณภาพ

5.13 การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

โดยแนวทางการปฏิบัติในด้านที่ 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เป็นกิจกรรมที่เป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านการให้บริการประชาชน โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั้ง 4 ด้าน ส่วนแนวทางการปฏิบัติในด้านที่ 5 ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร เป็นกิจกรรมที่เป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านการบริหารทั่วไปภายในสถานี โดยสอบถามความคิดเห็นข้าราชการตำรวจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไปภายในหน่วยงาน เพื่อประเมินผลด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร

6. กรอบแนวทางการบริการของสถานีตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 – 2558) ตามนโยบายเร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้านร่วมใจพัฒนา” คือ

6.1 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และความรวดเร็วในการให้บริการ

เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

6.2 การบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) หรือหัวใจบริการ

เป็นการอำนวยความสะดวกการใช้ความช่วยเหลือการให้ความกระจ่างการสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การตอบรับด้วยไมตรีจิตที่ดีแก่ผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่นต่อตนเองและต่องานที่ทำในการให้บริการของสถานีตำรวจก็เหมือนกันต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็วสะดวกสบายและเป็นกันเอง

การปฏิบัติทั่วไปเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการบริการที่ดีควรจะปฏิบัติดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกสบายใจอบอุ่นใจไม่หวาดระแวงด้วยการปฏิบัติตนดังนี้

1.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อยจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงานไว้ให้พร้อม

1.2 ยิ้มกับประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจโดยต้องคิดว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นญาติมิตรของตน

1.3 สวัสดีประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจการสวัสดีเป็นการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทยการกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” “สวัสดีค่ะ” และการยกมือขึ้นสวัสดี



1.4 กล่าวทักทายประชาชนแบบญาติมิตรด้วยการเรียกประชาชนเป็นพี่น้องลุงป้าน้าอา ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยเป็นกันเอง

1.5 ให้การต้อนรับจับคู่ให้สมกับฐานะหรือตามสมควรเช่นการจัดที่ให้นั่งพักหรือการจัดน้ำดื่มให้การจัดหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้อ่านการพาประชาชนไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการเป็นต้น

1.6 ให้การบริการในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถแสดงออกให้ประชาชนเห็นว่าสนใจเอาใจใส่ในสิ่งที่ประชาชนมาติดต่อและต้องการให้ดำเนินการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการทำงานพูดคุยให้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานสอบถามสารทุกข์สุกดิบของประชาชนเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเพื่อสร้างความคุ้นเคย

1.7 เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้วให้กล่าวคำอำลาและลุกขึ้นยื่นส่งหรือเดินไปส่งประชาชนผู้นั้นจนถึงทางออกสถานีหรือบริเวณอันสมควร

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจให้แสดงออกถึงการเป็นสัญลักษณ์ของการให้บริการและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการปฏิบัติตนดังนี้

2.1 ปฏิบัติเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนสถานีตำรวจ

2.2 ให้บริการทุกรูปแบบทั้งในหน้าที่ตำรวจและนอกหน้าที่ตำรวจแก่ประชาชนในทุกโอกาสที่สามารถกระทำได้

2.3 หากมีการที่จะต้องบังคับใช้กฎหมายก็จะต้องแสดงเหตุผลให้ประชาชนทราบทุกครั้งว่าการบังคับใช้กฎหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างไรและการที่ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นจะเกิดผลเสียอย่างไรแก่ตัวของประชาชนเองและแก่สังคมโดยส่วนรวมอย่างไร

2.4 แสดงออกซึ่งความสนใจและเอาใจใส่ในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่ตลอดเวลาพบเห็นสิ่งใดที่เป็นสิ่งล่อแหลมต่อการเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจะต้องเตือนและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการแก้ไขป้องกันทุกครั้ง

2.5 ทุกครั้งเมื่อพบปะประชาชนจะต้องให้คำเตือนและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมหรือความไม่ปลอดภัยอื่น ๆ เสมอ

2.6 พบปะเยี่ยมเยือนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับประชาชนในท้องถิ่นเสมอ

3. ข้อควรปฏิบัติเพื่อการขับเคลื่อนโครงการไปสู่การบริการที่ดีแก่ประชาชนมี 10 ประการ คือ
- เชื่อมเขียน
- ประเพณี
- บริการ
- ให้บริการ
- ของตำรวจ
- ทำงานของเราให้ดีขึ้น
- แสดงออกต่อประชาชน
- ตำรวจทุกคน
- 3.1 เมื่อมีประชาชนที่มาสถานีตำรวจต้องรู้สึกดีใจเหมือนมีญาติพี่น้องมาเยี่ยมเขียน
  - 3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใสยกมือไหว้กล่าวคำสวัสดิ์
  - 3.3 เรียกขานผู้มาติดต่อราชการเป็น พี่ป้า น้า อา ตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย
  - 3.4 ให้บริการรวดเร็วกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้
  - 3.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
  - 3.6 เมื่อพบเห็นผู้มาติดต่อรับใช้บริการต้องเข้าไปทักทายสอบถาม
  - 3.7 ทำทุกวิถีทางเพื่อ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ให้ประชาชนคือหน้าที่สำคัญ
  - 3.8 ระลึกเสมอว่าโครงการนี้ไม่ได้เพิ่มภาระให้เราแต่เป็นการปรับปรุงการทำงานของเราให้ดีขึ้น
  - 3.9 ต้องระลึกเสมอว่าท่านเป็นเสมือนตัวแทนของตำรวจทั้งสถานีการ
  - 3.10 โครงการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจความสามัคคีของ

### 6.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) มาตรา 31 ซึ่งคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานหรือโครงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจนและการกำหนดผลผลิตผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันรวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมีความรับผิดชอบต่อประชาชนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรช่วย

ให้การบริการการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมีทิศทางในการปฏิบัติงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมายสามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและทำให้แก้ปัญหาได้ทันที่

7. จุดเด่นของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โรงพักเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)

7.1 มุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการนำหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มาใช้ในการบริการในแต่ละสถานีตำรวจเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนมีการลดขั้นตอนระยะเวลาเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจ

7.2 มุ่งเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) ในการให้บริการต้องเปรียบเสมือนว่าคนที่มาขอรับบริการนั้นเป็นญาติของตัวเองยิ้มแย้มแจ่มใสมีการบริการที่ดีและติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้ามาขอรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติหรือติดต่อราชการในช่องทางที่รวดเร็วสะดวกสบายและเป็นกันเอง

7.3 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Base Management) โดยการส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมีความรับผิดชอบต่อประชาชนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความพึงพอใจมีทิศทางในการปฏิบัติงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆสามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมและทำให้แก้ไขปัญหาได้ทันที่มุ่งสู่ “บริการคุณาติพิทักษ์ราษฎร์คุณครอบครัว” จริง ๆ

8. แนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและกิจวัตรควรปฏิบัติประจำตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วน รอบ 6 เดือน

การปฏิบัติเฉพาะตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน เพื่อให้การปฏิบัติตามโครงการฯบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดจึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับต่าง ๆ ไว้ดังนี้

8.1 ผู้บังคับการภูธรจังหวัด/ผู้บังคับการนครบาล

8.1.1 เป็นนักบริหารจัดการที่มีศักยภาพในการบริหารมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชา โดยเป็นผู้จุดประกายริเริ่มและผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามโครงการหรือแนว

ทางการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดในองค์กรให้ตำรวจปฏิบัติตามโครงการหรือแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นอัตโนมัติและต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย

8.1.2 จัดอบรมหรือประชุมชี้แจงให้ความรู้ให้คำแนะนำกับหัวหน้าสถานีตำรวจในสังกัดในการบริหารและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา

8.1.3 จัดสรรสนับสนุนงบประมาณเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและดำเนินการประชาสัมพันธ์สนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการของสถานีตำรวจในสังกัดสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนในพื้นที่

8.1.4 เสริมสร้างระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลของสถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8.1.5 สร้างแรงจูงใจให้กับสถานีตำรวจที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ดีเยี่ยมโดยการคัดเลือกสถานีตำรวจดีเยี่ยมมีการให้รางวัลและชมเชยเป็นทีมมากกว่ารายบุคคลเพื่อยกระดับสถานีตำรวจในอนาคตให้ดีขึ้น

8.1.6 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาวาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมใจช่วยเหลือไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

8.2 รองผู้บังคับการภูธรจังหวัด/รองผู้บังคับการนครบาล

8.2.1 นำแนวทางการพัฒนาโรงพักเพื่อประชาชนตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปดำเนินการพัฒนาตามสถานีตำรวจทุกแห่งในความรับผิดชอบให้บังเกิดผล

8.2.2 ให้ความช่วยเหลือแนะนำตรวจเยี่ยมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกระดับของสถานีตำรวจในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาของนโยบาย ดร. เร่งด่วน

8.2.3 ศึกษาวิเคราะห์ถึงข้อดีและข้อเสียปัญหาอุปสรรคและผลกระทบในการปฏิบัติของสถานีตำรวจเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในทุกด้านบริการให้บรรลุเป้าหมายประชาชน

8.2.4 แก่ใจปรับปรุงส่งเสริมการปฏิบัติและริเริ่มกลยุทธ์การปฏิบัติรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่สถานีตำรวจในสังกัดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ประชาชนในทุกด้านบริการ

8.2.5 อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจทุกแห่งในสังกัดอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

8.2.6 ประพศติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

8.2.7 เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชน ชุมชนหน่วยงานราชการและกลุ่มองค์กรในพื้นที่ (จิตอาสา) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

8.3 หัวหน้าสถานีตำรวจทุกระดับ นำแนวทางการพัฒนาและหลักการ ประเมินผลการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

8.3.1 ปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจบ้านพักตำรวจสภาพแวดล้อมให้สะอาด สะดวกสบายโดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลักตามนโยบาย “ปิดกวาดบ้านร่วมใจพัฒนา” ทั้งด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมจัดอาคารสถานที่ให้สะอาดสะดวกสบายเหมาะสมที่จะให้บริการประชาชนและเป็นที่น่าสนใจ (Attraction) ทำอย่างไรให้ประชาชนอยากมาที่สถานีตำรวจ เช่น

1) จัดเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ควรอยู่ติดทางเข้าตัวสถานีตำรวจให้มากที่สุดให้สามารถมองเห็นออกไปด้านนอกตัวอาคาร ได้ด้วย .

2) จัดห้องโถงเป็นที่พักรอรับบริการของประชาชนและมีที่จอดรถที่เป็นระเบียบ

3) จัดศูนย์บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ควรเป็นพื้นที่ต่อเนื่องกับที่พักรอของประชาชน

4) จัดให้โรงพักเป็นแหล่งเรียนรู้มีห้องสมุดที่ทันสมัยหรือจัดให้โรงพักเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ

8.3.2 ปรับภารกิจบทบาทหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและระบบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจบริการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ บนสถานี

1) เป็นผู้มีบุคลิกดีการแต่งกายดีพูดจาดีมีความรู้มีมารยาทหน้าตาดียิ้มสวยและที่สำคัญต้องสวัสดิ์เป็น

2) ต้องคิดเชิงกลยุทธ์โครงการ

3) จะต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในสถานีทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่

ต้อนรับเมื่อมีโอกาส

8.3.3 อบรมให้ความรู้และพัฒนาปรับทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นทีมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้าถึงเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



ตำราจทุกคนต้อง “กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมายขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

8.3.4 จัดทำแผนปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาและกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างเป็นระบบตรวจสอบได้โดยต้องมีการประชุมหารือพูดคุยถึงการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการประชุมหน้าแลวรายวันการประชุมของแผนกต่าง ๆ หรือการประชุมรวมทั้งสถานีดำรวจ

#### 8.3.5 ประชาสัมพันธ์โครงการแนวทางการพัฒนา

1) ควรดำเนินการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนา “บริการคุณาติพิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” ถือว่าเราจะทำตามสัญญากับประชาชนแล้วว่าจะทำตามที่เราโฆษณาโดยติดที่ทางเข้าสถานีติดถนน จำนวน 1 ป้าย และตัวอาคารสถานี จำนวน 1 ป้าย โดยติดตั้งให้สะดวกตาให้ประชาชนทั่วไปสามารถมองเห็นป้ายได้ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

2) ควรจัดทำป้ายเพิ่มเติมตามขีดความสามารถติดตั้งตามทางแยกต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการแนวทางการพัฒนา

3) การติดตั้งป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการหรือแนวทางการพัฒนา แล้วถือว่าเราทำสัญญากับประชาชนเพราะป้ายโฆษณาดังกล่าวนอกจากจะติดตั้งเพื่อให้ประชาชนทราบว่าเรามีโครงการแล้วป้ายดังกล่าวยังจะต้องเป็นเครื่องเตือนใจเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนด้วยว่า “เรามีสัญญากับประชาชนว่าเราจะปฏิบัติตาม โครงการหรือแนวทางการพัฒนา”

8.3.6 พัฒนามาตรฐานโครงการหรือแนวทางการพัฒนา ให้มีความยั่งยืน (Maintenance) แบ่งเป็น 3 ช่วง

ช่วงที่ 1 คือการจุดประกายโครงการ (Boom) คือ ระดมทำกิจกรรมทุกอย่างอย่างเต็มที่เพื่อสร้างกระแสให้เกิดการยอมรับโครงการแนวทางการพัฒนา โดยยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หัวหน้าสถานีตำรวจ ผู้บังคับบัญชาระดับรอง ทีมงานร่วมกันทำ

ช่วงที่ 2 เป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการดำเนินการต่อเนื่องตามวงรอบที่เหมาะสม

หัวหน้าสถานีตำรวจมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน (Project Manager) และทีมงานร่วมกันทำ

ช่วงที่ 3 เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรของสถานี

ตำรวจคือ ทำให้ต่อเนื่องจนคิดเป็นนิสัยและปฏิบัติไปเอง โดยอัตโนมัติให้สมกับคำว่า “บริการคุณญาติพิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” รวมทั้งทำให้ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อตนเองประชาชนและสังคมตำรวจทุกคนร่วมกันทำ

8.3.7 หัวหน้าสถานีตำรวจต้องปรับบทบาทผู้บังคับบัญชามาเป็นนักบริหารที่มีอำนาจจัดการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการตำรวจ โดยเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเองก่อนหัวหน้าสถานีตำรวจต้องเอาใจจริงแจ้งในการดำเนินการตามโครงการฯ การปฏิบัติตามโครงการทุกวันจะต้องมีการพูดคุยประชุมชี้แจงแนะนำตรวจสอบการปฏิบัติของตำรวจทุกวันจะต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีวิธีการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลงใช้ทั้งไม้นวมและไม้แข็งจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าการดำเนินการตามโครงการฯ นี้เป็นสิ่งที่ดีที่ทำได้แล้วเกิดประโยชน์เป็นสิ่งที่ต้องทำเดิมนั้นทำอยู่แล้วเพียงแต่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่ได้เห็น้อยมากขึ้นหรือใช้เวลามากขึ้น

8.3.8 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

8.4 รองผู้กำกับ/สารวัตร หัวหน้างานต่าง ๆ ในสถานีตำรวจ

8.4.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

8.4.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

8.4.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการประชุมทุกครั้ง

8.4.4 ควบคุมดูแลการปฏิบัติให้เป็นตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดถือเป็นจุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

8.4.5 ให้ถือว่าจุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขับเคลื่อน โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและสำเร็จผล

8.4.6 นำแบบปฏิบัติของระดับสารวัตรรองสารวัตรและประทวนในแต่ละสายงานมากำชับการปฏิบัติให้บรรลุผล

8.4.7 ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) เมื่อได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสถานีซึ่งหน้าที่ของผู้จัดการ โครงการคือการทำหน้าที่แทนหัวหน้าสถานีในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ติดตามงาน Monitoring
- 2) สอนงาน Training or Advising
- 3) ประสานงาน Coordinating
- 4) ประเมินผลหรือวัดผล Evaluation
- 5) ปรับปรุงแก้ไข Correction
- 6) รายงาน Reporting

#### 8.5 สารวัตรและรองสารวัตรทุกสายงาน

8.5.1 ปฏิบัติติดตามแนวทางการพัฒนาฯ และแนวทางปฏิบัติที่สำนักงาน  
ตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน

8.5.2 ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของการ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม  
แจ่มใสพร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน”

8.5.3 อบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในความรับผิดชอบ  
เพื่อทราบและถือปฏิบัติก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้งทุกวัน

8.5.4 ควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางการ  
พัฒนาฯที่กำหนด

8.5.5 ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

8.5.6 ให้ถือว่าจุดที่ตนอยู่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง  
ขับเคลื่อน โครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯ สถานีตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและ  
สำเร็จผล

8.5.7 นำแบบปฏิบัติของระดับชั้นประทวนในแต่ละสายงานมากำชับการ  
ปฏิบัติให้บรรลุผล

#### 8.6 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทุกสายงาน

8.6.1 ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ  
ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีกิริยาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรแต่งกาย  
ถูกต้องเป็นระเบียบมีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

8.6.2 จริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้  
บรรลุเป้าหมาย

8.6.3 พுகุญและเตือนเพื่อนร่วมงานเสมอว่าจะต้องปฏิบัติโดยไม่มีทางเลือก  
ปฏิบัติให้ความเอาใจใส่เต็มใจดูแลผู้รับบริการทุกด้านต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี

8.6.4 ระบุถึงเสมอว่าการปฏิบัติตามโครงการฯนี้ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เราเป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเราให้มีรูปแบบที่ดีขึ้นไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

8.6.5 ระบุถึงเสมอว่าตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนาเพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคนที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

8.6.6 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการดุจญาติพิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหลักการ “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคและเสมอเหมือนกันทุกคน

8.6.7 รับการฝึกอบรมและทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกันเพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอตามหลัก ดร. “เปิดอกคุย เสริมการฝึก สำนึกส่วนรวม”

9. แนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สัมผัสกับประชาชน โดยตรงในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และกิจวัตรควรปฏิบัติประจำ ตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ตามนโยบายเร่งด่วนรอบ 6 เดือน

#### 9.1 งานสอบสวน

##### 9.1.1 พนักงานสอบสวน สบ 1-3

1) กล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสใส่ใจทุกกรณีที่บริการหรือพบเห็นและปฏิบัติต่อทุกคนเสมอภาคกันให้สมกับคำว่า “บริการดุจญาติพิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว”

2) สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อราชการว่ามาพบใครเพื่อจุดประสงค์อะไรแล้วพาไปพบข้าราชการตำรวจหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยไม่ปล่อยให้ประชาชนรอคอยนานเกินไปต้องเน้น “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขามาใส่ใจเราด้วยจิตสำนึกที่ว่าประชาชนคือความเดือดร้อนของเราและประชาชนทุกคนเป็นญาติพี่น้องเราต้องให้บริการดุจญาติ

4) การปฏิบัติกับผู้ต้องหาให้เข้าใจว่าผู้ต้องหาเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะมีการพิพากษาและผู้ต้องหาไม่มีสิทธิตามกฎหมายและทำความเข้าใจแก่ญาติผู้ต้องหาให้เข้าใจข้อกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติตามกระบวนการยุติธรรม

5) กรณีเกิดการเสียชีวิตต้องแสดงความเสียใจต่อญาติผู้ตายด้วยใจจริง พร้อมทั้งปลอบขวัญและสร้างกำลังใจให้คลายความ โศกเศร้า

6) ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรมและความพึงพอใจด้วยใจบริการ ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ต้องหา

7) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย

8) จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชน

9) ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

10) ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อ ผู้พบเห็นและผู้มารับบริการตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ อ้มยิ้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือ กฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

#### 9.1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานสอบสวน

1) ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมกล่าวคำ ทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

2) ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความยุติธรรมและความพึงพอใจด้วยใจบริการ ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้ต้องหาและบอกเส้นทางการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้เสร็จสิ้น แต่ละกรณีด้วยพร้อมทั้งปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและบริการคุณูญาติ

3) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย

4) ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

5) จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามเหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน

6) ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อ ผู้พบเห็นและผู้มารับบริการตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ อ้มยิ้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือ กฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

7) ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติงานและบริการ ประชาชนด้วยรอยยิ้มคุณูญาติ

8) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องโดยไม่สร้างขั้นตอนการ ปฏิบัติให้มากเกินไปจนความจำเป็นและบอกเส้นทางการให้บริการเสร็จสิ้นของการติดต่อด้วย

#### 9.1.3 เจ้าหน้าที่ประจำวันและเปรียบเทียบปรับ



- 1) ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”
- 2) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย
- 3) จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามเหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการติดต่อราชการของประชาชนทุกคน
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องโดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

## 9.2 งานป้องกันและปราบปราม

9.2.1 เจ้าหน้าที่สายตรวจสายตรวจตำบลสายตรวจประจำชุมชนสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถจักรยานและสายตรวจเดินเท้า

- 1) ออกตรวจหยุดทักทายและสอบถามความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เช่น “สวัสดีครับมีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ” “วันนี้เป็นอย่างไรบ้างครับ” เป็นต้น
- 2) การระงับเหตุหรือจับกุมต้องแสดงท่าทีที่เป็นมิตรพูดจาสนทนาอย่างประทับใจแสดงความบริสุทธิ์ใจและอธิบายข้อกฎหมายเพื่อให้ประชาชนเข้าใจแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน
- 3) ไม่จู้จี้ขี้สงสัยหรือกรร โทก โทกยากกับผู้คนทั่วไปต้องปฏิบัติอย่างนุ่มนวลกับทุกคนอย่างเสมอภาคกัน
- 4) ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม
- 5) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องโดยไม่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติให้มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นให้สมกับคำว่า “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน”

## 9.2.2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือยามสถานี

- 1) เข้าไปทักทายถามข้อมูลกับผู้มารับบริการทันทีเมื่อพบเห็นหรือมาติดต่อราชการและทักทายโดยใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและนำผู้มาติดต่อราชการไปพบข้าราชการตำรวจผู้รับผิดชอบอย่างนั่งอยู่กับที่รอการติดต่อจากผู้รับบริการ
- 2) เมื่อมีโทรศัพท์มาติดต่อราชการกล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะสถานีตำรวจกระผม/ดิฉัน (ยศ ชื่อสกุล) รับสายครับ/ค่ะ” แล้วใช้วาจาสุภาพนุ่มนวล

- 3) พาผู้มาติดต่อราชการเข้าพบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ
- 4) จัดที่นั่งพักให้แก่ผู้ที่มาติดต่อราชการและทักทายสอบถามทุกข์สุขผู้รับบริการว่าพอใจหรือไม่อย่างไร
- 5) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อยในการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายให้ปฏิบัติด้วยความละมุนละม่อมและอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจและแข็งถึงการสิ้นสุดของแต่ละเรื่องที่ดำเนินการให้ประชาชนทราบด้วย
- 6) ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

### 9.2.3 เจ้าหน้าที่ประจำห้องควบคุม

- 1) ใช้วาจากับผู้ต้องหาและญาติของผู้ต้องหาอย่างสุภาพและเป็นมิตร
- 2) อธิบายระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหาแก่ญาติของผู้ต้องหาเพื่อให้เข้าใจด้วยอัธยาศัยไมตรี
- 3) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย
- 4) ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้เกิดกับองค์กรได้อย่างประทับใจต่อผู้พบเห็นและผู้มารับบริการตั้งแต่ “กิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมใจช่วยเหลือ ไม่อยู่เหนือกฎหมาย ขยายบริการ ทำงานว่องไว ใส่ใจประชาชน” ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

## 9.3 งานจราจร

### 9.3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

- 1) ปฏิบัติตนตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยมีกิริยาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรแต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบมีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ
- 2) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อยปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับประชาชนไม่หลบซ่อนตรงมุมต่าง ๆ ต้องปรากฏตัวอย่างชัดเจน
- 3) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรประชาสัมพันธ์และการอบรมวินัยจราจรให้มากกว่าการกวาดล้างจับกุมเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นหลัก “จับเพราะรัก” ต่อไป

4) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อยประชาสัมพันธและอบรมวินัย  
 จราจรให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาฯลฯเพื่อให้เข้าใจข้อกฎหมายและอันตรายจากอุบัติเหตุการจราจร  
 พร้อมสร้าง “เครือข่ายความปลอดภัยบนท้องถนน”

5) ปฏิบัติต่อผู้ใช้นานพาหนะ โดยเท่าเทียมและเสมอเหมือนกันทุกคน  
 ตามอำนาจหน้าที่ที่ชอบด้วยกฎหมาย

### 9.3.2 เจ้าหน้าที่ธุรการงานจราจรและเปรียบเทียบปรับ

1) ให้การต้อนรับและการบริการแก่ผู้ที่มาชำระค่าปรับหรือมาติดต่อ  
 ราชการด้วยใจบริการพร้อมกล่าวทักทายว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ มีอะไรให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ”

2) แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย

3) อธิบายพร้อมอบรมให้ความรู้การจราจรอย่างต่อเนื่องทุกคนเพื่อ  
 เตือนสติประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

4) บอกถึงการลงโทษของการกระทำความผิดซ้ำซากให้การเตือน  
 มากกว่าการข่มขู่โดยให้ความประทับใจในลักษณะ “รักจึงเตือน”

5) ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

6) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการดูญาติ  
 พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตาม  
 หลักการ “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอ  
 ภาคและเสมอเหมือนกันทุกคน

## 9.4 งานธุรการ

9.4.1 กล่าวคำต้อนรับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะมีอะไร  
 ให้ช่วยเหลือครับ/ค่ะ” กับผู้มาติดต่อราชการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

9.4.2 ให้บริการด้วยรอยยิ้มมีอัธยาศัยไมตรีอย่างเต็มใจและเป็นมิตร

9.4.3 ให้บริการด้วยความรักและหวังดีต่อประชาชน

9.4.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจบริการประชาชนให้สมกับคำว่า “บริการดูญาติ  
 พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานตาม  
 หลักการ “ทำงานว่องไวใส่ใจประชาชน” ที่มาติดต่อราชการและปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค  
 และเสมอเหมือนกันทุกคน

## 9.5 งานมวลชนและชุมชนสัมพันธ์

9.5.1 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดทั้งในและนอกสถานีตำรวจ ให้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยมีกิริยาจากสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรแต่งกายถูกต้องเป็นระเบียบมีจิตใจที่พร้อมในการให้บริการประชาชนทั้งในและนอกสถานีตำรวจ

9.5.2 ประชาสัมพันธ์โครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ระยะที่ 3 ตามแผนนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เน้นการให้บริการเชิงรุก “บริการคุณาติพิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว” ให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และแนวทางการปฏิบัติของโครงการแนวทางการพัฒนาฯและออกพบปะประชาชนทุกวันอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสใส่ใจประชาชน

9.5.3 แสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในทุก ๆ ด้านเพื่อขับเคลื่อนโครงการฯ

9.5.4 บูรณาการความรู้ด้านจิตวิทยาและประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติ

9.5.5 ขจัดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจด้วยรอยยิ้มและความจริงใจพร้อมสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชนระลึกเสมอว่าตำรวจทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการหรือแนวทางการพัฒนาฯเพราะการดำเนินการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจความสามัคคีของข้าราชการตำรวจทุกคนที่ต้องเดินหน้าขับเคลื่อนโครงการฯ ไปสู่จุดหมายอย่างพร้อมเพรียงกัน

9.5.6 ระลึกเสมอว่าการปฏิบัติตามโครงการฯนี้ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระให้เราเป็นเพียงปรับปรุงการทำงานของเรามีรูปแบบที่ดีขึ้นไม่ต้องลงทุนหรือลงแรงมากขึ้นกว่าที่เคยทำ

## 9.5.7 แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย

10. แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนา/ปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม เช่น สถานีตำรวจ และจุดบริการประชาชน (ผู้ยามทุกประเภท จุดบริการประชาชนประจำชุมชน แต่ละผู้ยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล) เป็นต้น

เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกจุด ซึ่งเป็นด้านแรกๆที่เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายเร่งด่วน ของ ตร. ไม่ว่าจะ เป็นสถานีตำรวจหรือจุดบริการประชาชน ต้องเร่งรัด พัฒนา ปรับปรุง ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือน ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และพร้อมให้ “บริการคุณาติพิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครัว”

## 10.1 สถานีตำรวจ

10.1.1 ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมภายนอกสถานีตำรวจ

10.1.2 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานีตำรวจ

10.2 จุดบริการประชาชน (ผู้ยามทุกประเภท, จุดบริการประชาชนประจำชุมชน และผู้ยามสายตรวจประจำชุมชน/ตำบล เป็นต้น)

ในการปรับปรุงผู้ยาม ให้คงลักษณะเดิมของผู้ยามไว้ แต่ให้ปรับปรุงสภาพของผู้ยาม โดยซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพมั่นคง แข็งแรง พร้อมใช้งาน ปรับปรุงลักษณะผู้ยามให้เป็นพื้นที่คุณภาพ ดังนี้

10.2.1 ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายนอกผู้ยาม

10.2.2 จัดระเบียบภายในผู้ยาม โดยแบ่งพื้นที่การใช้งานให้ชัดเจน เหมาะสม จัดวางอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร เอกสารราชการต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย

10.2.3 หน้าที่และการปฏิบัติของตำรวจผู้ยาม

1) หน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับคดี

2) หน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และ

ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3) หน้าที่และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการประชาชนและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

10.2.4 หน้าที่และการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ยามเป็นศูนย์ประสานงานชุมชน

10.2.5 สัญญาประชาคมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจประจำผู้ยาม (ให้คิดไว้ที่บริเวณผู้ยามทุกตู้) และให้มีการสุ่มตรวจในทุกระดับ (หัวหน้าสถานี, บก., บช. และ จต.)

10.2.6 การตรวจตราควบคุมตำรวจประจำผู้ยาม

## 11. การติดตามประเมินผล

11.1 ให้ทุกสถานีตำรวจสรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองก่อนและหลังเริ่มโครงการหรือแนวทางการพัฒนาตามความเหมาะสมเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาด้านต่าง ๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลฯแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พิจารณา

11.2 ระดับกองบังคับการติดตามประเมินผลและทำการปรับปรุงทุก 3 เดือน

11.3 ระดับกองบัญชาการทำการตรวจประเมินผลครั้งเดียวรอบ 6 เดือน และ

รายงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



11.4 ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเรตำรวจคุ้มครองและติดตามการประเมินผลรอบ 6 เดือน

11.5 สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจสรุปวิเคราะห์วางแผนควบคุมให้คำแนะนำเพื่อพัฒนารูปแบบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 พ.ศ. 2554-2558

11.6 จเรตำรวจและสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจพัฒนาและปรับปรุงแบบตรวจให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเหมาะสมกับการพัฒนาสถานีตำรวจทุกระดับทั่วประเทศ (คู่มือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ : นโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ. 2553)

## ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไทยมีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันภายใต้กรอบการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานที่มีการปรับเปลี่ยนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาคำเนินงานตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนครั้งนี้จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานตาม โครงสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการนำเสนอในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอตั้งแต่ความเป็นมาของตำรวจไทยและการปรับเปลี่ยนบทบาทของตำรวจตาม โครงสร้างหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

### 1. ความเป็นมาของตำรวจไทย

กิจการตำรวจที่มาเป็นปีกแผ่นจนทุกวันนี้สืบเนื่องมาจากในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตน โกสินทร์ได้ทรงมีพระราชดำริที่จะจัดตั้งกองตำรวจขึ้นเนื่องจากในขณะนั้นโจรผู้ร้ายมักก่อความไม่สงบต่อราษฎรลำพังข้าราชการที่ขึ้นกับกรมเมืองมิอาจจะสามารถระงับเหตุการณ์ให้เรียบร้อยได้ง่าย จึงทรงพระราชดำริที่จะจัดตั้งกองตำรวจเช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ อินเดีย ซึ่งเคยมีมาก่อนและเป็นผลดีด้วยซึ่งในสมัยกรุงรัตน โกสินทร์ตอนต้นกิจการตำรวจยังมีได้ตั้งขึ้นเพียงแต่ใช้ชายฉกรรจ์อายุ 18-20 ปี ลงไปเป็นไพร่สมทำหน้าที่เป็นกองจุกช่องล้อมวงในเวลาที่มีเหตุการณ์และโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งข้าหลวงออกไปชำระเมื่อราษฎรร้องทุกข์ทางด้านการปราบปรามโจรผู้ร้ายจะมีอาสาชาวบ้านเป็นกำลังช่วยเหลือ

ในปี พ.ศ. 2403 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ จัดตั้งกอง โปлицหรือกองตำรวจขึ้นโดยให้กัปตันเอส.เจ.เบ็ค.แอมส์ ชาวอังกฤษ (Capt.S.J.B.Ames) เป็นผู้วางรากฐานและ โครงสร้างของงานในกอง โปлицนี้ซึ่งถือว่าเป็นตำรวจสมัยใหม่คนแรกของเมืองไทย

กองโปลิศนี้เป็นกองตำรวจเล็ก ๆ ที่ทำหน้าที่แทนข้าหลวงกองจับหรือตำรวจหาย (แต่งกายแบบพลเรือนถือมัดหวาย) และกองตระเวนชาย-ขวาส่วนมากจะจ้างพวกแขกมลายูและแขกอินเดียซึ่งเป็นลูกน้องเก่าของกัปตันเอสเจเบ็คแฮมส์ สมัยอยู่สิงคโปร์มาเป็นพลตำรวจ โดยตั้งกองขึ้นใกล้ ๆ โรงกระทะซึ่งด้านหน้าเป็นป้อมปืนใหญ่ (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของอำเภอ สัมพันธ์วงศ์) ปฏิบัติหน้าที่บริเวณลำเพ็ญเรียกกองตำรวจนี้ว่า กองโปลิศคอนสแตเบิล กัปตันแฮมส์ ได้รับตำแหน่งเทียบเท่าผู้บังคับการกองโปลิศ การแต่งกายของตำรวจในสมัยแรก ๆ นั้นใช้เครื่องแบบสีน้ำเงินและหมวกยอด ส่วนกางเกงนั้นพลตำรวจใส่ตามสมัยนิยมแต่นายตำรวจจะนุ่งผ้าม่วง ต่อมามีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม คือ กางเกงพลตำรวจใช้ขาสั้นเลยเข้าสวมเสื้อทรงกระบอกมีกระดุม 5 เม็ด สวมหมวกคล้ายหมวกแก๊ปแต่ไม่มีกะบังหน้า มีจุกสีแดงบนหมวกผ้าพันแข้งสีดำ ไม่สวมรองเท้า ส่วนตัวนายตำรวจนั้นนุ่งผ้าม่วงสีน้ำเงิน สวมเสื้อคอตั้งสีน้ำเงิน คาดเข็มขัดทับเสื้อ มีกระบี่แขวน สวมหมวกเฮลเม็ทสีขาว สวมถุงเท้ายาวขาว รองเท้าดำข้อมือและคอแดงราษฎร ในสมัยนั้นเรียกว่า พวกหงอนแดงแข้งดำ บางคนก็เรียกว่า มาตา ซึ่งเป็นคำมลายูแปลว่าขาม คนไทยจึงไม่ค่อยยอมสมัครเป็นตำรวจกันเพราะคิดว่าตำรวจคือขาม

กองโปลิศได้สร้างชื่อไว้มากโดยเฉพาะการปราบปรามพวกอั้งยี่ปล่องเหลี่ยมซึ่งเป็นกรรมกรชาวจีนของบริษัทมาแก้ว บริษัทนี้มีโรงสีไฟขนาดใหญ่แถวถนนตมมีการทะเลาะวิวาทกันจนถึงขั้นจลาจลแต่กองโปลิศสามารถระงับเหตุการณ์ไว้ได้ในปี 2413 - 2414 เกิดความยุ่งยากขึ้นที่เหมืองแร่ที่ตะกั่วทุ่งและตะกั่วป่า กรรมกรชาวจีนหลายพันคนได้ก่อเหตุการณ์ร้ายขึ้นในวันตรุษจีนและลุกลามจนถึงขั้นจลาจล กองทัพเรือได้เข้าปราบปรามในขณะเดียวกันกัปตันแฮมส์ได้ส่งกำลังตำรวจ 100 นาย ไปช่วยรักษาความสงบจึงได้ฉายาใหม่ว่า ทหารโปลิศเพราะสามารถปฏิบัติการทางทหารได้ด้วย ซึ่งเหตุการณ์ครั้งนี้นับว่าเป็นการสร้างฐานกำลังตำรวจภูธรขึ้นเป็นครั้งแรก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2414 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้พระราชทานบรรดาศักดิ์ให้กัปตันแฮมส์เป็นหลวงรัฐยาธิบาลบัญชา ต้นตระกูลแฮมส์บุตรในช่วงปี 2418 ทหารโปลิศได้ขึ้นไปรักษาการณ์อยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิศมีหน้าที่ปราบปรามของต้องห้ามในหัวเมืองฝ่ายเหนือ 14 หัวเมือง ทหารกองโปลิศของกรมตระเวนหัวเมืองนี้สังกัดกระทรวงกลาโหมมียศและระเบียบวินัยตลอดจนการปกครองภายในอย่างทหารทั้งสิ้น มีนายทหารเป็นผู้บังคับบัญชาทุกมณฑลซึ่งกำลังตำรวจนั้นได้ใช้ตำรวจรับจ้างและในเวลาต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเกณฑ์ทหาร โดยทางตำรวจขออนุมัติให้พระราชบัญญัติดังกล่าวเกณฑ์คนเข้ามาเป็นตำรวจด้วยและมีการตรากฎหมายสำหรับโปลิศขึ้น 53 ข้อ กัปตันแฮมส์ได้ขอพระราชทานเครื่องแบบตำรวจมาตรฐานขึ้นซึ่งเป็นเวลาเดียวกับที่พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระนเรศวรฤทธิ์พระอนุชาของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งทรงเคยเป็นอัครราชทูต

กรุงลอนดอนได้กลับมาดำรงตำแหน่งเสนาบดีกรมพระนครบาลซึ่งคุมกิจการตำรวจทรงเห็น  
แบบอย่างของตำรวจจากอังกฤษจึงทรงสนับสนุน

ดังนั้น ตำรวจไทยสมัยนั้นจึงมีเครื่องแบบดั่งที่กล่าวมาแล้ว คือ สวมเสื้อสีน้ำเงิน  
สวมหมวกยอด นายตำรวจผู้ฝักฝักแต่งเข้ากับเสื้อแบบใหม่ สำหรับตำรวจที่เป็นแขกซีกก็อนุโลม  
ให้สวมหมวกทับบนผ้าที่โพกไว้โดยใช้ผ้าโพกสีน้ำเงิน และจากกรณีกระทบกระทั่งกันระหว่าง  
ประเทศไทยกับประเทศฝรั่งเศสซึ่งปกครองอินโดจีนอยู่เมื่อ พ.ศ. 2436 ประเทศไทยได้ทำสัญญา  
กับฝรั่งเศสฉบับหนึ่งลงวันที่ 3 ตุลาคม รัตนโกสินทร์ศก 112 ซึ่งมีสาระสำคัญที่น่าจะเป็นเหตุให้มี  
การขยายกำลังกรมตระเวนคือ

“ข้อ 3 คอเวรเมนต์สยามจะไม่ก่อสร้างด่านค้ายศูถาที่อยู่ของพลทหารในแขวงเมือง  
พระตะบองเมืองนครเสียมราฐและในจังหวัด 25 กิโลเมตร (625 เส้น) บนฝั่งขวาปากตะวันตกแม่น้ำ  
โขง

“ข้อ 4 ในจังหวัดที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 3 นั้นบรรดาการตระเวนรักษาจะมีแต่กอง  
ตระเวนเจ้าพนักงานเมืองนั้น ๆ กับคนใช้เป็นกำลังแต่เพียงที่จำเป็นแท้แลทำการตามอย่างเช่นเคย  
รักษาเป็นธรรมเนียมในที่นั้นจะไม่มีผลประจำอาณัติสรรพด้วยอาวุธพลทหารอย่างใด  
อย่างหนึ่งตั้งอยู่ในที่นั้นด้วยจากการถอดแบบจากมหาอำนาจตะวันตกดังกล่าวทำให้ไทยเรา  
ไม่สามารถมีกองทหารรักษาพระราชอาณาเขตได้อย่างเต็มที่ซึ่งน่าจะมีการหลีกเลี่ยงโดยใช้  
กรมตระเวนหัวเมืองแทนเพราะสามารถอ้างได้ว่าเป็นเพียง “ตำรวจ” เท่านั้น

เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2440 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้แต่งตั้งกรมตำรวจภูธรขึ้นแทน  
กรมตระเวนหัวเมือง โดยให้เป็นกรมขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และทรงพระกรุณาโปรด  
เกล้าฯ ให้ย้ายนายพันตรีหลวงศัลยวิธานนิเทศ (ยี่เชา) ยกกระบัตรทหารบกมารับราชการในตำแหน่ง  
เจ้ากรมตำรวจภูธรในกระทรวงมหาดไทย (เมษายน 2444) นายพันตรีหลวงศัลยวิธานนิเทศนี้ ต่อมา  
ได้เป็นที่พระยาวาสุเทพ (พลตรี) และได้มีการจัดตั้งกองตำรวจภูธรขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ

พ.ศ. 2440 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลปราจีนบุรี

พ.ศ. 2441 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลกรุงเก่า

พ.ศ. 2442 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลนครชัยศรีนครราชสีมาราชสีมาราชนบุรีและ

มณฑลพายัพ

พ.ศ. 2443 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลอุดรและนครสวรรค์

พ.ศ. 2444 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลนครศรีธรรมราชปัตตานีและพิษณุโลก

พ.ศ. 2445 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลอุบลราชธานี

พ.ศ. 2447 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลชุมพร

พ.ศ. 2448 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลเพชรบูรณ์

พ.ศ. 2449 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลจันทบุรี

พ.ศ. 2451 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลภูเก็ต

หน้าที่ของตำรวจภูธรก็คือการให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้ายและรักษาชายพระราชอาณาเขตมิให้ศัตรูล่วงล้ำเข้ามารุกราน และนี่คือจุดเริ่มต้นของ“กรมตำรวจ” ซึ่งถ้าใช้ภาษาอังกฤษก็ต้องใช้ว่า POLICE OR GENDARME ที่เป็นภาษาฝรั่งเศสซึ่งหมายถึง ผู้ควบคุมอย่างเป็นทางการโดยทำหน้าที่ควบคุมให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนตามกฎหมายเกณฑ์ตามกฎหมายที่กำหนดกองตำรวจนี้มีลักษณะคล้ายทหารมีการฝึกหัดใช้อาวุธการรักษาระเบียบวินัยและมีเครื่องแบบ เมื่อได้จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลต่าง ๆ มากขึ้นเป็นลำดับความจำเป็นที่จะต้องมียาตำรวจภูธรก็มีมากขึ้นตามไปด้วยนายตำรวจที่นำมาใช้ราชการเมื่อแรกตั้งกองตำรวจภูธรนั้นคือนายตำรวจที่รับราชการอยู่ในกองตระเวนเดิมกับได้นายทหารบกที่สมัครใจมารับราชการในกรมตำรวจนายตำรวจเหล่านี้ได้ส่งตัวไปรับราชการตามมณฑลต่าง ๆ ประกอบกับสมัยนั้นบ้านเมืองอยู่ในสภาพไม่ปกติ คือมีพวกเงี้ยวก่อการจลาจลขึ้นในจังหวัดแพร่และน่าน ต้องส่งกำลังตำรวจจำนวนมากขึ้นไปปราบปรามจากการขยายการจัดตั้งและการขอตัวนายทหารบกที่จะให้มารับราชการในกรมตำรวจภูธรเกิดความขัดข้องขึ้นเพราะกระทรวงกลาโหมไม่มีนายทหารมากพอที่จะแบ่งให้ได้

ดังนั้น นายพลตรีพระยาवासูเทพ (ยี่เซา) เจ้ากรมตำรวจจึงได้รายงานชี้แจงความเห็นและขออนุมัติจากกระทรวงมหาดไทยขอจัดตั้งโรงเรียนนายร้อยตำรวจขึ้นเพื่อผลิตนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรให้เพียงพอกับความต้องการ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย (ขณะนั้นดำรงพระยศเป็นกรมหลวงดำรงราชานุภาพ) พิจารณาแล้วเห็นความจำเป็นและความสมควรจึงได้กราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวขอรับพระราชทานพระบรมราชานุญาต

โรงเรียนนายร้อยตำรวจจึงเกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2445 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยจัดตั้งขึ้นที่กองตำรวจมณฑลนครราชสีมาซึ่งนับได้ว่าโรงเรียนนี้คือต้นตระกูลของโรงเรียนนายร้อยตำรวจในปัจจุบันในปี พ.ศ. 2447 เพื่อความเหมาะสมได้มีการย้ายโรงเรียนนายร้อยตำรวจจากนครราชสีมา มาตั้งอยู่ที่ห้วยจระเข้ จังหวัดนครปฐม และได้ย้ายมาตั้งที่อำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐมจนถึงปัจจุบันนี้ โดยมีผู้บัญชาการเป็นหัวหน้าสูงสุดในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อกรมกองตระเวนเป็นกรมพลตระเวนและเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ เช่น ผู้บังคับการกรมพลตระเวนเรียกอธิบดีกรมพลตระเวนเจ้ากรมเรียกผู้

บังคับการปลัดกรมเรียกผู้กำกับการนายหมวดเรียกรองสารวัตรส่วนยศนำหน้านาม เรียกว่า  
มหาอำมาตย์เอก – ตีรองอำมาตย์เอก - ตีร

ในปี พ.ศ. 2453 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ได้ทรง  
พระกรุณาโปรดเกล้าฯ ตราเครื่องหมายโล่กับดาบเป็นเครื่องหมายประจำกรมพลตระเวน

ในปี พ.ศ. 2454 ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ตราพระแสงโล่เขน  
ประกอบที่มุมธงประจำกรมตำรวจภูธรอันเป็นที่มาของเครื่องหมายตราโล่เขนซึ่งถือเป็นสัญลักษณ์  
แห่งการเป็นตำรวจมาจนถึงทุกวันนี้

ในปี พ.ศ. 2458 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมกรมพลตระเวนซึ่งขึ้นกับ  
กระทรวงพระนครบาลรับผิดชอบพื้นที่ในเขตมณฑลกรุงเทพมหานคร อันเป็นต้นกำเนิดของตำรวจ  
นครบาลในปัจจุบันกับกรมตำรวจรับผิดชอบพื้นที่หัวเมืองส่วนภูมิภาคขึ้นกับกระทรวง  
มหาดไทยซึ่งเป็นต้นกำเนิดของตำรวจภูธรในปัจจุบันให้อยู่เป็นกรมเดียวกัน โดยประกาศพระบรม  
ราชโองการลงวันที่ 13 ตุลาคม 2457 เรียกชื่อว่า “กรมตำรวจภูธรและตำรวจพระนครบาล” ขึ้นตรง  
กับกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นวันที่ 13 ตุลาคมจึงถือเป็นวันตำรวจในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระ  
ปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงสนพระทัยงานตำรวจมากเพราะทรงถือว่าตำรวจมีหน้าที่พิค  
กับทหารซึ่งต้องทำการเหมือนอยู่ในสนามรบเสมอต้องต่อสู้กับข้าศึกอยู่ตลอดเวลา

พ.ศ. 2469 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเป็น “กรมตำรวจภูธร” แบ่งราชการเป็น 2  
กอง คือ

1. ตำรวจที่จับกุมผู้ร้ายทำสำนวนส่งฟ้องศาล โปริสภาโดยตรงเรียกว่าตำรวจนคร  
บาล

2. ตำรวจที่ทำการจับกุมโจรผู้ร้ายแล้วส่งอำเภอทำสำนวนให้อัยการฟ้องศาล  
อาชญาประจำจังหวัดเรียกว่าตำรวจภูธร

พ.ศ. 2471 ตั้ง “กองตำรวจภูธรกลาง” ขึ้นเป็นกำลังช่วยเหลือตำรวจภูธรตามหัวเมือง  
ต่าง ๆ ในการปราบปรามโจรผู้ร้าย

พ.ศ. 2473 ได้ตั้งกรมตำรวจนครบาลมีหน้าที่ช่วยเหลือตำรวจท้องที่ในเรื่อง  
วิทยาการวิทยาศาสตร์และมีหน้าที่สืบเหตุ

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดินกิจการตำรวจได้มีการเปลี่ยนแปลง  
โดยเปลี่ยนชื่อกรมตำรวจภูธรเป็น “กรมตำรวจ”

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ถือว่าเป็นการปรับเปลี่ยน  
ครั้งสำคัญในประวัติศาสตร์ตำรวจไทยคือ การปรับโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็น  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ



1. ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการบริหารกิจการตำรวจในรูปของคณะกรรมการระดับชาติ ระดับกรุงเทพมหานครและระดับจังหวัด
2. กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยระดับพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด มีเอกภาพในการปกครองบังคับบัญชาและการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริง
3. ตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไปให้ส่วนราชการอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

ด้วยเหตุผลและวัตถุประสงค์ดังกล่าวคณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2541 และวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2541 ให้ดำเนินการปฏิรูปกรมตำรวจระยะหนึ่งโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและให้ดำเนินการปฏิรูปในระยะที่สองโดยออกเป็นพระราชบัญญัติปรับปรุงแก้ไขงานอื่น ๆ ให้สมบูรณ์เต็มรูปต่อไป

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นไปสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงถือว่าวันที่ 17 ตุลาคมของทุกปีเป็นวันคล้ายวันสถาปนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://cha-uat.net/oldweb/general/index.php?page=pol1>)

เนื่องจากวันที่ 13 ตุลาคม ซึ่งเป็นวันประกาศรวมกรมพลตระเวน กับกรมตำรวจภูธร เป็นกรมเดียวกัน ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว กรมตำรวจจึงได้ยึดถือเอาวันที่ 13 ตุลาคมของทุกปี เป็นวันตำรวจ และได้มีการประกอบพิธีในวันตำรวจอย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2492 ซึ่งในขณะนั้น พล.ต.อ. หลวงชาติตระการโกศล เป็นอธิบดีกรมตำรวจ และ จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี

ต่อมาในปี พ.ศ. 2494 พล.ต.อ.เผ่า ศรียานนท์ อธิบดีกรมตำรวจในขณะนั้น ได้จัดให้มีพิธีเดินสวนสนาม และปฏิบัติต่อเนื่องมาจนถึง พ.ศ. 2500 จึงระงับการจัดพิธีเดินสวนสนาม ประกอบแต่พิธีทางศาสนา ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 13 ตุลาคม ของทุกปี (<http://irrigation.rid.go.th>)

ปัจจุบันนี้ได้มีการปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตราพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ขึ้นเพื่อใช้บังคับโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 121 ตอนที่ 18 ก. วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

จะเห็นได้ว่าตำรวจไทยนั้นมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการดำเนินงานและบทบาทหน้าที่เสมอมาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและต่างประเทศและให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 2. บทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย

การปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตำรวจเริ่มตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์มาจนถึงปัจจุบันผู้วิจัยนำเสนอถึงความหมายและความสำคัญของตำรวจรวมถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย (พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 : 349)

ตำรวจ หมายถึง ผู้ที่รักษาภูมิลำเนาของสังคมตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่รับผิดชอบในการรักษาภูมิลำเนาของสังคมและความปลอดภัยของสังคมรวมทั้งการรักษากฎหมาย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ประสงค์ สุขเกษม. 2542 : 33)

พระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมการตระเวนชายแดนการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชนและอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. วันที่ 16 ตุลาคม 2541)

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ 7 ประการดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติกรตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1 - 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีลักษณะที่ 1 บทที่ 2 กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้าผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุมตรวจค้นและปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือนนอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดนโยบายและมอบหมายไว้แล้วจะต้องปฏิบัติหน้าที่นี้ไปคู่เคียงกับข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการพลเรือน

4. ตำรวจในฐานะเป็นข้าราชการฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการยุทธและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

วิสตัน และคลินตัน (Wilson & Clinton, 1972 : 21 ; อ้างถึงใน ชัยรินทร์ อรรถนิษ. 2542 : 10) มีแนวความคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตำรวจดังนี้

1. รักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อย
2. ป้องกันชีวิตร่างกายทรัพย์สิน
3. บังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีโทษทางอาญาตลอดจนควบคุมความประพฤติของบุคคลในสังคม

เคนนี และ วิลเลียม (Kenny & William, 1968 : 19 ; อ้างถึงใน ชัยรินทร์ อรรถนิษ. 2542 : 10) ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้

1. การควบคุมอาชญากรรม หมายถึง การปราบปรามโจรผู้ร้ายและหมายรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมดซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำต่าง ๆ ในทางอาชญากรรมตลอดจนบทบาทของตำรวจในการนำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล

2. การป้องกันอาชญากรรม ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะขัดขวางความปรารถนาของประชาชนที่จะประกอบอาชญากรรมและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมในการป้องกันอาชญากรรม

3. การควบคุมความประพฤติ หมายถึง กิจกรรมของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของสังคมซึ่งได้กำหนดขึ้นเพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติของประชาชนในสังคมทั้งหมด

4. การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่ได้กระทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือหน่วยงานของทางราชการบริการเหล่านี้ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการหรือรัฐบาล

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของ โกลเคนคอลลีและอันซิงเกอร์ (Krikendall and Ansinger, 1978 ; อ้างใน ตำรวจภูธรภาค 9 มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. 2547 : 7) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตยไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรมไม่เอียงเียงแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสารและความอดทน

2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด

3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำ  
ความผิด

4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีที่

นุ่มนวล

6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์กรในกระบวนการยุติธรรมเพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ

วิลสันและคลินตัน (Wilson & Clinton, 1972 : 21 ; อ้างใน ตำรวจภูธรภาค 9 มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. 2547 : 8) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของตำรวจ ได้แก่

1. ป้องกันอาชญากรรม

2. ปราบปรามอาชญากรรม

3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหายและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่นๆเช่นการปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจสามารถสรุปความหมายของตำรวจได้ว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการคอยควบคุมดูแลรักษากฎข้อบังคับของสังคมป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนอยู่อย่างปกติสุข หากมีผู้ใดละเมิดกฎข้อบังคับของสังคมก็จะมีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนจับกุมมาดำเนินคดีตามกฎหมาย

จากบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังที่กล่าวมาแล้ว งานด้านการพัฒนาและการให้บริการประชาชนก็เป็นงานที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญมากอย่างหนึ่งเพราะจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นนอกจากบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังกล่าว โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนก็เป็นอีก โครงการหนึ่งที่ตอบสนองนโยบายการปฏิบัติงาน โดยการมุ่งมั่นให้ตำรวจทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเสมอภาคและเท่าเทียมกันเพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสได้รับการให้บริการจากตำรวจอย่างแท้จริง

### ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นซึ่งจะกล่าวถึงความเป็นมาและบทบาทหน้าที่โดยสังเขป ดังนี้

#### 1. ความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่นจังหวัดขอนแก่น

เดิมตัวเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่ที่บ้านคอนบม ตำบลเมืองเก่า ดังนั้นสถานีตำรวจจึงตั้งอยู่ที่ ตำบลเมืองเก่าด้วย โดยตั้งอยู่ใกล้กับบึงบอน ปัจจุบันเรียกว่า “บึงแก่นนคร” เมื่อปี พ.ศ. 2454 ตัวเมืองขอนแก่น ได้ย้ายที่ตั้งสถานีตำรวจ ก็ย้ายมาด้วยและมาตั้งอยู่ในพื้นที่ ๆ ที่เป็นสถานีตำรวจ ปัจจุบัน เดิมตัวอาคารสถานีตำรวจยัง ไม่มี สร้างขึ้นทำนองบ้านพัก หลังคามุงด้วยหญ้าแฝก ฝาทำด้วยดินเหนียวปนฟาง ระยษะนั้นมีตำรวจอยู่ประมาณ 24 นาย และมีหัวหน้าสถานีตำรวจ

ต่อมาปี พ.ศ. 2459 ได้มีการสร้างสถานีตำรวจขึ้น โดยอาศัยแรงงานจากรายการที่ไม่ มีเงินเสียรัฐชูประการ ไปทำการตัดฟันและเลื้อยไม้มาก่อสร้าง ส่วนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับอุปกรณ์



การก่อสร้างได้จากเงินสะสม ที่เก็บจากรางวัลจับฝิ่น และสุราที่ได้ส่วนแบ่งจากนายตรวจฝิ่น สุรา เป็นจำนวนเงินไม่เกิน 500 – 600 บาท เพราะในช่วงระยะเวลานั้นนายตรวจฝิ่น สุรา และตำรวจ ยังคงทำงานร่วมกันอยู่ เพราะยังไม่มีกรมสรรพสามิต และในปีนี้อเอง ได้ยกฐานะเป็นสถานีตำรวจ อำเภอเมือง มีผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับกองแต่ทำหน้าที่ ควบคุมพื้นที่ทั้งจังหวัด คือทำหน้าที่ เช่นเดียวกับผู้กำกับการตำรวจจังหวัดในปัจจุบัน

เมื่อปี พ.ศ. 2486 ได้มีการแบ่งส่วนราชการจังหวัดและอำเภอเมือง จึงมีกองกำกับการ ตำรวจจังหวัด และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขึ้นส่วนผู้ดำรงตำแหน่งนั้นก็คงมีผู้กำกับการ ตำรวจจังหวัดแต่ผู้เดียวและ ทำหน้าที่เป็นผู้บังคับกองเมืองอีกด้วย ครั้นปี พ.ศ. 2487 จึงมีการ แต่งตั้งตำแหน่งรองผู้กำกับการ ดังนั้นจึงให้ผู้นี้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับกองเมืองอีกส่วนหนึ่งด้วยจนปี พ.ศ. 2496 จึงได้มีการแต่งตั้งผู้ดำรง ตำแหน่ง ผู้บังคับกองเมืองขึ้น โดยเฉพาะ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2505 ฯพลฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้มีการ พัฒนา จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้เป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมตำรวจจึงได้ทำการ ก่อสร้าง อาคารที่ทำการกองบังคับการตำรวจภูธรเขต 4 กองกำกับการตำรวจภูธรเขต 4 กองกำกับการ การวิทยาการเขต 4 กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ขอนแก่น โดยรวมไว้ที่แห่งเดียวกัน คือ บริเวณสนามบินเก่า (ที่ตั้ง บก.ภ.เขต 4 ปัจจุบัน) ขณะนั้น พล.ต.ต.เอื้อ เอมะปาน ดำรงตำแหน่งผู้บังคับการ ตำรวจภูธรเขต 4 ได้พิจารณาเห็นว่าที่ตั้งเดิมของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น เหมาะสมอยู่แล้ว เพราะอยู่ในบริเวณย่านชุมชน สะดวก แก่ประชาชนที่มาติดต่อ และเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นจะสามารถระงับเหตุได้ทันที จึงไม่ควรรวมกับอาคาร กองบังคับการตำรวจภูธรเขต 4 ควรตั้งอยู่ ณ ที่เดิม จึงเสนออนุมัติกรมตำรวจ ซึ่งกรมตำรวจก็ เห็นชอบด้วย จึงได้เงินงบประมาณในส่วนที่สร้างสถานีตำรวจใหม่มาปรับปรุงอาคารสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น และสร้างบ้านพักนายตำรวจ จำนวน 9 หลัง บ้านพักเจ้าสิบพล ตำรวจ 28 คูหา

## 2. อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น

### จังหวัดขอนแก่น

ตามระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ ฉบับที่ 20 พ.ศ. 2540 ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นไว้

#### 2.1 รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยแก่ประชาชนในเขตอำนาจ

##### รับผิดชอบ



2.2 ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอัน  
เกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ

2.3 ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ

2.5 ควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเขตอำนาจรับผิดชอบ

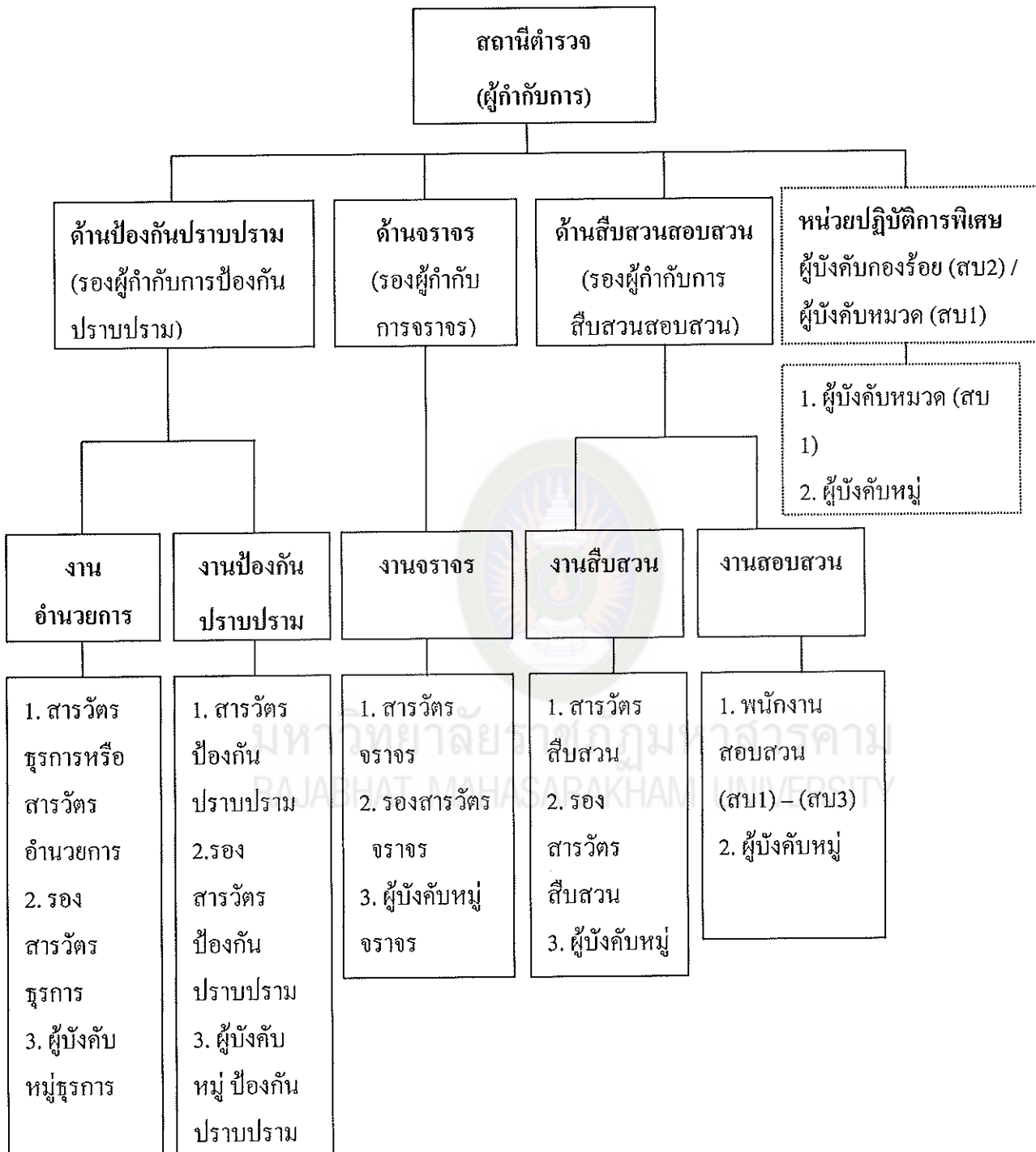
2.6 สนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย

2.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่  
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (ระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในราชการ  
กรมตำรวจฉบับที่ 20 พ.ศ. 2540 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### 3. โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น



- หมายเหตุ 1. รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม  
 2. รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน และงานสอบสวน  
 3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จะกำหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ที่มา : คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

### 3.1 ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนอำนวยการสั่งการควบคุมกำกับดูแล  
ปกครองบังคับบัญชาตรวจสอบติดตามและประเมินผลตลอดจนการฝึกอบรมโดยปฏิบัติงานตาม  
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขต  
อำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองรวมทั้งความรับผิดชอบในด้านการงานและการ  
ปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากผู้บังคับบัญชาในระดับตำรวจภูธรจังหวัดเพื่อพัฒนาการ  
บริหารการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยรักษาความปลอดภัยใน  
ชีวิตและทรัพย์สินบริการทางสังคมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์งานพิเศษงานความมั่นคงและงาน  
อื่น ๆ ดังนี้

#### 3.1.1 ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติของสถานีตำรวจ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน
- 2) วางแผนการปฏิบัติงาน
- 3) พิจารณามอบหมายงาน โดยให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชา  
ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นนอกเหนือจากหน้าที่การงานประจำได้ตามความเหมาะสมพิจารณาวินิจฉัย  
สั่งการในงานที่มีปัญหา
- 4) ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้าน  
การปฏิบัติงาน ความประพฤติ และระเบียบวินัย
- 5) กำหนดมาตรการในการประสานงานและควบคุม กำกับดูแล ให้มี  
การประสานกันอย่างใกล้ชิดจริงจังระหว่างงานต่าง ๆ ในสถานีตำรวจ
- 6) ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ
- 7) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจใน  
สถานีตำรวจ
- 8) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- 9) จัดการฝึกอบรมให้กับข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจเพื่อให้มี  
ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการจัดการ  
ฝึกอบรมเองหรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น
- 10) เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง

- 11) ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นในงานที่เกี่ยวข้อง
- 12) แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ
- 13) ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่

3.1.2 ทำหน้าที่หัวหน้าพนักงานสอบสวน โดยปฏิบัติตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือข้อบังคับกำหนด

3.1.3 ปฏิบัติงานตามที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อบังคับ กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าสถานีตำรวจ โดยเฉพาะ

3.1.4 วางแผน ปฏิบัติและควบคุมการจัดการกำลังในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

3.1.5 วางแผน ปฏิบัติและควบคุมการจัดการกำลังในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

3.1.6 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตามข้อ 3.1.1 – 3.1.5

3.1.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.2 งานอำนวยการสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

3.2.1 หัวหน้างานอำนวยการสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

มีหน้าที่เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนาการบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลาธิการและสรรพาวุช การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจโดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1) งานนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ แผนประจำปี และแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานีตำรวจ

2) งานธุรการและสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ

3) งานกำลังพล รวมทั้งงานพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัวให้มีความพร้อมทั้งด้านกำลัง ความคิด และจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) งานการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ตลอดจนงานเผยแพร่ความรู้

5) งานสวัสดิการ

6) งานพัฒนาองค์กร และพัฒนาระบบการบริหารจัดการต่าง ๆ

- 7) งานงบประมาณการเงิน งานพัสดุ พลาธิการและสรรพาวุธ
- 8) งานการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9) งานจัดการเรื่องเงินสินบน เงินรางวัล และเงินค่าตอบแทน
- 10) งานการจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา
- 11) งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานการขออนุญาตต่าง ๆ
- 12) งานการประชาสัมพันธ์
- 13) งานตรวจสอบติดตามประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตาม

นโยบายยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ

- 14) งานดูแลห้องประชุมและจัดการประชุม
- 15) งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งใน

ด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

16) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำ

17) งานอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของงานใดในสถานีตำรวจให้  
เป็นหน้าที่ของงานอำนวยการ

- 18) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ
- 19) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2.2 สารวัตรธุรการหรือสารวัตรอำนวยการสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น  
จังหวัดขอนแก่น มีหน้าที่ดังนี้

1) ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข  
การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานอำนวยการ

2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานอำนวยการทราบในทันที

- 3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ
- 4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2.3 รองสารวัตรธุรการสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มี  
หน้าที่ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.2.2 3.2.3 และ 3.2.4

2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานอำนวยการหรือสารวัตรราชการหรือสารวัตรอำนวยการ  
ทราบในทันที

3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยการ

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2.4 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบผู้บังคับหมู่ถึงรองสารวัตร) งานธุรการ มีหน้าที่

ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับ

ผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติงานในกลุ่มงานอำนวยการและสนับสนุนภายใต้การกำกับ  
ตรวจสอบโดยทั่วไปและอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจจำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น ณ

จุดเดียว

3) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน

อำนวยการและสนับสนุนของหน่วยงานนั้น ๆ

4) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือ

เทียบเท่า

5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

3.2.5 ผู้บังคับหมู่ มีหน้าที่ดังนี้

1) งานธุรการและสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ

2) งานกำลังพลของสถานีตำรวจ

3) งานสวัสดิการ

4) งานการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) งานทะเบียนคนต่างด้าวและงานการขออนุญาตต่าง ๆ

6) งานการประชาสัมพันธ์

7) งานดูแลห้องประชุมและจัดการประชุม

8) งานประมาณการเงินพัสดุพลาธิการและสรรพาวุธ

9) งานจัดการเรื่องเงินสินบนเงินรางวัลและเงินค่าตอบแทน

10) งานการจัดอาหารเลี้ยงผู้ต้องหา



- 11) งานปฏิบัติหน้าที่พลขับหรืองานนำสาร
- 12) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอำนวยความสะดวก
- 13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.3 งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

#### 3.3.1 หัวหน้างานป้องกันปราบปราม

เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอำนวยความสะดวกกำกับดูแลตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้าน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มี โทษทางอาญาทุกฉบับงานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของ งานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจเพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานการข่าว
- 2) งานจัดทำแผนที่ระบบข้อมูลอาชญากรรมรวมทั้งการจัดระบบข้อมูล เป้าหมายที่อาจเกิดอาชญากรรมและระบบข้อมูลทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันระงับ ปราบปรามอาชญากรรม
- 3) งานควบคุมผู้ต้องหาและผู้ถูกกักขัง
- 4) งานควบคุมศูนย์วิทยุหรือการรับ – ส่งวิทยุของสถานีตำรวจ
- 5) งานจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุจุดตรวจจุดสกัดและกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและปราบปรามมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น
- 6) งานจัดสายตรวจทุกประเภท
- 7) งานควบคุมแหล่งอบายมุขและการจัดระเบียบสังคม
- 8) งานปราบปรามการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและ พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ
- 9) งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้าง
- 10) งานพิทักษ์เด็กเยาวชนและสตรี
- 11) งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลเกี่ยวกับบ่อนการพนันสถานบริการและ แหล่งอบายมุข
- 12) งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลในการฮั้วประมูลและจัดขบวนการเสนอ แข่งขันราคาในการประมูล
- 13) งานที่ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

14) งานตามกฎหมายว่าด้วยการจำหน่ายสุราสถานบริการ โรงแรม ภาพยนตร์โรงรับจำนำอาวุธปืนการพนันและค้าของเก่าการเรียไรรวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้

15) งานฝึกอบรมประชาชนอาสาสมัครเด็กเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกเสือชาวบ้าน สมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความปลอดภัยเพื่อช่วยเหลือกิจการตำรวจ

16) งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ

17) งานประชาสัมพันธ์ชุมชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ

18) งานพัฒนากำลังพลงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

19) งานระบบงบประมาณที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

20) ตรวจสอบติดตามและประเมินผลวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์แผนงานและโครงการต่าง ๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

21) กรณีการกระทำความคิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

22) งานการจัดกำลังร่วมในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

23) การควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประชุมและอื่น ๆ

24) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย

25) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

26) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

27) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.3.2 สารวัตรป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามมอบหมาย
- 2) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.3.1 3.3.2 และ 3.3.3
- 3) ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไข

การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานป้องกันปราบปราม

4) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามทราบในทันที

- 5) ปฏิบัติงานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานป้องกันปราบปราม
- 6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.3.3 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม

ทำหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันปราบปรามมีหน้าที่ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือ

สารวัตรป้องกันปราบปรามมอบหมาย

- 2) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.3.1 3.3.2 และ 3.3.3
- 3) กรณีมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นให้ดำเนินการจับกุมโดยพิจารณาใช้

กำลังตามความเหมาะสมแล้วรายงานหัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบ

- 4) ปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร
- 5) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ
- 6) ขณะปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวรและหัวหน้าสายตรวจในคราว

เดียวกันให้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันเป็นหลัก ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ในด้านระงับปราบปรามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือตามความเหมาะสม

7) ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย

8) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบในทันที

- 9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานป้องกันปราบปราม

10) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.3.4 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบผู้บังคับหมู่ถึงรองสารวัตร) งานป้องกัน

ปราบปราม

มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานป้องกันปราบปรามภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไปและอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น

ณ จุดเดียว

3) ปฏิบัติหน้าที่รื้อยเวรบริการบนสถานีตำรวจหัวหน้ากลุ่มสายตรวจ หัวหน้าชุดมวลชนสัมพันธ์ หัวหน้าชุดปฏิบัติการชายแดน หัวหน้าชุดข่าว หัวหน้าชุดปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้านป้องกันปราบปรามของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นต้น

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือ

เทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา

### 3.3.5 ผู้บังคับหมู่

1) ทำหน้าที่ธุรการมีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานรับ – ส่งและการเสนอหนังสือ

1.2) งานร่างโต้ตอบงาน

1.3) งานเก็บรักษาค้นและทำลายเอกสาร

1.4) งานจัดเก็บและรวบรวมสถิติงานป้องกันปราบปราม

5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ทำหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันปราบปรามมีหน้าที่ดังนี้

2.1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามตามที่

ผู้บังคับบัญชามอบหมายและสั่งการเกี่ยวกับคดีอาญาทุกประเภทและคดีตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ โดยให้เก็บและรายงานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2.2) ป้องกันเหตุโดยการตรวจตราทั่วไปหากต้องใช้กำลังตำรวจไปทำการระงับปราบปรามเมื่อพบเหตุที่ต้องระงับปราบปรามต้องดำเนินการด้วยตนเองหรือแจ้งสั่งให้ใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสมหรือตามแผนที่กำหนดไว้

2.3) การปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

2.6) ปฏิบัติหน้าที่สืบเฝ้าระวังประจำสถานีตำรวจควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของยามสถานีตำรวจประชาสัมพันธ์ควบคุมผู้ต้องหาพิมพ์ลายนิ้วมือ

2.7) ปฏิบัติหน้าที่ยามสถานีตำรวจรักษาการณ์รักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาดพิสดารของหลวงสิ่งของที่ยึดมาประกอบคดีตลอดจนช่วยเหลือควบคุมดูแลผู้ต้องหาและผู้ต้องขัง

2.8) ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

2.10) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหาบนสถานี มีหน้าที่ดังนี้

3.1) ควบคุมดูแลผู้ต้องหาผู้ถูกกักขังและผู้ถูกจำขัง โดยจะต้องรายงานให้นายร้อยตำรวจเวรทราบ

3.2) การเยี่ยมผู้ถูกควบคุมโดยจัดให้ได้ตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้นรวมทั้งตรวจตราดูแลสิ่งของและอาหารที่มีผู้นำมาเยี่ยมผู้ถูกควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้มีสิ่งของต้องห้ามเล็ดลอดเข้าไปถึงผู้ถูกควบคุมในห้องควบคุมได้

3.3) ดำเนินการเรื่องการให้อาหารผู้ถูกควบคุมตรวจตราดูแลอาหารที่ทางการจัดเลี้ยงไม่ให้มีสิ่งของต้องห้ามปะปนเข้าไปในอาหารและเลี้ยงอาหารตามเวลาที่กำหนดเท่านั้น

- 3.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์  
พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 3.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงาน  
ตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

- 3.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม
- 3.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 4) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ดังนี้

- 4.1) สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ
- 4.2) รับโทรศัพท์ถ้าเป็นการแจ้งข่าวเกี่ยวกับคดีให้รีบแจ้งให้นายร้อย

#### ตำรวจเวรรับสาย

- 4.3) ดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ
- 4.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์  
พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 4.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงาน  
ตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

- 4.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม
- 4.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 5) ทำหน้าที่พิมพ์ลายนิ้วมือ มีหน้าที่ดังนี้

- 5.1) พิมพ์ลายนิ้วมือบุคคลที่ขอตรวจสอบประวัติ
- 5.2) พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาและนิ้วมือศพอันเกิดจากการตายโดยผิด

#### ธรรมชาติ

- 5.3) พิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องสงสัย
- 5.4) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์  
พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 5.5) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงาน  
ตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

- 5.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม
- 5.7) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 6) ทำหน้าที่เสมียนประจำธุรการมีหน้าที่ดังนี้

- 6.1) ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจใน



ส่วนที่มีได้กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี

6.2) ลงบันทึกการนำตัวผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมซึ่งพนักงานสอบสวนเป็นผู้สั่งการ โดยให้ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหาผู้รับตัวผู้ต้องหาฉบับที่กไว้เป็นหลักฐาน

6.3) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

6.4) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

6.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

6.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

7) ทำหน้าที่พนักงานวิเทศ มีหน้าที่ดังนี้

7.1) รับ – ส่งวิทยุระหว่างสถานีตำรวจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ

7.2) ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องโดยเป็นผู้ดูแลรักษาเบื้องต้น ตลอดจนตรวจสอบเครื่องรับส่งวิทยุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดการชำรุดเสียหายให้รับรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขทันที

7.3) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

7.4) ควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

7.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

7.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.4 งานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

#### 3.4.1 หัวหน้างานจราจร มีหน้าที่ดังนี้

เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานจราจรรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจราจร วางแผนอำนวยความสะดวกควบคุมดูแลตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริและงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจรตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1) งานควบคุมดูแลให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในงานจราจร

- 2) งานวางแผนจัดการและควบคุมการจราจรตลอดจนจัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบและของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน
- 3) งานศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร
- 4) งานให้ความรู้และการศึกษาอบรมผู้ปฏิบัติหน้าที่จราจร
- 5) งานสอดส่องตรวจตราแนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร
- 6) งานเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดและการควบคุมการจราจร
- 7) งานการส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามและสั่งให้งานป้องกันปราบปราม
- 8) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 9) กรณีมีการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานจราจรดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง
- 10) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่น การจัดงานตามประเพณีและอื่น ๆ
- 12) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
- 13) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย
- 14) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ
- 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- 16) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.4.2 สารวัตรจรรยา มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจรรยา
- 2) จัดและควบคุมการจรรยา
- 3) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยาและนำวิทยาการต่างๆมาใช้ในงานจรรยา
- 4) ให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ
- 5) สอดส่องตรวจตราแนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 6) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจรรยาหรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจรรยาหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 7) จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจรรยา
- 8) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามและส่งให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม
- 9) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
- 12) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 13) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรีบรายงานให้หัวหน้างานจรรยาทราบในทันที
- 14) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย
- 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจรรยา
- 16) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.4.3 รองสารวัตรจราชร มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.4.1 และ 3.4.2
- 2) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานจราชรหรือสารวัตรจราชรทราบในทันที

3) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราชร

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.4.4 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรองสารวัตร) งานจราชร มีหน้าที่ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับ  
ผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิมโดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานจราชรภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไป  
และอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำนวนหนึ่ง

2) ตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น

ณ จุดเดียว

3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าจราชร

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน  
จราชรของหน่วยงานนั้น ๆ

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือ

เทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

### 3.4.5 ผู้บังคับหมู่จราชร

1) ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานธุรการทั่วไปของงานจราชร

1.2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระ  
ราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

1.3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบ  
เรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

1.4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

1.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราชร

- 1.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 2) ทำหน้าที่จรรยา มีหน้าที่ดังนี้
  - 2.1) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยาตลอดจนนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจรรยา
  - 2.2) จัดและควบคุมการจรรยาตามที่รองสารวัตรจรรยา หรือ สารวัตรจรรยาหรือหัวหน้างานจรรยามอบหมายสั่งการ
  - 2.3) จัดและควบคุมการจรรยา โดยจัดและควบคุมการจรรยาตามที่รองสารวัตรจรรยาหรือสารวัตรจรรยาหรือหัวหน้างานจรรยา
  - 2.4) สอดส่องตรวจตราแนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
  - 2.5) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกไปสั่งเจ้าพนักงานจรรยาหรือออกไปสั่งเจ้าพนักงานจรรยา
  - 2.6) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจรรยา
  - 2.7) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปรามโดยรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจรรยาหรือสารวัตรจรรยาหัวหน้างานจรรยาหรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ก่อนแล้วรายงานรองสารวัตรจรรยาหรือสารวัตรจรรยาหรือหัวหน้างานจรรยาทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าสถานีตำรวจกำหนด
  - 2.8) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
  - 2.9) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ
  - 2.10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
  - 2.11) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยจับพลันทันทีหรือตามแผน ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
  - 2.12) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจรรยา
  - 2.13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



### 3.5 งานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

#### 3.5.1 หัวหน้างานสืบสวน

เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสืบสวนรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอำนวยความสะดวกควบคุมกำกับดูแลตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้นรวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจเพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานสืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาและการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- 2) งานพัฒนากำลังพลงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบสวน
- 3) งานสืบสวนหาข่าวและระบบข้อมูลอาชญากรรม
- 4) งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสืบสวน
- 5) งานตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานวิจัยและพัฒนากิจการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น
- 6) งานวางแผนสืบสวน
- 7) งานสืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว
- 8) งานสืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจและกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นเพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม
- 9) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนโดยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่โดยใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว
- 10) กรณีพบการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง
- 11) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

12) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

13) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

14) งานปกปิดให้ความคุ้มครองแหล่งข่าวและพยาน

15) ประสานการปฏิบัติงานกับงานอื่น ๆ ในสถานีตำรวจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดจริงจัง เพื่อให้ผลในการป้องกันระงับปราบปรามกระทำคามผิด

16) ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวน

17) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย

18) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

19) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

20) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.5.2 สารวัตรสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวน

2) ศึกษาเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการสืบสวน

3) งานวางแผนสืบสวน

4) สืบสวนหาข่าวและรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงหลักฐานรวมทั้งประสานการปฏิบัติกับงานอื่นในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่ การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรง การกระทำผิดต่าง ๆ ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น

5) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

6) สืบสวนภายหลังจากผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจและกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

7) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวน โดยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

8) กรณีการกระทำความผิดให้ดำเนินการจับกุม โดยพิจารณาใช้กำลังตำรวจตามความเหมาะสมแล้วรายงานหัวหน้างานสืบสวนทราบ

9) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

12) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

13) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย

14) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนทราบในทันที

15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

16) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.5.3 รองสารวัตรสืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนมอบหมาย

2) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.5.1 และ 3.5.2

3) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนทราบในทันที

4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.5.4 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบคุมผู้บังคับหมู่ถึงรองสารวัตร) งานสืบสวน

มีหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับ  
ผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสืบสวนภายใต้การกำกับตรวจสอบ  
โดยทั่วไปและอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ  
จำนวนหนึ่ง

ณ จุดเดียว

2) ตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น

3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสายสืบ

4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้าน  
สืบสวนของหน่วยงานนั้น ๆ

5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือ

เทียบเท่า

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับ

บัญชา

### 3.5.5 ผู้บังคับหมู่สืบสวน

1) ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

1.1) งานธุรการทั่วไปของงานสืบสวน

1.2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์  
พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

1.3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบ  
เรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

1.4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้น

จับกุม

1.5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

1.6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ทำหน้าที่สืบสวน มีหน้าที่ดังนี้

2.1) สืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและการ

ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.2) เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนรายงาน

ข้อมูลสืบสวนต่อรองสารวัตรสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนหรือหัวหน้างานสืบสวน

2.3) สืบสวนหาข่าวและรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงหลักฐาน รวมทั้งประสานการปฏิบัติกับงานอื่นในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนอันได้แก่การป้องกันเหตุร้ายเหตุรุนแรงการกระทำผิดต่าง ๆ ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไปและแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น

2.4) สืบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

2.5) สืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจและกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อรู้แหล่งและรายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

2.6) ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนโดยสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

2.7) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

2.8) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

2.9) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

2.10) ปฏิบัติการจับกุมเมื่อพบการกระทำความผิดหรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

2.11) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยจับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

2.12) งานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน

2.14) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.6 หน่วยปฏิบัติการพิเศษสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

#### 3.6.1 หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่ดังนี้

ปฏิบัติงานสืบสวนวางแผนอำนวยความสะดวกการควบคุมกำกับดูแลตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนการปฏิบัติงานสืบสวนหาข่าวในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจเพื่อ

ประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติโดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) หาข่าวความเคลื่อนไหวและดำเนินการปราบปรามผู้กระทำความผิดหรือผู้ก่อการร้าย
- 2) ป้องกันปราบปรามการก่อความวุ่นวายในบ้านเมือง ได้แก่ การเดินขบวนก่อวินาศกรรมและการจลาจล
- 3) ปราบปรามโจรผู้ร้ายสำคัญผู้มีอิทธิพลหรือที่มีกำลังเป็นกลุ่มบุคคลตามโอกาสและความจำเป็น
- 4) ลาดตระเวนสำรวจตรวจตราตรวจสอบท้องที่ในส่วนที่เกี่ยวกับภูมิประเทศและตัวบุคคลเพื่อความชำนาญและเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว
- 5) ประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐเอกชนประชาชนตลอดจนสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนและทุกภาคส่วนของสังคมในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 6) งานพัฒนากำลังพลงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- 7) ตรวจสอบติดตามและประเมินผลวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ต่าง ๆ
- 8) พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฏิบัติการพิเศษดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง
- 9) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 10) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ
- 11) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
- 12) งานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงานความประพฤติและระเบียบวินัย
- 13) การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ
- 14) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย



### 3.6.2 ผู้บังคับหมวด (สบ 1) มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานตามข้อ 3.6.1 และ 3.6.2
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
- 5) ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้ปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสมแต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ
- 6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### 3.6.3 รองสารวัตร (ตำแหน่งควบผู้บังคับหมู่ถึงรองสารวัตร) หน่วยปฏิบัติการพิเศษมีหน้าที่ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติอยู่เดิมโดยปฏิบัติหน้าที่ในสายงานป้องกันปราบปรามภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยทั่วไปและอาจได้รับมอบหมายให้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำนวนหนึ่ง
- 2) ตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
- 3) ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าชุดปฏิบัติการพิเศษ
- 4) ปฏิบัติงานด้วยตนเองในลักษณะของผู้มีประสบการณ์ในงานด้านป้องกันปราบปรามของหน่วยงานนั้น ๆ
- 5) ช่วยเหลืองานของข้าราชการตำรวจระดับตำแหน่งสารวัตรหรือเทียบเท่า
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับ

บัญชา

### 3.6.4 ผู้บังคับหมู่ (หน่วยปฏิบัติการพิเศษ)

ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับผู้บังคับหมวด (สบ 1)

(คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 กันยายน 2555)

#### 4. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

##### วิสัยทัศน์ (Vision)

สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น เป็นสถานีตำรวจที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาในทุกด้าน เพื่อเป็นสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่มีมาตรฐานอย่างแท้จริง

##### พันธกิจ (Mission) สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
4. อำนวยความยุติธรรมโดยยึดหลักนิติธรรม
5. ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
6. ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุมและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

##### ยุทธศาสตร์ (Strategy) สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น

1. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน
2. ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันอาชญากรรม
3. ยุทธศาสตร์ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
4. ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความยุติธรรม
5. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ
6. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระพันธ์ พิละกันทา (2543 : 60-64) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ทักษะคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่เหมาะสมต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ประชาชนผู้ให้บริการมีความต้องการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

3.1 ด้านการบริการทั่วไป ซึ่งประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำงานเร็วขึ้นควรมีการติดตั้งป้ายบอกทางเข้าสถานีตำรวจให้เห็นเด่นชัด ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ซึ่งประชาชนต้องการให้ได้รับความเป็นธรรมมากกว่าเป็นอยู่ ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543 : 50-51) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.67 อายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.67 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.33 วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.00 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.00 รายได้ 6,001 – 10,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมาติดต่อเกี่ยวกับคดีจราจร คิดเป็นร้อยละ 43.00

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สภอ. เมืองขอนแก่น ในด้านการบริหารด้านการปราบปรามทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สภอ. เมืองขอนแก่น ในด้านจราจรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สภอ. เมืองขอนแก่น ในด้านการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสำหรับปัญหาและอุปสรรคพบว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย บริการล่าช้า พูดยาไม่สุภาพ หากต้องการขจัดข้อจำกัดในการให้บริการประชาชนต้องพิจารณาลดขั้นตอนการติดต่อให้มีความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น และ ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

พิภพ ประทุมวัลย์, พ.ต.ท. (2545 : 62-67) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ให้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ ความต้องการ และความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่เคยรับรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย และ ประชาชนได้ให้ความสำคัญกับโครงการนี้ในระดับมาก นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นด้วยในประเด็นที่ว่า โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มุ่งดำเนินการบริการ โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง และเมื่อเกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินจะมาพบเจ้าหน้าที่ ตำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ประชาชนที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยมีระดับทัศนคติที่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ เช่น

2.1 ประชาชนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนจากป้ายที่ แสดงของสถานีตำรวจ

2.2 ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้ความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินแก่ประชาชนได้

2.3 ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากการประชาสัมพันธ์ของสถานี ตำรวจ ส่วนทัศนคติของประชาชนอยู่ในระดับไม่แน่ใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ และศรัทธาต่อการปฏิบัติ หน้าที่ประชาชนได้รับการบริการดูแล เรื่องราวความเดือดร้อนอย่างเป็นธรรม

2.5 พนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ และมีความซื่อสัตย์สุจริตสำหรับการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษามีส่วนทำให้ทัศนคติต่อ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ประเด็นใหญ่ คือ

3.1 นโยบายการบริหารงาน ต้องมีความเป็นธรรม และเสมอภาคกับประชาชน ทุกคนการเข้มงวดต่อผู้ประกอบการ สถานบริการ ร้านเกมคอมพิวเตอร์ และสถานบันเทิงให้ปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ให้เป็นแหล่งมั่วสุมของนักเรียนนักศึกษา การเข้มงวดกับวินัยของเจ้าหน้าที่ ตำรวจไม่ให้อยู่เบื้องหลังการกระทำที่ผิดกฎหมาย

3.2 ความประพฤติและการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้แสดงมารยาทที่ดี กับประชาชนทั้งการแสดงออกทางวาจาด้วย การให้เกียรติกับประชาชน ให้มีจิตใจพร้อมที่จะ ให้บริการ มีความประพฤติที่ดีทั้งด้านศีลธรรมและจรรยาบรรณ เช่น การรับสินบน (คอร์รัปชัน)

3.3 ด้านการปฏิบัติงาน ให้มีการพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นสถานที่ดึงดูดใจให้บุคคลทั่วไปเข้าไปเยี่ยมชม ให้เพิ่มกำลังพล ณ จุดตรวจต่าง ๆ และเพิ่มงบประมาณในการซื้อยานพาหนะ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันสมัยเหตุการณ์ ให้มีการประชาสัมพันธ์ตลอดจนให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และขอให้มีการบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ขอให้มีการจัดชุดมวลชนสัมพันธ์มาให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมงานต่าง ๆ กับประชาชนเป็นประจำ

นิพนธ์ อ่ำพิน (2546 : 106-110) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป 2) การปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ 5) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง พบว่า

1. ประชาชนรู้สึกพอใจในการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ )
  2. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนรู้สึกพอใจในด้านการบริการทั่วไปมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาพอใจในด้านการปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.20$ ) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 3.13$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.12$ ) โดยด้านการควบคุมและจัดการจราจรประชาชนรู้สึกพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.97$ )
  3. เพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และเหตุที่เข้ารับบริการเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
  4. ช่วงเวลารับบริการ การให้ความยอมรับนับถือ และการให้ความร่วมมือกับตำรวจ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการเปรียบเทียบระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ระหว่างสถานีตำรวจทั้ง 2 แห่ง ไม่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสถานีตำรวจนครบาลบางนา ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมจัดการจราจร

ก่อเกียรติ รุ่งสังข์, ร.ต.ท. (2548 : 48-49) ได้ศึกษาการดำเนินการและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางชัน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนเห็นว่าการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางชันโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับ คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา และประชาชนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เห็นว่าสถานีตำรวจนครบาลบางชัน มีการให้บริการประชาชนโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ธนกฤต เนื่องพุด (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึงผลการศึกษาพบว่าประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 100 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 20-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 56.00 สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 71.00 และประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 36.00 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการพัฒนาระบบสายตรวจด้านการสืบสวนปราบปรามและการปราบปรามยาเสพติดในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุดจากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

ประสิทธิ์ ลอยวิสุทธิ, จ.ส.ต. (2549 : 131-133) ศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองจังหวัดสงขลา ผลของการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอมืองจังหวัดสงขลาทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชน



ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดสงขลาทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นข้าราชการตำรวจยศและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิจิตร เจริญวรรณ (2549 : 56-60) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการบริการทั่วไปและด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลาง ประชาชนมีความเห็นว่าจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม แต่สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นน้อยมาก

สำหรับปัญหาและแนวทางแก้ไข พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสถานีให้มีความพร้อมในการติดต่อราชการ และที่พึงสำหรับคอบของผู้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในการบริการประชาชน ให้มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้น้อยลง และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

รัชณี วิริยะ, ร.ต.อ.หญิง (2549 : 86-88) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 คือ ด้านการบริการทั่วไป ( $\bar{X} = 3.60$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ( $\bar{X} = 3.34$ ) 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา พบว่า สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคามควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะร่วมกันคิด

ร่วมกันทำ ร่วมกันวางแผน และร่วมกันประเมินผล อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และความสงบสุขของประชาชน กระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างทั่วถึงและปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจให้ดีขึ้น ๓. ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกระจายอำนาจ และเพิ่มบทบาทหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยการส่งเสริมงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์, ร.ต.ท. (2549 : 85-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 โดยด้านที่ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนด้านที่เหลืออีกจำนวน 4 ด้าน ประชาชนที่มาใช้บริการกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.52 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของคดีที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ไม่แตกต่างกัน 3) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

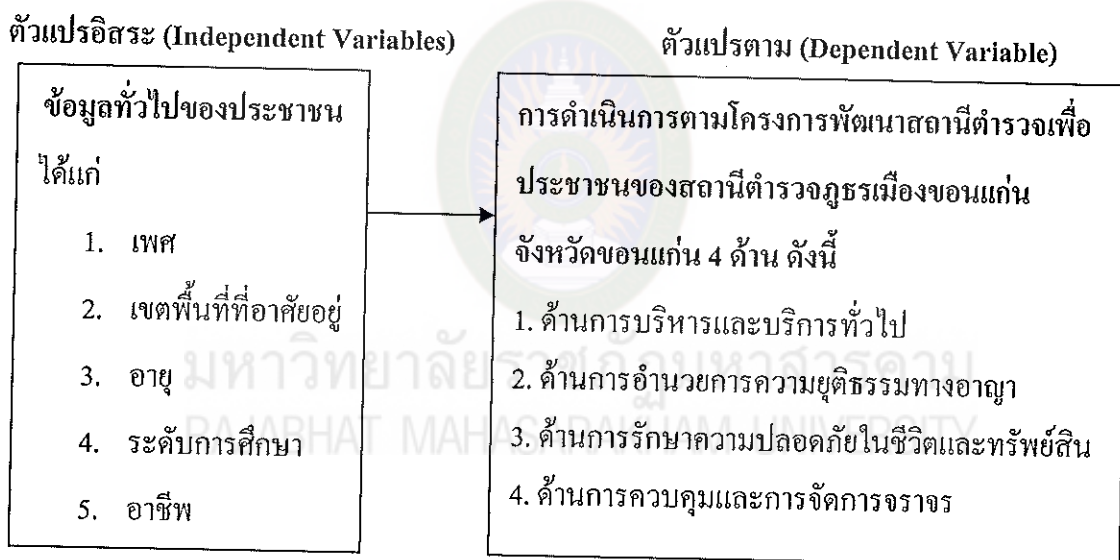
มานะ สุขเจริญ, ร.ต.อ. (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลนาหวาย ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชากรตำบลนาหวายมีความพึงพอใจระดับสูงต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลนาหวายตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในทุกด้านกล่าวคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดระบบการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความ

ร่วมมือกับประชาชน และดำเนินการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม การวิจัยนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของประชากรยังขึ้นอยู่กับวัยของบุคคล การศึกษา และรายได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงนำไปตั้งเป็นสมมติฐานของงานวิจัยที่ระดับปานกลาง

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทั้งนี้ การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จะมีอยู่ทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งด้านที่ 5 คือ ด้านการบริหารและพัฒนา บุคลากร ที่เป็นการดำเนินการภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงไม่นำด้านที่ 5 มาเป็นตัวแปรในการวิจัย ครั้งนี้ (คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 ตามนโยบายเร่งด่วน 6 เดือนแรก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2553 : 1-6)