

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

เบสท์ (Best. 1977 : 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

ปทานุกรมสังคมวิทยา (2532 : 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะ

ไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2. ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่า แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 78) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลดังนั้นการวัด ความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2537 : 8) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนกับเจตคติตรงที่ไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความรู้สึกอารมณ์ หรือแม้กระทั่งแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพียงคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมาและถ้ามีคนไม่เห็นด้วยบุคคลนั้นก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ โดยได้เปรียบเทียบความหมายกับคำอื่น ๆ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันไว้ ดังนี้

ความเชื่อ (Belief) คือ ความรู้สึกความคิดที่บุคคลยอมรับในข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปที่เป็นจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ

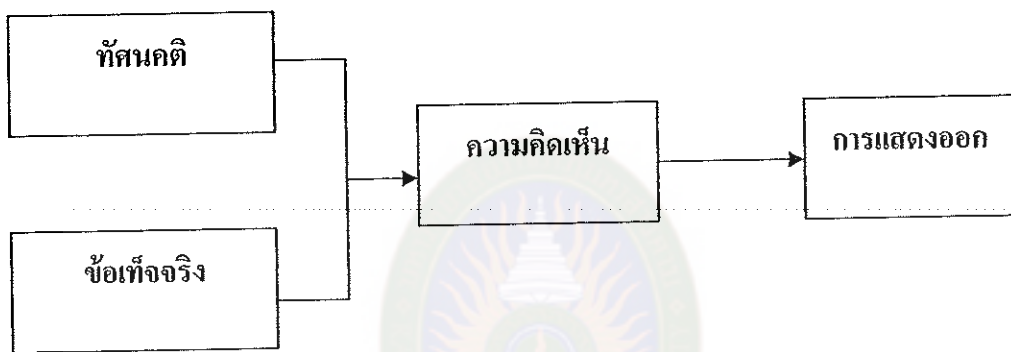
เจตคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบเรียกว่า เจตคติที่ดีหรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่าเจตคติที่ไม่ดีหรือทางลบ

ค่านิยม (Value) คือ ความรู้สึกความคิดของบุคคลที่ใช้เกณฑ์ของสังคมจริยธรรมหรือความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่าสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดี ดังนั้นถ้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นก็จะเป็นสิ่งไม่ดีหรือเป็นคนไม่ดีในสังคม

อคติ (Bias) คือ ความโน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงความคิดเห็นหรือปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือบิดเบือนไปจาก

## ความจริง

Kolesnik (1970 : 320 ; อ้างในสินีนุช ครูทเมือง. 2543 : 12) ได้สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคล กลุ่ม ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อเป็นเครื่องช่วยพิจารณา ประเมินค่าแล้วแสดงออกมา ไม่ว่าในทางยอมรับหรือปฏิเสธและความคิดเห็นยอมรับอิทธิพลมาจากทัศนคติของแต่ละบุคคลดังปรากฏตาม แผนภูมิภาพที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล

ที่มา : Kolesnik (1970 : 320 ; อ้างถึงในสินีนุช ครูทเมือง. 2543 : 12)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลโดยการพูด การเขียน หรือปฏิบัติใดๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มากระทบความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในอาจ ได้แก่ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมและอคติ ที่มีในตัวบุคคลนั้นเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

## 2. ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็น มีนักวิชาการได้แบ่งไว้ ดังนี้

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 6 - 7) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประการ

ด้วยกัน คือ

### 1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion)

เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทาง บวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

### 2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมี

ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้เป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ 1) ความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ 2) ความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจ

### 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็น เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ดังนี้

#### 3.1 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้ (Oskamp, 1977 : 119 - 133)

3.1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

3.1.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึก และความคิดต่างๆจากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มกั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องมาจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์ โดยตรงที่เขาได้รับ

3.1.3 อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

3.1.4 เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

3.1.5 สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

3.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ (จำเรียง ภาพจิตร. 2536 : 248 - 249)

3.2.1 ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

3.2.2 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้นี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3.2.3 กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ การศึกษา



อาชีพ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล โดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

3.3 การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบขั้นตอน ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติจะมีอยู่ 3 ประการ คือ (ถวิล ธาราโกชน์ (2532 : 1 - 2)

3.3.1 องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) คือ การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นจะต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดและความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกชอบหรือการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

3.3.2 องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะเกิดความชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมจะกระทำอย่างไรอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิดเห็นและด้านความรู้สึก ความขัดแย้งระหว่างความคิดจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ภาวะของความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจ เกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกของตนเอง ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็นและเจตคติ
2. บุคคลได้พบเหตุการณ์หรือรับรู้ข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน
3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม
4. การบังคับให้ยอมตาม ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธ ขึ้นอยู่กับสถานภาพ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

#### 4 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นมีนักวิชาการเสนอวิธีการวัด ดังนี้

เบสท์ (Best. 1977 : 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไป จะต้องต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและ

การสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้ในการวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็น ซึ่งจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวกหรือข้อความเชิงลบ

เฮอร์ล็อก (Hurlock. 1986 : 69) กล่าวว่า เราสามารถวัดความคิดเห็นได้โดย

1. ใช้การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาในด้านต่าง ๆ
2. ใช้การสัมภาษณ์ โดยถามคำถามว่าชอบอะไร ไม่ชอบอะไร สนใจเรื่องอะไร
3. ใช้การสนทนา โดยการศึกษาเรื่องที่ชอบสนทนา การสนทนาจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของคนเหล่านั้น
4. ศึกษาจากข้อเขียนจากสมุดบันทึกประจำวัน จดหมาย ว่าเกี่ยวกับเรื่องอะไร ข้อเขียนจะเป็นการสะท้อนถึงความสนใจได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการสนทนา
5. โดยการสอบถามถึงความปรารถนา

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เพื่อการวิจัย ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ โดยคะแนนที่ได้จะแสดงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ ทำให้สามารถทราบได้ว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นอย่างไร ส่วนวิธีการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปอาจใช้รูปแบบการสนทนา ผู้ทำการวัดจะต้องไม่แสดงออกว่ากำลังจับประเด็น ความคิดเห็นของผู้ทำการวัดมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ถูกวัดเกิดความรู้สึกรู้ว่ากำลังถูกจับผิด ผู้ทำการวัดต้องได้รับอนุญาตจากผู้ถูกวัดก่อนเพราะบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องปกปิด

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการสาธารณะ ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์ได้มาอยู่รวมกันเป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่สร้างขึ้น ส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญใน

การบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวโดยสังเขปดังนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ (Customers satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จัตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการ เป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จัตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ (S = Smiling+sympathy)

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ย

ปากเรียกหา (E = Earl Response)

การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า (R = Resectul)

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ (V = Volutariness

manner)

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ของ

องค์กร (I = Image enhancing)

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน (C = Courtes)

ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

เสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง (E = Enthisuasm)



สมยศ นาวิการ (2536 : 199) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. การบริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

## 2. องค์ประกอบของการให้บริการ

กุลธน ชนาพงศธร (2529 : 8) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของบริการ ในกรณีทำงานบริการนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจาก กลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะ

ปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

### 3. ลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการนั้นประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม คุณลักษณะของการบริการที่ดีควรคำนึงถึง ดังนี้ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. 2538 : 25)

1. ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้ว การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบว่าการที่ ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการ การบริหารไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ปริมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังจากผู้ให้บริการค่อนข้างสูง ผู้ให้บริการต้องพยายามคิดหาวิธีการในการบริการอันก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

#### 4. เป้าหมายของการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นคำนิยามแรกที ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะ อีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

दनัย เทียนพุด (2543 : 204) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และบริการที่องค์กร จัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการ ไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาให้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายและประหยัด

#### 5. การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ

กฤษณ หนาพงษ์ (2529 : 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการระดับความสามารถของบริการในการบำบัด ความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 428 ; อ้างถึงใน เวชรัฐชัย จตุชัย, 2547 : 45) กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตน

ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

दनय तेयनपुठ (2543 : 11) กล่าวไว้ว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับใน 6 ประเด็น คือ 1) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) การประสานงานในการบริการ 3) อรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ 4) ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 5) คุณภาพการบริการ 6) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 35) เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness) มีตัวกำหนด 5 ประการ เพื่อบ่งชี้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการที่มาใช้บริการอีกด้วย คุณภาพบริการที่ดีตลอดไปซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นต่อบริการ (Reliability) การบริการนั้นจะต้องถูกแม่นยำเหมาะสมสม่ำเสมอ และบริการทุก ๆ ครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงใจ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (Assurance) โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับความปลอดภัย ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสะอาด ความประณีต ในสายตาของผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความมี

ชื่อเสียง เป็นต้น

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น ความใหญ่โตหรูหราของสถานที่ที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การให้ข้อมูลในการรักษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

4. การให้ความสำคัญ (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จัก และจำผู้รับบริการได้ และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ การให้ความสำคัญในการเข้าถึงบริการ เส้นทางจราจรไม่ยุ่งยากซับซ้อนการติดต่อสื่อสารที่ดี

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีภาระที่แจ้งให้บริการ ทุก ๆ ครั้ง

นันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538 : 25) ได้กล่าวว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการควรคำนึงถึง

1. พยายามเรียนรู้และค้นหาว່ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร การพยายามเรียนรู้ ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทำการวิเคราะห์การวิจัยคำร้องทุกข์หรือแสดง ความข้องใจของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ
2. สร้างมาตรฐานของคุณภาพในการบริการให้ถูกต้อง โดยผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องเข้าใจในมาตรฐานและความสามารถจะฝึกฝนเจ้าหน้าที่ให้สามารถเสนอบริการแบบที่มีคุณภาพเข้าใจเป้าหมายและลำดับความสำคัญในกระบวนการ พร้อมกันนั้นควรมีการติดตามผลตลอดเวลา
3. ควบคุมให้การบริการตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจะต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและความชำนาญเป็นอย่างดีรวมทั้งจัดให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ให้แน่นอน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยยึดคุณภาพของการบริการเป็นหลักที่สำคัญคือ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับ กระบวนการบริการ



4. ความมุ่งมั่นในการบริการตรงกับมาตรฐานตามสัญญาทั้งทางตรงและทางอ้อมการให้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือ การโฆษณา ควรแสดงถึงระดับการบริการที่แท้จริง องค์กรจะต้องพยายามควบคุมการให้ข่าวสารเกี่ยวกับความสามารถให้ถูกต้องตรงกับความสามารถที่เป็นจริงถ้าหากความผิดพลาดเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรสร้างความเข้าใจว่าทำไมความผิดพลาดจึงเกิดขึ้น การกระทำเช่นนี้อาจช่วยลดระดับความไม่พอใจได้

สุชาติ แสนดี (2535 : 51) อธิบายว่า นอกจากการใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการแล้วควรเพิ่มความประทับใจในการบริการให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เรื่องความสะอาดของหน่วยงาน การจัดเตรียมสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อยย่อมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายดี การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่จะต้องติดต่อกับประชาชนโดยทั่วไปสามารถเรียกสร้างความสนใจได้อย่างมาก ถือเป็นเอกลักษณ์อันดีอย่างหนึ่งของหน่วยงาน และสร้างบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในโอกาสเดียวกันเป็นช่องทางเพิ่มการบริการในด้านอื่น ๆ อีกด้วย
3. สร้างนิสัยให้เป็นคนตรงต่อเวลา เริ่มต้นด้วยการทำงานตั้งแต่เช้า หากมีการเปลี่ยนแปลงควรได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อจะได้ไม่เสียโอกาสหรือเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่องาน รอพบผู้เข้ามาติดต่อรับบริการ การรอคอยผู้รับบริการรวมไปถึงการให้บริการก่อนเวลาหรือหลังเวลาทำการ แล้วในส่วนที่สามารถจะให้บริการได้ และถือเป็นหน้าที่ที่ช่วยให้ด้วยความเต็มใจด้วยเช่นกัน
4. เป็นผู้ฟังที่ดีต้องมีสมาธิในการฟังอย่างมาก ฟังด้วยความตั้งใจให้ความสนใจ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญเกี่ยวกับการฟังที่ดีสำหรับผู้ให้บริการนั้นควรพูดให้น้อยลง ตั้งใจด้วยไมตรีจิต การตั้งใจจึงเป็นการเพิ่มความประทับใจในการให้บริการอย่างมาก

#### 6. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ

การให้บริการของส่วนราชการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสิ่งหนึ่งในการพัฒนาประเทศ โดยรัฐต้องเข้ามามีบทบาทอย่างสูงในการให้บริการประชาชนเพื่อให้การดำเนินงานของประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้นบุคลากรในระบบราชการควร ได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดีวิธีการที่จะปฏิบัติงานในระบบราชการให้ได้ผลดีคือ (สุชาติ แสนดี, 2535 : 51)

1. ข้าราชการทุกคนจะต้องสร้างจิตสำนึกความเป็นข้าราชการมี

เป้าหมาย คือ อำนวยบริการแก่ประชาชน บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชน ผู้มีจิตสำนึก  
อย่างนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นำความเดือดร้อนมาสู่ประชาชนเข้าช่วยเหลือทันที

2. ข้าราชการแต่ละคนจะต้องสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน

3. ข้าราชการซึ่งเคยมีทัศนคติว่าการพัฒนาทั้งหลาย เกิดจาก

ความเมตตาของทางราชการ เปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเสียใหม่ เพราะทัศนคติอย่างนี้ไม่ถูกต้อง  
และต้องถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการราชการทั้งหลายร่วมมือกับประชาชนในการพัฒนา  
ประเทศให้เจริญรุ่งเรืองไปข้างหน้า

กรมการปกครอง (2536 : 3) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่  
ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค  
เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่  
กำหนดไว้โดยหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและ  
เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและ  
หน้าตาดีเสมอไปการแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคา  
แพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น  
ปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลา  
ที่กำหนด ไม่ผัดผ่อน ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา  
ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียว  
กับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อ  
ประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หรือหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำคัญประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ธารณะ

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถเป็นสำคัญ

2.3.2 การปฏิบัติงาน ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับ

ประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

### 2.3.3 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการ

บริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงานการทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้อง ควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

หลวงส์ ฉายะบุตร (2536 : 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า ว่าหลัก Package – Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการ ตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่

น้อย มีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แย้ง

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้ง นั้น หน่วยงานราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็ว ในขั้นตอนให้บริการเมื่อการรายงาน การติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง



การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำ และพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกด้วย

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาส ที่

จะได้รับการบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่ข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย

บุคลากรหรือข้าราชการถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของระบบราชการเพราะข้าราชการคือผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนั้นข้าราชการต้องทำงานด้วยความขยันขันแข็งงานราชการนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ แต่งานราชการเป็นองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทน อาจเป็นผลทำให้ลืมความสำคัญของตนเอง การพัฒนาประเทศจะดำเนินไปด้วยดี ไม่ได้หากขาดการสนับสนุนของหน่วยงานราชการ และการดำเนินการพัฒนาประเทศจะดีขึ้นไปอีกถ้าหน่วยงานราชการมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างจริงจัง

## 7. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิทวินัย (2538 : 5) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึง คุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ พฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของ

การบริการเกี่ยวข้องกับบริการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระคายหิ้วใส่ของ ของจดหมาย จดตาสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรม เป็นต้น

จากแนวคิดการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสารที่ เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งสรุปเป็นหลักในการให้บริการที่ดี ได้ดังนี้

1. ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการผู้มารับบริการ
2. ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม
4. ให้บริการด้วยความประหยัด
5. ให้บริการอย่างสะดวก

### แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวคิดการมีส่วนร่วมได้เกิดขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่สมัยอดีต ซึ่งยังคงมีสภาพ การดำรงชีวิตตามแนวทางเกษตรกรรมแบบพอเพียงชีพ ประชาชนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในรูปของการร่วมกันเพื่อประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในชุมชนร่วมกัน โดยไม่ได้คิด ค่าตอบแทน แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวมักปรากฏในวิถีชีวิตของ ประชาชนและการเกษตรเป็นสำคัญ เช่น การขอแรงประชาชนในชุมชนเพื่อเกี่ยวข้าว เป็นต้น

บุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์ (2535 : 83) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิด ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและการห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญห้องต้องกันกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของ

## ส่วนรวม

2. ความเคียดแค้นและความไม่พึงพอใจร่วมกัน ที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้น ผลักดันให้พุ่งไปสู่การรวมกลุ่ม วางแผน และลงมือกระทำร่วมกัน

3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่ปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

### 1. ความหมายของการมีส่วนร่วม

นิพัทธเวช สืบแสง (2526 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วม หมายถึง การกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงสถานการณ์ของงานรวม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้การกำหนดและดำเนินการของประชาชนเอง โดยที่กระบวนการของการมีส่วนร่วมนั้น เป็นการมีส่วนร่วมในการค้นหาหรือกำหนดปัญหาของชุมชน การหาสาเหตุของปัญหาวิธีการแก้ไขปัญหา ลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน และประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2530 : 6) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

ธวัช มหรรพศ์ (2531 : 104) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า การพัฒนาชนบทที่ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องยึดหลักการให้ประชาชนในท้องถิ่นทุกคน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของการพัฒนาทุกคน ต้องร่วมมือร่วมใจกันทำคนละไม้คนละมือ และให้ถือว่าการพัฒนาชนบทเป็นหน้าที่รับผิดชอบของชาวชนบททุกคน

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2531 : 6) ให้ความเห็นว่า การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามาทำกิจกรรมทุกอย่างให้มากที่สุด เพื่อให้เขาได้เป็นผู้ตัดสินใจลงมือทำงานตามที่เขาได้ตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการทำให้ได้ปฏิบัติตามความสนใจและความต้องการ การที่เขาได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการนั้น จะทำให้เขาพัฒนาตนเองยิ่งขึ้น

คุณฤๅ อายูวัฒน์ และคณะ (2535 : 7) ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสประชาชนเข้าร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่กระบวนการเบื้องต้นจนถึงกระบวนการสิ้นสุด โดยที่การเข้าร่วมอาจจะเข้าร่วมในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง หรือครบวงจร

ก็ได้ การเข้าร่วมมีทั้งรายบุคคล กลุ่มหรือองค์กร ซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เพื่อ  
ดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยการกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กร  
เพื่อให้ บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

นรินทร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างถึงใน วราพร สื่อสกุล. 2547 : 23) การมีส่วนร่วม  
หมายถึง การเกี่ยวข้องกับจิตและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ ซึ่งผลของการ  
เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุรำให้เกิดการกระทำที่บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้  
เกิดความรู้อีกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

## 2. ลักษณะของการมีส่วนร่วม

บัญญัติ แก้วส่อง (2535 : 79) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

.....  
ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มการพัฒนา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ให้  
ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วน  
ร่วมตัดสินใจในการกำหนดความต้องการของชุมชนและมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของ  
ความต้องการด้วย

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผนการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชน  
มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการและแนวทาง  
การดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นตอนการบริจาค  
ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ โดยการสนับสนุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์  
และแรงงาน เข้าร่วมบริหารงาน ประสานงาน และดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอน  
ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ที่พึงได้จากการพัฒนา หรือยอมรับผลกระทบ  
หรือบุคคลก็ตาม

ขั้นที่ 5 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลการพัฒนา เป็นตอนที่ประชาชน  
เข้าร่วมประเมินว่า การพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด ซึ่งใน  
การประเมินอาจปรากฏในรูปของการประเมินย่อย (Formative Evaluation) อันเป็น  
การประเมินผลความก้าวหน้าที่ทำเป็นระยะ ๆ หรือกระทำในรูปของการประเมินผลรวม  
(Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวมยอด



วิชัย กัณหาชน (2535 : 24) ได้กล่าวว่าลักษณะของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงการเป็นผู้นำ ดังนี้

1. เป็นสมาชิก
2. เป็นสมาชิกเข้าร่วมประชุม
3. เป็นสมาชิกผู้บริจาคเงิน
4. เป็นกรรมการ
5. เป็นประธานกรรมการ
6. สมาชิกผู้นั้นทำอะไรระหว่างประชุม
7. สมาชิกผู้นั้นเล่นบทอะไรในที่ประชุม

นอกจากนี้ ยังได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเข้าร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นปัญหาและสาเหตุของปัญหา เนื่องจากเหตุผลพื้นฐาน คือ ตนย่อมรู้ปัญหาของตนเองได้มีมากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ กิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น ผู้ที่เลือกแนวทางในการพัฒนาควรเป็นประชาชนในชุมชนนั่นเอง ไม่ใช่บุคคลภายนอกเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรกับศักยภาพในการพัฒนาชุมชนนั้น
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านแรงงานการร่วมแรงในการประกอบกิจกรรมจัดทำให้ประชาชนมีความผูกพันกันมากขึ้น และก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าของกิจกรรม และผลงานที่ปรากฏซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนบำรุงรักษาให้ดำรงอยู่อย่างสมบูรณ์และมีประโยชน์ยืนยาว
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลเพื่อค้นคว้า เพื่อหาข้อดีและข้อบกพร่อง อันเกิดจากการดำเนินกิจกรรม ซึ่งได้นำมาเป็นบทเรียนในการหาทางปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

### 3. รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

วิชัย กัณหาชน (2535 : 24) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลด

ปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8. ร่วมคิด ติดตาม และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

กรณีการ ชมติ (อ้างถึงในวราพร สื่อสกุล. 2547 : 23 ) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน
7. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริโภค
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้าง
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

นรินทร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 185) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน มีรูปแบบ และขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่าน

องค์กรจัดตั้งของประชาชน เช่น การรวมกลุ่มเยาวชน กลุ่มต่าง ๆ

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน เช่น กรรมการของกลุ่ม ชุมชน กรรมการ กลุ่มเลี้ยงไหม คณะกรรมการหมู่บ้าน

3. การมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open - Participation) โดยผ่านผู้แทนที่ไม่ใช้องค์กรของประชาชน เช่น สถาบัน หน่วยงานที่เชิญชวน เปิดโอกาสให้ประชาชนไปมีส่วนร่วม

#### 4. ปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543 : 111) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกลไกของรัฐ ทั้งในระดับนโยบาย มาตรการ และระดับการปฏิบัติที่เอื้ออำนวย หรือสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน จำเป็นที่จะต้องทำให้การพัฒนาเป็นระบบเปิดที่มีความเป็นประชาธิปไตย

2. ปัจจัยด้านประชาชน มีสำนึกต่อปัญหาและประโยชน์ร่วม มีสำนึกต่อความสามารถและภูมิปัญญาในการจัดการปัญหาซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์และการเรียนรู้ รวมทั้งมีการสร้างพลังเชื่อมโยงในรูปกลุ่ม องค์กร เครือข่าย และประชาสังคม

3. ปัจจัยด้านนักพัฒนาและองค์กรพัฒนา มีบทบาทในการกระตุ้นส่งเสริมเอื้ออำนวยกระบวนการพัฒนา สนับสนุนข้อมูลข่าวสารและทรัพยากร ตลอดจนร่วมเรียนรู้กับสมาชิกชุมชน

ยิววัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 79) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมสรุปได้ว่า การให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนา มีความสำคัญและจำเป็นเพื่อขจัดความขัดแย้งในการพัฒนาโครงการต่างๆ และจัดตั้งองค์กรประชาชนขึ้นมา ก็เพื่อให้เป็นแกนกลางการระดมความคิด การปฏิบัติ และสำคัญที่สุดคือ ให้องค์กรสามารถรับผิดชอบและสร้างกิจกรรมต่อเนื่องจากโครงการพัฒนาต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว นั่นคือ ผู้นำของประชาชนเป็นแกนสำคัญในการจัดตั้ง และพัฒนาองค์กรประชาชน จากประสบการณ์ที่ผ่านมาประเทศไทยมีปัญหาเรื่องผู้นำ ผู้นำท้องถิ่นและผู้นำฝ่ายราชการ ซึ่งเป็นข้อจำกัดทำให้การจัดตั้งและพัฒนาองค์กรของประชาชนไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ผู้นำท้องถิ่นประชาชนนั้น ถูกกำหนดบทบาทและสร้างขึ้นโดยกระบวนการราชการ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนของราชการมากกว่าเป็นคนของประชาชน
2. ผู้นำท้องถิ่น มีขีดความสามารถในด้านการบริหาร การจัดการค่อนข้างจำกัด และมักถูกรอปรังำโดยราชการซึ่งมักจะสั่งการหรือชี้นำมากกว่าการชี้แนะ
3. ผู้นำท้องถิ่น มักแสวงหาอิทธิพลใส่ตน
4. ประชาชน ในฐานะผู้ที่จะต้องแสดงเจตจำนงต่อการพัฒนาและกำหนดหลักวิธีการขั้นตอนการพัฒนาไม่สนใจผู้นำ
5. ค่านิยมที่เป็นแบบอัตนิยม คือ ไม่ชอบยุ่งเรื่องคนอื่น มีผลกระทบต่อความอ่อนแอของการจัดตั้งและพัฒนาองค์กรประชาชน
6. บรรยากาศทางการเมือง ไม่เอื้ออำนวยที่จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพราะกลไกทางการเมืองยังสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ของคนต่างก้ำก่ายกัน

#### 5. ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

สงวน ปัทมธรรมกุล และคณะ (2533 : 7) กล่าวถึงคุณประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

1. ประชาชนได้ตระหนักในปัญหาของตนเอง และตระหนักที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของตนเอง
2. ประชาชนได้มีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเอง ที่มีอยู่ทั้งในรูปของความคิด การตัดสินใจ และการกระทำได้อย่างเต็มที่
3. ประโยชน์ในการระดมทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. ประชาชนจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้การพัฒนามีความมั่นคงถาวรและประหยัด
5. จะเป็นกระบวนการในการพัฒนาความสามารถ และพลังของประชาชนในการพึ่งพาตนเอง
6. เป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย
7. ประชาชนมีความรับผิดชอบ และมีอำนาจสูงสุดในการพัฒนาชุมชนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
8. เป็นการแสดงออกถึงการเคารพนับถือ เชื่อใจ ไว้วางใจ รัก และศรัทธาใน

ประชาชนว่ามีความรู้ ความสามารถ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปร่วมคิด ร่วมริเริ่ม ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของชุมชนหมู่บ้าน ตำบล ซึ่งลักษณะของการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนดังกล่าวนี้จะเข้าไปร่วมในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และรับผิดชอบร่วมกันกับคนในสังคม และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้สูงขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ 4 ลักษณะดังนี้

1. การมีส่วนร่วมศึกษาปัญหา ได้แก่ สืบหาข้อมูล ร่วมประชุมวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาร่วมตัดสินใจสาเหตุแท้จริงของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหา ได้แก่ ร่วมกำหนดปัญหาในการพัฒนาชนบทร่วมจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติ ได้แก่ ร่วมออกแรงงาน ร่วมออกวัสดุ ร่วมให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมติดตามประเมินผล ได้แก่ ร่วมเป็นกรรมการติดตามงานร่วมสำรวจความถูกต้องของแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

### 1. ความเป็นมาของโครงการ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้นในขณะเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาลูกหลายประการ ยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จไปได้ในเร็ววัน แต่ถ้า



ปล่อยไว้โดยไม่จัดการแก้ไขเลย ปัญหาเหล่านั้นก็ยิ่งจะมีมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดทำโครงการ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” เพื่อนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2551 : 1)

## 2. หลักการสำคัญในการดำเนินงานของโครงการ

รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมาก จึงได้วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารงาน โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ รวมทั้งการศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

แนวคิดในการดำเนินงานการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหลักการสำคัญในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน
2. การปรับปรุงบทบาทค่านิยมและจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น
3. การปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น ร่วมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง
4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทักษะที่มีอยู่และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน
5. การกระจายการบริการประชาชนของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติ

ในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก เช่น เพิ่มหน่วยบริการรับแจ้งเหตุเบื้องต้นและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะประชาชนตามหมู่บ้านรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

6. การปรับแก้ย้งกำลังพลจากหน่วยอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. ปรับปรุงระบบการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก

### 3. หลักเกณฑ์ในการบริการประชาชน

หลักในการบริการประชาชนของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดวัตถุประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้เป็นหลักในการบริการประชาชน 10 ประการ ได้แก่

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านรับผิดชอบหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติลำดับขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกของการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้น ให้เสร็จสิ้นที่สถานี

ตำราจให้มากที่สุดภายใต้หลักการดำเนินงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะเป็นไปอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกการปฏิบัติต่อบุคคล เพราะสาเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด คุณภาพ เกิดประโยชน์ที่แท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจะให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้นเป็นมิตรเอาใจใส่ เอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้ให้บริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจที่เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

#### 4. วัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ

ในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์หลายประการ ดังนี้

1. มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
2. มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอ เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรม โดยมีศักดิ์
3. มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกรับรองใจ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4. มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็ มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม

5. มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตำรวจให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

6. มุ่งให้สถานีตำรวจเป็นแห่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง

7. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเอง ได้รับความเดือดร้อน

#### 5. กิจกรรมการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลสมเจตนารมณ์ตามนโยบายของรัฐบาลอย่างแท้จริง จึงให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารและปกครองบังคับบัญชา

โดยพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจ หรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะดำเนินการได้เองโดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

#### 1. ด้านการบริการทั่วไป

1.1 รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.1.1 รวมการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความ

เป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ

1.1.2 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อ สอบถามและการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็น หัวหน้าควบคุมการปฏิบัติ รวมทั้งทำหน้าที่ชี้แจง ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ

1.2 กำกับดูแลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชน รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.2.1 คัดเลือก ฝึกอบรม และกำชับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชน ตามลำดับก่อนหลังด้วยความสะดวก รวดเร็ว สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ แบบไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ

1.2.2 ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ที่ติดต่อกับบุคคลภายนอก ให้ใช้คำพูดที่สุภาพชัดเจน ชัดคำ หลีกเลี่ยงคำย่อ หรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ โดยเมื่อสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรีบยกหูฟัง ออกสถานที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ให้ผู้ติดต่อเข้ามารับทราบทันที

1.3 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.3.1 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวัน การเปรียบเทียบปรับ ให้สั้น กระชับ และง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ อาจพิจารณาดำเนินการให้ประชาชนกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองตามสมควร เช่น การแจ้งเอกสารหาย โดยจัดทำแบบฟอร์มที่กรอกสมบูรณ์แล้วไว้เป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่



ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ อีกส่วนหนึ่งด้วย

1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ  
ประชาชน

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.4.1 ติดประกาศและรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน  
ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ ให้  
ประชาชนทราบ โดยเปิดเผยชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แลบบันทึกลีขียงและ  
ภาพ

1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.5.1 เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับแจ้งเหตุทาง  
โทรศัพท์และโทรสาร โดยจัดให้มีพนักงานรับโทรศัพท์โดยเฉพาะหรือใช้ระบบโทรศัพท์  
อัตโนมัติมาช่วยเสริมกรณีมีปริมาณผู้แจ้งเหตุทางโทรศัพท์ที่มากก็ได้ และดำเนินการเพื่อขอ  
ติดตั้งเพิ่มคู่สาย โทรศัพท์ จัดหาเครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร

1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.6.1 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการบน  
สถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.7.1 จัดให้มีหน่วยบริการตำรวจเคลื่อนที่ หรือจัดข้าราชการ  
ตำรวจไปปฏิบัติงานในแหล่งชุมชนที่สำคัญ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น  
การรับแจ้งความ การรับคำร้องทุกข์ การรับแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับจราจร  
การบริการด้านอุบัติเหตุจราจร การระงับอัคคีภัยเบื้องต้น และการระงับเหตุคว้นเหตุร้าย  
 เป็นต้น โดยมีการออกแผนการให้บริการและประกาศให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเวลา  
สถานที่ และเรื่องที่จะให้บริการ

1.8 ดำเนินการความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

รายละเอียดการปฏิบัติ

1.8.1 จัดแบบสำรวจไว้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานี

คำรวจ ตอบคำถามด้วยตนเองตามสมควร เพื่อแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริการประชาชน ของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ด้านการอำนวยความสะดวกชมรมทางอาญา

### 2.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.1.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละภาค ให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความ ต้องเสียเวลานานเกินสมควร

### 2.2 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.2.1 ปรับปรุงระบบการมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนการสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนและลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกัน มิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากจนเกินไป

### 2.3 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง

สะดวกและรวดเร็ว

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.3.1 จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวน ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สืบสวน เจ้าหน้าที่วิทยากร เวรบริการ เสมียนประจำวัน และพลขับ เข้าเวรพร้อมกับพนักงานสอบสวน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งให้สามารถไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุได้ทันที

### 2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงาน

อื่น

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.4.1 พัฒนาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่นให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวนและสามารถหมุนเวียนมาปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้ โดยมอบหมายให้ร่วมทำสำนวนการสอบสวนที่มีอัตราโทษต่ำ และไม่สลับซับซ้อน

### 2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน

### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.5.1 ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ความสามารถและคุณธรรมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจ จากประชาชน มุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึก อุทิศการณ์ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

2.6 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวน

### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.6.1 ฝึกสอนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจ ในการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น

2.6.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนใช้คอมพิวเตอร์ในการทำสำนวนการสอบสวน และรายงานเหตุตามแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ

### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.7.1 เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับ และการทำสำนวน ทั้งนี้ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

2.8 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.8.1 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำ ให้สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการทำงานต่าง ๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับแจ้ง

ด้วยตัวอักษรที่มีขนาดสามารถเห็นได้ชัดเจน และให้ออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์หรือ คำกล่าวโทษทุกครั้ง แม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษจะมีได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัด ครั้งต่อไปอีกด้วย

## 2.9 ควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ รายละเอียดการปฏิบัติ

### 2.9.1 ควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนตอบสนองต่อ

ความเดือดร้อนของประชาชนไม่เรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบาย ชี้แจง แนะนำแนวทางการดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยผู้เสียหายและพยาน การแจ้งการจับกุม ให้แก่ญาติของผู้ถูกจับทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

### 2.10 มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการสั่งคืน

ของกลาง

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.10.1 มอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2.11 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้ว

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

2.11.1 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐาน ด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนคดีที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนที่รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดีถึงที่สุด พร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการซักซ้อมพยาน และนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาชั้นศาลได้

## 2.12 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม รายละเอียดการปฏิบัติ

2.12.1 กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือ  
คุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะในระหว่างการสืบพยานชั้นศาล  
ในคดีสำคัญ และคดีซึ่งอาจเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นใน  
ความยุติธรรม

## 3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและ  
สถานการณ์ในพื้นที่

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจ้สายตรวจตามแนวทางการจัดและ  
ควบคุมสายตรวจของกรมตำรวจ โดยปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง  
การจัด สายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพ  
อาชญากรรม ภูมิประเทศและสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความ  
สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ใน  
การตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจออกเป็น  
“เขตตรวจ” โดยกำหนดให้มีร่องสารวัตรป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมหรือนายตำรวจ  
ชั้นสัญญาบัตร เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจเป็นการแน่นอนอื่นอีกด้วยได้

3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและตรวจสอบความพร้อมของ  
เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.2.1 อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพื่อ  
เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการทุกครั้ง  
เพื่อให้เกิดความชัดเจนในภารกิจ การปฏิบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพื่อนำ  
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็น หรือได้รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจง และให้ปรับปรุง  
แก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการแต่งกาย และการใช้  
เครื่องมือเครื่องใช้ประจำสายตรวจ

3.3 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่าง

สม่ำเสมอ



### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.3.1 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามสมควร

3.4 ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.4.1 ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุม และสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้สามารถเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุดหลังจากได้รับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ รักษาสถานที่เกิดเหตุ หากร่องรอยพยานหลักฐานในที่เกิดเหตุ และช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจ

3.5 ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.5.1 ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจที่อยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

3.6 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.6.1 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะเป็นประจำทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดแผนให้สอดคล้องประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

3.7 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.7.1 ให้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละ 3-5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ โดยกำหนดคดีเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และในระหว่างการระดมในแต่ละวัน ต้องมีการเพิ่มสายตรวจมีการตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้

3.8 ขยายงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

ขยายงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ มีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป ดังนี้

3.8.1 จัดชุดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน รับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเอง และชุมชน เช่น อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขั้รถรับจ้างสาธารณะ และโครงการครู 5 นาที

3.8.2 รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน เป็นต้น

3.8.3 ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชน เช่น ธนาคาร ร้านทอง หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเอง และให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันที

3.8.4 สนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้าน ในการพัฒนาหมู่บ้านให้เป็นหมู่บ้านป้องกันตนเอง

3.8.5 ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชน เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขพื้นที่ฟูทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว

3.9 พัฒนาระบบสำรวจชุมชนโดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

กระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้

ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

3.9.1 จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

3.9.2 จัดตั้งตู่ยามชุมชนในเขตเมือง หรือชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของตู่ยาม วัด หรืออาคารชุด มีกำลังตำรวจไม่น้อยกว่า 8 นาย ทำหน้าที่เป็นสายตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนนั้น ๆ

3.9.3 จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบล ในเขตนอกเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย และราษฎรอาสาสมัคร ไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล

3.9.4 จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน โดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้าน เป็นที่ทำการ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชน ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน

3.10 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อ

การดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน

รายละเอียดการปฏิบัติ

3.10.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่เป็นที่สนใจของประชาชน และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ เช่น การลักทรัพย์ในเคหสถาน การโจรกรรมรถยนต์ เป็นต้น

3.11 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า

รายละเอียดการปฏิบัติ

3.11.1 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิด และได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้ว ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้น ต้องหลบซ่อนจนไม่สามารถกระทำความผิดซ้ำได้อีก ทั้งนี้ให้ยึดปฏิบัติตามมาตรการที่กรมตำรวจกำหนดไว้โดยเคร่งครัด

### 3.12 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รายละเอียดการปฏิบัติ

3.12.1 ตรวจสอบตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาต โดยขอด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเคร่งครัด หากมีการกระทำผิดให้จับกุมดำเนินคดี และนำมาตราการในการพักใช้ สั่งปิด หรือถอนใบอนุญาตมาบังคับใช้ อย่างจริงจัง หากผู้กระทำผิดเคยถูกจับกุม หรือได้รับโทษมาก่อน ให้พนักงานสอบสวนฟ้อง เพิ่มโทษเพื่อให้เด็ดขาด

3.12.2 กวดขัน ตรวจสอบ แหล่งที่มีโอกาสจะจัดให้มีอบายมุขที่มี ขอบด้วยกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิด เกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภทอย่างเียบขาด

### 3.13 ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเียบขาดและรณรงค์ ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.13.1 ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเียบขาด โดยเฉพาะ ยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่น ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติ ของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มขีดความสามารถ

3.13.2 รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยร่วมกับ ประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน หน่วยงานเอกชน และทุกหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษของยาเสพติด และแสวงหาความร่วมมือใน การให้ข้อมูลข่าวสาร และมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติด รวมทั้ง สนับสนุน ส่งเสริมการบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้เสพให้ลด ละ และเลิกการใช้ยาเสพติด

### 3.14 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือดร้อน รำคาญแก่นักท่องเที่ยว

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

3.14.1 จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจตราให้ครอบคลุม สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก จุดรับ-ส่งนักท่องเที่ยว อย่างเป็นระบบ และดำเนินการสืบสวนกวาด ล้างอาชญากรรม กลุ่มมิจฉาชีพ หรือแก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนผู้ประกอบการ ที่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคคลที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว อย่าง จริงจังและต่อเนื่อง

3.14.2 ร่วมกับฝ่ายปกครอง ฝ่ายสาธารณสุข หน่วยบรรเทา  
สาธารณภัย และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดชุดกู้ภัยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ  
และอุบัติเหตุต่าง ๆ

3.15 ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และ  
ทรัพยากรธรรมชาติ

รายละเอียดการปฏิบัติ

3.15.1 ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และ  
ทรัพยากรธรรมชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประสานการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด

3.15.2 ร่วมกับประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยราชการที่  
เกี่ยวข้องดำเนินการรณรงค์ส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ให้มีจิตสำนึก มี  
ความรัก ห่วงแหนและช่วยอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ

3.16 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของ  
สถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

รายละเอียดการปฏิบัติ

3.16.1 จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบ นาฬิกาอาชญากรรม และ  
เก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นและข้อมูลอาชญากรรมให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ  
โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน จะต้องให้ความสนใจและให้รู้  
รายละเอียดแห่งคดีทั้งหมด โดยเน้นที่สาเหตุของการกระทำความผิด

3.16.2 ปรับปรุงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ  
บุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษ (ผู้มีอิทธิพล/มือปืนรับจ้าง) แหล่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรมและ  
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไว้อย่างเป็นระบบและถาวร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันและ  
ปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบจะได้รับ  
การแต่งตั้งโยกย้ายไปประจำที่อื่นแล้วก็ตาม

3.17 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

รายละเอียดการปฏิบัติ

3.17.1 จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อม



และทราบวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ เช่น เหตุประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ธนาคาร ร้านทอง-อัญมณี ฯลฯ โดยให้มีการซักซ้อมและประสานการปฏิบัติกับหน่วยที่เกี่ยวข้องทุกระยะ พร้อมทั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

#### 4. การควบคุมและจัดการจรรยา

##### 4.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจรรยาในบริเวณหรือจุดที่มี

ปัญหาจรรยา

รายละเอียดการปฏิบัติ

4.1.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจรรยาในบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท และย่านชุมชน หรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจรรยาติดขัดอยู่บ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้โดยสะดวกรวดเร็วและเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนนและผู้สัญจรไปมา โดยเฉพาะในช่วงงานและเทศกาลปีการท่องเที่ยวไทย ช่วงเวลาเร่งด่วนและในเส้นทางเข้า-ออก กรุงเทพมหานคร ในช่วงวันหยุด

4.1.2 มอบหมายให้รองผู้กำกับการที่รับผิดชอบ และ/หรือสารวัตรจรรยา ลงไปควบคุมดูแลการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด

##### 4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้

กฎหมาย

รายละเอียดการปฏิบัติ

4.2.1 จัดกำลังให้มีสายตรวจจรรยาไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจรรยาเฉพาะหน้า และควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำผิด ให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของการจราจร ก่อให้เกิดปัญหาจรรยา หรือสร้างความเดือดร้อนเสียหายต่อส่วนรวม เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด จอดรถซ้อนคัน ขัดรถผิดช่องทาง เป็นต้น ทั้งนี้ในการบังคับใช้กฎหมาย จะต้องปฏิบัติด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ

##### 4.3 อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

รายละเอียดการปฏิบัติ

4.3.1 จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร ทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ ให้เป็นไปตามนโยบายของกรมตำรวจ

#### 4.4 อบรม เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร รายละเอียดการปฏิบัติ

4.4.1 จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและ  
ปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไปอย่าง  
สม่ำเสมอ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ

#### 4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร รายละเอียดการปฏิบัติ

4.5.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทาง  
จดหมาย โทรศัพท์ และอื่น ๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหโดยยึดหลักการที่ว่า  
ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรติดขัดหรืออุบัติเหตุจราจร ทราบถึงปัญหาที่  
ที่สุด

4.5.2 จัดการฝึกอบรมอาสาจราจรตามหลักสูตรของกรมตำรวจ  
แล้วมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร

4.5.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนทั่วไป  
สนับสนุนการรายงานข่าว และรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจรโดยสื่อมวลชนทุก  
แขนง เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพเส้นทางการเดินทาง การใช้ความระมัดระวังและ  
การปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ

4.5.4 ระดมความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป องค์กรประชาชน  
หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อร่วมกันจัดการจราจรและแก้ไข  
ปัญหาจราจร รวมทั้งพิจารณาจัดทำโครงการถนนตัวอย่างในพื้นที่รับผิดชอบตาม  
ความเหมาะสม

4.6 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงาน  
อื่น ๆ ของสถานีตำรวจ

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

4.6.1 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจร ให้สอดคล้องประสาน  
สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิด  
อุบัติเหตุ หรือมีการกระทำผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวน และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและ  
ปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การวิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ เป็นต้น

4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่  
เกี่ยวข้อง

### รายละเอียดการปฏิบัติ

4.7.1 หมั่นสอดส่องดูแล ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย ภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นผิวการจราจรให้น้อยที่สุด โดยยึดหลักปฏิบัติว่า “จะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก”

4.7.2 ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ตลาดนัด ที่กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

4.7.3 ประสานงานกับเจ้าของกิจการ ผู้ซ่อมรถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์ ผู้ซ่อมรถจักรยานยนต์ สามล้อเครื่อง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง และผู้ประกอบการต่าง ๆ มีให้ตั้งวางสิ่งของ อุปกรณ์กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

4.8 ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหการจราจร

### รายละเอียดการปฏิบัติ

4.8.1 ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหการจราจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้การแก้ไขปัญหการจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ครบวงจร และสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ

### รายละเอียดการปฏิบัติ

5.1.1 กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยอาจพิจารณาอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้หนึ่งผู้ใด มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน

5.2 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจ

ทุกนาย

### รายละเอียดการปฏิบัติ

5.2.1 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการ

ตำรวจ ทูทนาย เพื่อให้ร่วมกันรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ทั้งบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ แต่ให้เน้นการปฏิบัติภารกิจของคนที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ

### 5.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ รายละเอียดการปฏิบัติ

5.3.1 ประชุมและถ่ายทอดข้อราชการต่าง ๆ แก่ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนได้ทราบแนวนโยบายของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะได้ช่วยกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

5.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ

### รายละเอียดการปฏิบัติ

5.4.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และสนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขปัญหายาเสพติด

### 5.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

5.5.1 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และข้าราชการตำรวจทูกนยที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและออกปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชน หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องอีกส่วนหนึ่งด้วย

### 5.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน

#### รายละเอียดการปฏิบัติ

5.6.1 จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดบทบาทและภารกิจของสถานีตำรวจ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดบทบาทและภารกิจของสถานีตำรวจ จัดทำแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถบริการและแก้ไขปัญหาของประชาชนและชุมชนได้อย่างตรงจุด รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางใน

การปรับปรุงพัฒนางานด้านอื่น ๆ ด้วย

5.7 จัดอภิปราย ประชุม หรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานสำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

5.7.1 จัดอภิปราย ประชุม หรือจัดนิทรรศการเกี่ยวกับงานสำรวจ

ในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่

## 6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

6.1 จัดทำป้ายที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.1.1 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณที่

เป็นรอยต่อสถานีตำรวจข้างเคียง เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจอย่างชัดเจน สามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

6.2 จัดทำผังแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.2.1 จัดทำผังแม่บทการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ที่จะมีขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งมิให้มีการก่อสร้างอื่นใดในที่ดิน นอกเหนือจากที่กำหนดไว้โดยผลการ

6.3 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.3.1 จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับ

การใช้งานเป็นระเบียบเรียบร้อย ยึดหลักที่ว่าพื้นที่ให้บริการที่มีประชาชนมาติดต่อ จะต้องอยู่รวมกันและต่อเนื่องกัน และจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น สถานที่รับแจ้งความร้องทุกข์ ห้องทำงานของเวรสอบสวน ห้องควบคุม เป็นต้น

6.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการ

ประชาชน

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.4.1 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ



ที่พักรับรองประชาชน ที่ตั้งขยะ เป็นต้น

6.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วน  
รายละเอียดการปฏิบัติ

6.5.1 จัดสถานที่ ห้องเก็บรักษาของกลาง และรถที่เกิดอุบัติเหตุ  
พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการดูแลรักษาอย่างรัดกุม โดยอาจพิจารณาดำเนินการร่วมกับสถานี  
ตำรวจในบริเวณใกล้เคียงได้ตามความเหมาะสม

6.6 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และอื่น ๆ ที่

เกี่ยวข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.6.1 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับ  
อาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งจัดทำอर्डเพอร์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

6.7 ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

รายละเอียดการปฏิบัติ

6.7.1 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ  
สถานีตำรวจและสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยอบรมปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจช่วยกัน  
รักษาความสะอาด และระดมความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว  
รวมทั้งอาจพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมได้ตามสมควร อีกส่วนหนึ่งด้วย

7. การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

7.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.1.1 ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็น  
แบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการครองตน การครองคน และการครองงาน

7.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.2.1 ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น สอดส่องดูแลทุกข์สุขของ  
ผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม เรียบ  
ง่าย ประหยัด สมณะ ถด ละ เลิก อบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

7.2.2 รีบช่วยเหลือหรือแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ส่วนใดเกินกำลัง  
ความสามารถก็ให้เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือเพื่อส่งการแก้ไขต่อไป และในขณะเดียวกัน

ต้องไม่สร้างความเดือดร้อนหรือเป่ฯการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะทางหนึ่งทางใดก็ตาม

7.3 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และจัดสวัสดิการ

ในทุกรูปแบบ

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.3.1 ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทนและสิทธิ

ประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จากทางราชการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้รับเต็ม

ตามสิทธิ์และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

7.3.2 จัดสวัสดิการอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ เช่น อาหารกลางวัน

ร้านค้าสวัสดิการ กองทุน มูลนิธิ เป็นต้น

7.4 ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.4.1 ฝึกอบรมข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทุกระดับอยู่

เสมอให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ “อุดมคติตำรวจ” และ “วินัยตำรวจ” เพื่อให้มีระเบียบ

วินัย เคารพหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเอง

ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

7.5 กวดขันการแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.5.1 กวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมา

ปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจในระหว่างเวลาราชการ เว้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวนหรือ

ผู้ที่มีราชการต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกที่ทำการสถานีตำรวจ

7.6 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.6.1 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานี

ตำรวจทั้งหมด อย่างน้อยเดือนละครั้ง และประชุมระดับผู้บริหารของสถานีตำรวจเป็นประจำ

เพื่อให้ ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมายและประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

7.7 จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่าง

สม่ำเสมอ

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.7.1 จัดให้มีการอบรมและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่าง

สมัครเข้าสอบ ทั้งในลักษณะหมู่คณะและเป็นรายบุคคลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ

7.8 ส่งเสริมการออกกำลังกาย และแข่งขันกีฬาเป็นประจำ  
รายละเอียดการปฏิบัติ

7.8.1 ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกาย ทั่วสัปดาห์ และแข่งขันกีฬาเป็นประจำ เพื่อเสริมสร้างวินัย ความสามัคคีในหมู่คณะและ สุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์

7.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน  
รายละเอียดการปฏิบัติ

7.9.1 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.10 ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและ ผลงานดี

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.10.1 ให้การส่งเสริมสนับสนุนการแต่งตั้งโยกย้าย การพิจารณา ความดีความชอบ การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่มีความประพฤติดี และผลงานดี เป็นที่สรรเสริญเชิดชูจากประชาชน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ ทั่วไป

7.11 ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติตนไม่สมควร และ ทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด

รายละเอียดการปฏิบัติ

7.11.1 ลงโทษลงทัณฑ์แก่ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติตนไม่ สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมายเสียเองอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่ก่อกวน ชุมนุม รังแกประชาชน โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่และแก้ไข อย่างจริงจังและทันที่ และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบสอบสวนหรือ พิจารณาความบกพร่องด้วย

จากแนวคิดของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วย การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 7 ด้าน แต่สำหรับ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะกิจกรรมการพัฒนา 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป และ ด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากกิจกรรมพัฒนาดังกล่าวเป็นหน้าที่หลักของตำรวจที่ต้องปฏิบัติ

## 6. ประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

1. ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ
2. ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540
3. ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ปลอดภัย และร่วมกันแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง
4. ข้าราชการตำรวจจะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชน สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของตำรวจดีขึ้น
5. สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน จะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### 1. ประวัติความเป็นมา

ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามเดิมมีที่เดียว คือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองมหาสารคาม เมื่อปี พ.ศ. 2480 ได้จัดตั้งเป็นกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ได้สร้างอาคารขึ้นหนึ่งหลังเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวยกพื้นประมาณ 1 เมตร อยู่หลังสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองมหาสารคาม (อาคารสารสินปัจจุบัน) มีอำนาจการปกครองรับผิดชอบ

สถานีตำรวจต่าง ๆ ในจังหวัดมหาสารคาม รวม 6 อำเภอ คือ

1. สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองมหาสารคาม
2. สถานีตำรวจภูธร อำเภอกันทรวิชัย
3. สถานีตำรวจภูธร อำเภอโกสุมพิสัย
4. สถานีตำรวจภูธร อำเภอบรบือ
5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ วาปีปทุม
6. สถานีตำรวจภูธร อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

ในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าแต่งตั้งให้บ้านลาดกุดนางใยขึ้นเป็นเมืองมหาสารคาม และตั้งท้าวหาชัยเป็นพระเจริญราชเดช เจ้าเมืองมหาสารคาม ให้ท้าวบัวทองเป็นอุปฮาด ท้าวไชยะวงษา (จวนซึ่ง) เป็นอรรควงษ์ และท้าวเถื่อนเป็นวรบุตร

พุทธศักราช 2408 พระเจริญราชเดช พาท้าวเพี้ย กรมการ อพยพครอบครัวจากเมืองร้อยเอ็ด มาตั้งบ้านลาดกุดนางใยเป็นเมืองมหาสารคาม และได้สร้างจวนเจ้าเมืองขึ้น ซึ่งเป็นที่ว่าการเมืองอยู่ในตัว สร้างสถานีตำรวจ (โรงพัก) ที่หนองทุ่มหรือหนองกระทุ่ม (ปัจจุบันได้แก่บริเวณที่เป็นที่ตั้งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมหาสารคาม และบ้านพักข้าราชการตำรวจ) ตั้งขนาบข้างจวนเจ้าเมือง โรงพักตำรวจ (สถานีตำรวจ) อยู่ทางทิศเหนือของจวนเจ้าเมือง ส่วนสถานีตำรวจหลังปัจจุบันนี้ ไม่ทราบว่าย้ายมาสร้างสมัยใด ได้ทราบแต่ว่า ส.ต.อ.สุข (นามสกุลไม่ปรากฏ) เป็นหัวหน้าโรงพัก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2451 – 2456 (สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม. 2552 : 1)

## 2. นโยบายการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### 5.2.1 วิสัยทัศน์สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

“บริการ จริงใจ โปร่งใส ยุติธรรม”

### 5.2.2 พันธกิจ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

- 1) ถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์
- 2) ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและชุมชนเป็นฐาน
- 3) ป้องกันและควบคุมอาชกรรมโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 4) อำนวยความยุติธรรมโดยยึดหลักนิติธรรม
- 5) รักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยการบริการจัดการที่ดี



- 6) ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
- 5.2.2 ยุทธศาสตร์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม มีดังนี้
- 1) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
  - 2) ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันอาชญากรรม
  - 3) ยุทธศาสตร์ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
  - 4) ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวก
  - 5) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและด้านกิจกรรมพิเศษ
  - 6) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี
    - 6.1) ยุทธศาสตร์ด้านการตรวจราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
    - 6.2) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว
    - 6.3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กร-หน่วยงาน

### 3. อัตรากำลังพลของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

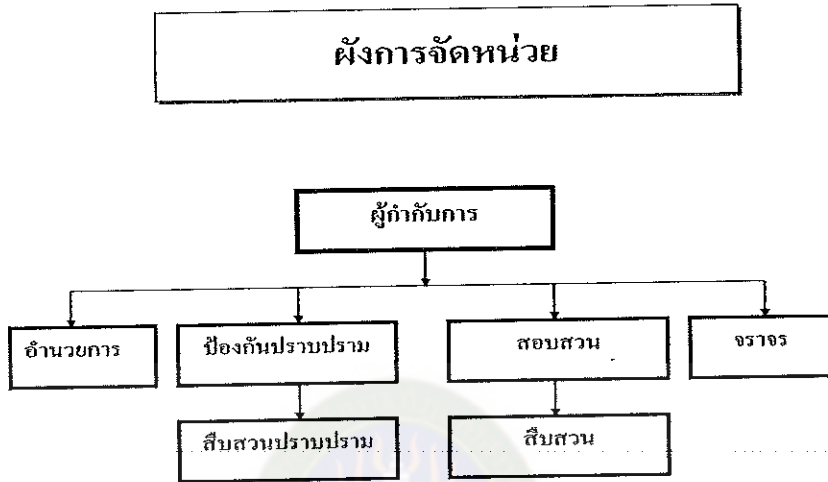
มีข้าราชการตำรวจทั้งสิ้น จำนวน 249 นาย ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงอัตรากำลังพลของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

สังกัด	สัญญาบัตร		ประทวน	
	อัตราอนุญาต	ตัวคนจริง	อัตราอนุญาต	ตัวคนจริง
สภ. เมือง มหาสารคาม	43	33	219	216

มีอัตรากระทบ คือ ตำรวจ 1 นาย ต่อประชากร 504 คน รับผิดชอบพื้นที่ 2.3 ตร.กม./นาย

#### 4. โครงสร้างการบริหารของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม  
ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม. 2552 : 15

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทักษ์ โทปุลญาณนท์ (2539 : 51-56) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการสัมฤทธิ์ผลของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และด้านการควบคุมการจราจร พบว่า ประชาชนมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าทางสถานีตำรวจยังขาดพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม การประชาสัมพันธ์โครงการไม่ทั่วถึงและต่อเนื่อง การทำสำนวนคดีอาญาต่างๆ ยังใช้เครื่องพิมพ์ดีดในการพิมพ์ แสดงให้เห็นได้จากประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการตามโครงการ เช่น เรื่องของการรับแจ้งความนอกสถานที่หรือการจัดตั้งสถานีย่อย ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของโครงการจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สวัสดิ์ หล้าถาศ (2542 : 72-74) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติไปในทางที่ดี เห็นด้วยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหลังรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ( พ.ศ. 2540) บังคับใช้แล้ว พบว่า ประชาชนที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับคดีได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจดีขึ้น เช่น การให้บริการรวดเร็ว พุดจาไพเราะสุภาพ ซึ่งมีความแตกต่างจากสภาพปัญหาที่กองวิจัยและวางแผน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจเก่า) ได้รายงานไว้ในปี 2534 ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ด้านอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับความสะดวกในการรับแจ้งความร้องทุกข์ ไม่ได้รับคำปรึกษาในการไปแจ้งความร้องทุกข์ ไม่ได้รับบริการอย่างเป็นกันเอง และมีความเชื่อว่าตำรวจไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ร้องทุกข์ได้นั้น สภาพปัญหาดังกล่าวได้ถูกแก้ไขเป็นอย่างดี

วีระพันธ์ พิละกันทา (2543 : 60-64 ) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อ โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่เหมาะสมต่อโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับปานกลาง

3. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดลำพูน โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีตำรวจ

3.1 ด้านการบริการทั่วไป ซึ่งประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทำงานเร็วขึ้น ควรมีการติดตั้งป้ายบอกทางเข้าสถานีตำรวจให้เห็นเด่นชัด ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนต้องการให้ได้รับความเป็นธรรมมากกว่าเป็นอยู่ ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ

กฤติกา หงษ์ศิริ (2543 : 82-87) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ และสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ และสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ใน

กิจกรรมต่าง ๆ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการควบคุมและการจัดจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทุกกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าคุณสมบัติทั่วไป เกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทุกกิจกรรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

วิจิตร เจริญวรรณ (2549 : 56-60) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการบริการทั่วไปและด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับปานกลาง ประชาชนมีความเห็นว่าต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม แต่สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นน้อยมาก

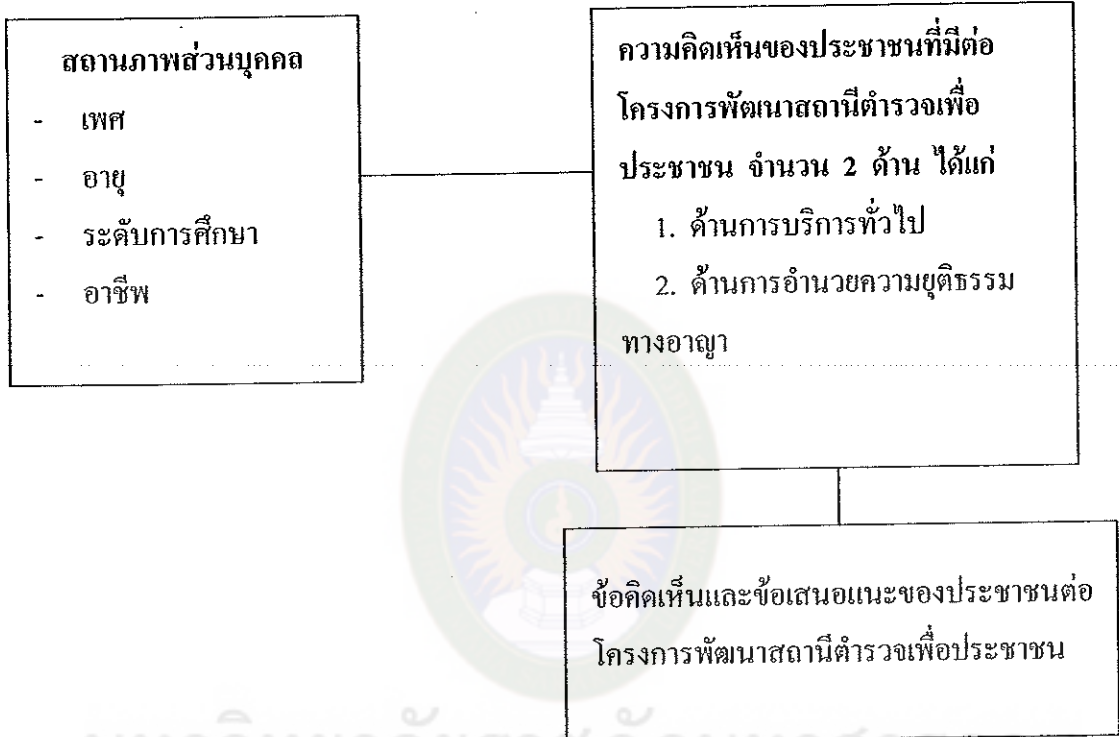
สำหรับปัญหา และแนวทางแก้ไข พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสถานีให้มีความพร้อมในการติดต่อราชการ และที่พักสำหรับคอยของผู้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในการให้บริการประชาชน ให้มีการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้น้อยลง และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ในการดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยรวมพบว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะส่งผลให้การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จในทุกด้าน

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไปและด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา นอกจากนั้นยังศึกษา

หาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน  
 ดังกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา