

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย
2. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. ความเป็นมาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไทย มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันภายใต้กรอบการดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานที่มีการปรับเปลี่ยนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น การศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนครั้งนี้ จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามโครงสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การนำเสนอในส่วนนี้ ผู้วิจัยนำเสนอตั้งแต่ความเป็นมาของตำรวจไทยและการปรับเปลี่ยนบทบาทของตำรวจตามโครงสร้างหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

1.1 ความเป็นมาของตำรวจไทย

กิจการตำรวจที่มาเป็นปีกแผ่นจนทุกวันนี้ สืบเนื่องมาจากในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้ทรงมีพระราชดำริที่จะจัดตั้งกองตำรวจขึ้น เนื่องจากในขณะนั้นโจรผู้ร้ายมักก่อความไม่สงบต่อราษฎร ลำพังข้าราชการที่ขึ้น กับกรมเมืองมิอาจจะสามารถระงับเหตุการณ์ให้เรียบร้อยได้ลงง่าย จึงทรงพระราชดำริที่จะจัดตั้งกองตำรวจเช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ อินเดีย ซึ่งเคยมีมาก่อนและเป็นผลดีด้วย ซึ่งในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ตอนต้น กิจการตำรวจยังมีได้ตั้งขึ้น เพียงแต่ใช้ชายฉกรรจ์อายุ 18-20 ปี ลงไปเป็นไพร่สม ทำหน้าที่เป็นกอง

ถูกข่มขืนในเวลาที่มีเหตุการณ์ และโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งข้าหลวงออกไปชำระเมื่อราษฎรร้องทุกข์ ทางด้านการปราบปรามโจรผู้ร้ายจะมีอาสาชาวบ้านเป็นกำลังช่วยเหลือ

ในปี พ.ศ.2403 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ จัดตั้ง กองโปลิศหรือกองตำรวจขึ้น โดยให้กัปตัน เอส.เจ.เบิด.เอมส์ ชาวอังกฤษ (Capt S.J.B.Ames) เป็นผู้วางรากฐานและโครงสร้างของงานในกองโปลิศนี้ ซึ่งถือว่าเป็นตำรวจสมัยใหม่คนแรกของเมืองไทย

กองโปลิศนี้ เป็นกองตำรวจเล็ก ๆ ที่ทำหน้าที่แทนข้าหลวงกองจับหรือตำรวจหวาย (แต่งกายแบบพลเรือนถือมัดหวาย) และกองตระเวน ช้าย - ขวา ส่วนมากจะจ้างพวกแขกมลายูและแขกอินเดีย ซึ่งเป็นลูกน้องเก่าของกัปตัน เอส.เจ.เบิด.เอมส์ สมัยอยู่สิงคโปร์มาเป็นพลตำรวจ โดยตั้งกองขึ้นใกล้ ๆ โรงกะทะ ซึ่งด้านหน้าเป็นป้อมปืนใหญ่ (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของอำเภอ สัมพันธวงค์) ปฏิบัติหน้าที่บริเวณลำเพ็ญ เรียกกองตำรวจนี้ว่า กองโปลิศคอนสเทเบิล กัปตันเอมส์ ได้รับตำแหน่งเทียบเท่าผู้บังคับการกองโปลิศ การแต่งกายของตำรวจในสมัยแรก ๆ นั้น ใช้ เครื่องแบบสีน้ำเงิน และหมวกยอด ส่วนกางเกงนั้นพลตำรวจใส่ตามสมัยนิยม แต่นายตำรวจจะนุ่งผ้าม่วง ต่อมามีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม คือกางเกงพลตำรวจใช้ขาตั้งนุ่งเข้า สวมเสื้อทรงกระบอก มีกระดุม 5 เม็ด สวมหมวกคล้ายหมวกเก็บแต่ไม่มีกะบังหน้า มีจุกสีแดงบนหมวก ผ้าพันแข้งสีดำไม่สวมรองเท้า ส่วนตัวนายตำรวจนั้นนุ่งผ้าม่วงสีน้ำเงิน สวมเสื้อคอตั้งสีน้ำเงินคาดเข็มขัดทับเสื้อ มีกระบี่แขวนสวมหมวก เสด็จที่สีขาว สวมถุงเท้าขาว รองเท้าดำ ข้อมือและคอแดง ราษฎรในสมัยนั้นเรียกว่า พวกหงอนแดงแข้งดำ บางคนก็เรียกว่า มาตา ซึ่งเป็นคำมลายู แปลว่า ยาม คนไทยจึงไม่ค่อยยอมสมัครเป็นตำรวจกันเพราะคิดว่าตำรวจคือยาม

กองโปลิศ ได้สร้างชื่อไว้มากโดยเฉพาะการปราบปรามพวกอั้งยี่ปล่องเหลี่ยม ซึ่งเป็นกรรมกรชาวจีนของบริษัทมาคว์ บริษัทนี้มีโรงสีไฟขนาดใหญ่แถวถนนตก มีการทะเลาะวิวาทกันจนถึงขั้นจลาจล แต่กองโปลิศสามารถระงับเหตุการณ์ไว้ได้ ในปี 2413 - 2414 เกิดความยุ่งยากขึ้นที่เหมืองแร่ ที่ตะกั่วทุ่งและตะกั่วป่า กรรมกรชาวจีนหลายพันคน ได้ก่อเหตุการณ์ร้ายขึ้นในวันตรุษจีน และลุกลามจนถึงขั้นจลาจล กองทัพเรือได้เข้าปราบปราม ในขณะเดียวกัน กัปตันเอมส์ ได้ส่งกำลังตำรวจ 100 นาย ไปช่วยรักษาความสงบ จึงได้ฉายาใหม่ว่า ทหารโปลิศ เพราะสามารถปฏิบัติการทางทหารได้ด้วย ซึ่งเหตุการณ์ครั้งนี้นับว่าเป็นการสร้างฐานกำลังตำรวจภูธรขึ้นเป็นครั้งแรก

ต่อมาในปี พ.ศ.2414 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้พระราชทานบรรดาศักดิ์ให้กัปตันเอมส์ เป็นหลวงรัฐยาธิบาลบัญชา ดันตระกูลอมสับุตร ในช่วงปี 2418 ทหารโปลิศ ได้ขึ้นไปรักษาการณ์อยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตต์ มีหน้าที่ปราบปรามของต้องห้ามในหัวเมืองฝ่ายเหนือ 14 หัวเมือง ทหารกองโปลิศของกรมตระเวนหัวเมืองนี้ สังกัดกระทรวงกลาโหม มียศและระเบียบวินัย ตลอดจนการปกครองภายในอย่างทหารทั้งสิ้น มีนายทหาร

เป็นผู้บังคับบัญชาทุกมณฑล ซึ่งกำลังตำรวจนั้นได้ใช้ตำรวจรับจ้าง และในเวลาต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเกณฑ์ทหาร โดยทางตำรวจอนุมัติใช้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เกณฑ์คนเข้ามาเป็นตำรวจด้วย และมีการตรากฎหมายสำหรับโปลิศขึ้น 53 ข้อ กับต้นเอมส์ ได้ขอพระราชทานเครื่องแบบตำรวจมาตรฐานขึ้น ซึ่งเป็นเวลาเดียวกับที่พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระนเรศวรฤทธิ์ พระอนุชาของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งทรงเคยเป็นอัครราชทูตกรุงลอนดอน ได้กลับมาดำรงตำแหน่งเสนาบดีกรมพระนครบาล ซึ่งคุมกิจการตำรวจทรงเห็นแบบอย่างของตำรวจจากอังกฤษ จึงทรงสนับสนุน

ดังนั้น ตำรวจไทยสมัยนั้น จึงมีเครื่องแบบดังที่กล่าวมาแล้วคือ สวมเสื้อสีน้ำเงิน สวมหมวกยอด นายตำรวจนุ่งผ้าถุง แต่งเข้ากับเสื้อแบบใหม่ สำหรับตำรวจที่เป็นแขกซีก ก็อนุโลมให้สวมหมวกทับบนผ้าที่โพกไว้ โดยใช้ผ้าโพกสีน้ำเงิน และจากกรณีกระทบกระทั่งกันระหว่างประเทศไทยกับประเทศฝรั่งเศส ซึ่งปกครองอินโดจีนอยู่ เมื่อ พ.ศ.2436 ประเทศไทยได้ทำสัญญาฉบับหนึ่ง ลงวันที่ 3 ตุลาคม รัตนกฤตสินทรศก 112 ซึ่งมีสาระสำคัญที่น่าจะเป็นเหตุให้มีการขยายกำลังกรมตระเวน คือ

“ข้อ 3 คอเวรเมนต์สยามจะไม่ก่อสร้างด่าน ค่าย คุก ภาที่อยู่ของพลทหารในแขวงเมืองพระตะบอง เมืองนครเสียมราฐและในจังหวัด 25 กิโลเมตร (625 เส้น) บนฝั่งขวาปากตะวันตกแม่น้ำโขง

“ข้อ 4 ในจังหวัดที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 3 นั้น บรรดาการตระเวนรักษาจะมีแต่กองตระเวนเจ้าพนักงานเมืองนั้น ๆ กับคนใช้เป็นกำลังแต่เพียงที่จำเป็นแท้แลทำการตามอย่างเช่นเคย รักษาเป็นธรรมเนียมในที่นั้น จะไม่มีพลประจำอาณานิคมหรือพลทหารอย่างใดอย่างหนึ่งตั้งอยู่ในที่นั้นด้วย จากการถอดแบบจากมหาอำนาจตะวันตกดังกล่าว ทำให้ไทยเราไม่สามารถมีกองทหารรักษาพระราชอาณาเขตได้อย่างเต็มที่ จึงน่าจะมีการหลีกเลี่ยงโดยใช้กรมตระเวนหัวเมืองแทน เพราะสามารถอ้างได้ว่าเป็นเพียง “ตำรวจ” เท่านั้น

เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ.2440 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้แต่งตั้ง กรมตำรวจภูธรขึ้นแทนกรมตระเวนหัวเมือง โดยให้เป็นกรมขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายนายพันตรีหลวงศัลยวิธานนิเทศ (ยี.เซา) ยกกระบัตรทหารบกมารับราชการในตำแหน่งเจ้ากรมตำรวจภูธร ในกระทรวงมหาดไทย (เมษายน 2444) นายพันตรีหลวงศัลยวิธานนิเทศนี้ ต่อมาได้เป็นที่พระยาวาสุเทพ (พลตรี) และได้มีการจัดตั้งกองตำรวจภูธรขึ้นในจังหวัดต่าง ๆ

พ.ศ.2440 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลปราจีนบุรี

พ.ศ.2441 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลกรุงเก่า

พ.ศ.2442 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลนครชัยศรี นครราชสีมา ราชบุรีและมณฑลพายัพ

พ.ศ.2443 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลอุดรและนครสวรรค์

พ.ศ.2444 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลนครศรีธรรมราช ปัตตานี และพิษณุโลก

พ.ศ.2445 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลอุบลราชธานี

พ.ศ.2447 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลชุมพร

พ.ศ.2448 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลเพชรบูรณ์

พ.ศ.2449 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลจันทบุรี

พ.ศ.2451 จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลภูเก็ต

หน้าที่ของตำรวจภูธรก็คือการให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้ายและรักษาชายพระราชอาณาเขตมิให้ศัตรูล่วงล้ำเข้ามารุกราน และนี่คือจุดเริ่มต้นของ “กรมตำรวจ” ซึ่งถ้าใช้ภาษาอังกฤษก็ต้องใช้ว่า POLICE OR GENDARME ที่เป็นภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึงผู้ควบคุมอย่างเป็นทางการโดยทำหน้าที่ควบคุมให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนตามกฎหมายที่กำหนด กองตำรวจนี้มีลักษณะคล้ายทหาร มีการฝึกหัดใช้อาวุธ การรักษาระเบียบวินัย และมีเครื่องแบบ เมื่อได้จัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลต่าง ๆ มากขึ้นเป็นลำดับ ความจำเป็นที่จะต้องมียาตำรวจภูธรก็ยิ่งมากขึ้นตามไปด้วย นายตำรวจที่นำมาใช้ราชการเมื่อแรกตั้งกองตำรวจภูธรนั้นคือนายตำรวจที่รับราชการอยู่ในกองตระเวนเดิมกับได้นายทหารบกที่สมัครใจมารับราชการในกรมตำรวจ นายตำรวจเหล่านี้ได้ส่งตัวไปรับราชการตามมณฑลต่าง ๆ ประกอบกับสมัยนั้น บ้านเมืองอยู่ในสภาพไม่ปกติคือ มีพวกเงี้ยวก่อการจลาจลขึ้นในจังหวัดแพร่และน่าน ต้องส่งกำลังตำรวจจำนวนมากขึ้นไปปราบปราม จากการขยายการจัดตั้งและการขอตัวนายทหารบกที่จะให้มารับราชการในกรมตำรวจภูธรเกิดความขัดข้องขึ้น เพราะกระทรวงกลาโหม ไม่มีนายทหารมากพอที่จะแบ่งให้ได้ ดังนั้น นายพลตรี พระยาवासเทพ (ย.เชา) เจ้ากรมตำรวจจึงได้รายงานชี้แจงความเห็นและขออนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย ขอจัดตั้งโรงเรียนนายร้อยตำรวจขึ้น เพื่อผลิตนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรให้เพียงพอกับความต้องการ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทย (ขณะนั้นดำรงพระยศเป็นกรมหลวงดำรงราชานุภาพ) พิจารณาแล้วเห็นความจำเป็นและความสมควร จึงได้กราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวขอรับพระราชทานพระบรมราชานุญาต

โรงเรียนนายร้อยตำรวจจึงเกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ.2445 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยจัดตั้งขึ้นที่กองตำรวจมณฑลนครราชสีมา ซึ่งนับได้ว่าโรงเรียนนี้คือต้นตระกูลของโรงเรียนนายร้อยตำรวจในปัจจุบัน ในปี พ.ศ.2447 เพื่อความเหมาะสมได้มีการย้ายโรงเรียนนายร้อยตำรวจจากนครราชสีมา มาตั้งอยู่ที่ห้วยจรเข้ จังหวัดนครปฐม และได้ย้ายมาตั้งที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จนถึงปัจจุบันนี้ โดยมีผู้บัญชาการเป็นหัวหน้า สูงสุดในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้ทรงโปรดเกล้า ๆ ให้เปลี่ยนชื่อกรมกองตระเวนเป็นกรมพลตระเวนและเปลี่ยน

ตำแหน่งใหม่ เช่น ผู้บังคับการกรมพลตระเวน เรียกอธิบดีกรมพลตระเวน เจ้ากรม เรียกผู้บังคับการ ปลัดกรมเรียกผู้กำกับการ นายหมวดเรียกรองสารวัตร ส่วนยศนำหน้านามเรียกว่ามหาอำมาตย์ เอก - ตริ รองอำมาตย์ เอก - ตริ

ในปี พ.ศ.2453 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ตราเครื่องหมายโล่กับดาบเป็นเครื่องหมาย ประจำกรมพลตระเวน

ในปี พ.ศ.2454 ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ตราพระแสงโล่เงิน ประกอบที่มุมธงประจำกรมตำรวจ อันเป็นที่มาของเครื่องหมายตราโล่เงิน ซึ่งถือเป็นสัญลักษณ์แห่งการเป็นตำรวจมาจนถึงทุกวันนี้

ในปี พ.ศ.2458 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมกรมพลตระเวนซึ่งขึ้นกับกระทรวงพระนครบาล รับผิดชอบพื้นที่ในเขตมณฑลกรุงเทพมหานคร อันเป็นต้นกำเนิดของตำรวจนครบาล ในปัจจุบัน กับกรมตำรวจรับผิดชอบพื้นที่หัวเมืองส่วนภูมิภาคขึ้นกับกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของตำรวจในปัจจุบัน ให้อยู่เป็นกรมเดียวกัน โดยประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 13 ตุลาคม 2457 เรียกชื่อว่า “กรมตำรวจและตำรวจพระนครบาล” ขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น วันที่ 13 ตุลาคม จึงถือเป็นวันตำรวจ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงสนพระทัยงานตำรวจมาก เพราะทรงถือว่าตำรวจมีหน้าที่ฝึกลับทหาร ซึ่ง ต้องทำการเหมือนอยู่ในสนามรบเสมอ ต้องต่อสู้กับข้าศึกอยู่ตลอดเวลา

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

1. ตำรวจที่จับกุมผู้ร้ายทำสำนวนส่งฟ้องศาล โปริสภาโดยตรงเรียกว่า ตำรวจนครบาล
2. ตำรวจที่ทำการจับกุมโจรผู้ร้ายแล้วส่งอำเภอทำสำนวนให้อัยการฟ้องศาลอาญาประจำจังหวัดเรียกว่า ตำรวจภูธร

พ.ศ.2471 ตั้ง “กองตำรวจกลาง” ขึ้นเป็นกำลังช่วยเหลือตำรวจตามหัวเมืองต่าง ๆ ในการปราบปรามโจรผู้ร้าย

พ.ศ.2473 ได้ตั้งกรมตำรวจนครบาล มีหน้าที่ช่วยเหลือตำรวจท้องที่ในเรื่องวิทยาการ วิทยาศาสตร์และมีหน้าที่สืบเหตุ

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดิน กิจการตำรวจได้มีการเปลี่ยนแปลง โดยเปลี่ยนชื่อกรมตำรวจเป็น “กรมตำรวจ”

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ถือว่าเป็นการปรับเปลี่ยนครั้งสำคัญในประวัติศาสตร์ตำรวจไทย คือ การปรับโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย จัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ

1. ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการบริหารกิจการตำรวจในรูปของคณะกรรมการระดับชาติ ระดับกรุงเทพมหานครและระดับจังหวัด
2. กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยระดับพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด มีเอกภาพในการปกครองบังคับบัญชาและการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริง
3. ตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ไปให้ส่วนราชการอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

ด้วยเหตุผลและวัตถุประสงค์ดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงมีมติ เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ.2541 และวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2541 ให้ดำเนินการปฏิรูปกรมตำรวจระยะหนึ่งโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ดำเนินการปฏิรูปในระยะที่สอง โดยออกเป็นพระราชบัญญัติปรับปรุงแก้ไขงานอื่น ๆ ให้สมบูรณ์เต็มรูปต่อไป

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ.2541 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2541 เป็นต้นไป สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงถือว่าวันที่ 17 ตุลาคม ของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://www.nakornsri.police.go.th/thungsong/article/polart/polart1.htm> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

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

จะเห็นได้ว่าตำรวจไทยนั้น มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานและบทบาทหน้าที่เสมอมา เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายใน และต่าง ประเทศ และให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.2 บทบาทหน้าที่ของตำรวจไทย

การปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตำรวจ เริ่มตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ มาจนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยนำเสนอถึงความหมายความสำคัญของตำรวจ รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย (พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 :349)

ตำราจ (เอนไซโคลปีเดีย Britanica, 1968, p.16 อ้างใน ประสงค์ สุขเกษม 2542 :33) หมายถึง ผู้ที่รักษากฎข้อบังคับของสังคม ตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำราจเป็นข้าราชการพลเรือนที่รับผิดชอบ ในการรักษาข้อบังคับของสังคมและความปลอดภัยของสังคม รวมทั้งการรักษากฎหมายการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม

พระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม การตรวจคนเข้าเมือง การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของ ประชาชน และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และให้อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. วันที่ 16 ตุลาคม 2541)

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ 7 ประการดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จ ราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติตามประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใด เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตาม ข้อ 1 - 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 1 บทที่ 2 กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

1. ตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ภายในราชอาณาจักร
2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้าผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจและหน้าที่สืบสวนจับกุม ตรวจค้น และปราบปราม นำตัวผู้ กระทำผิด มาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ดำรงในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดนโยบายและมอบหมายไว้แล้ว จะต้องปฏิบัติหน้าที่นี้ไปคู่เคียงกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ และต้องรักษาความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการพลเรือน

4. ดำรงในฐานะเป็นข้าราชการฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ดำรงเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึก ทั้งในเขตที่ทำการยุทธ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมาย และกำหนดเป็นครั้งคราว

Wilson & Clinton 1972 :21 (อ้างใน ชัยรินทร์ อรรถเชม 2542 :10) มีแนวความคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตำรวจดังนี้

1. รักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อย
2. ป้องกันชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน
3. บังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ตลอดจนควบคุมความประพฤติ

ของบุคคลในสังคม

Kenny & William 1968 :19 (อ้างใน ชัยรินทร์ อรรถเชม 2542 :10) ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้

1. การควบคุมอาชญากรรม หมายถึง การปราบปรามโจรผู้ร้ายและหมายความร่วมมือถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจทั้งหมดซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการกระทำต่าง ๆ ในทางอาชญากรรม ตลอดจนบทบาทของตำรวจในการนำตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล

2. การป้องกันอาชญากรรม ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะขจัดความปรารถนาของประชาชนที่จะประกอบอาชญากรรม และประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น ๆ ของสังคมในการป้องกันอาชญากรรม

3. การควบคุมความประพฤติ หมายถึง กิจกรรมของตำรวจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของสังคม ซึ่งได้กำหนดขึ้นเพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติของประชาชนในสังคมทั้งหมด

4. การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่ได้กระทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนหรือหน่วยงานของทางราชการ บริการเหล่านี้ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการหรือรัฐบาล

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ โกลเดนดอลล์ และ อันซิงเกอร์ (อ้างใน ตำรวจภูธรภาค 9 มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 2547 :7) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย ไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการให้ความยุติธรรมไม่เอียงเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสารและความอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน
5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีที่นุ่มนวล
6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์กรในกระบวนการยุติธรรม เพื่อหาทางแก้ไข สาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ

วินสันและคลินตัน (อ้างใน ตำรวจภูธรภาค 9 มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 2547 : 8) ได้กล่าวว่หน้าที่ของตำรวจได้แก่

1. ป้องกันอาชญากรรม
- 2.ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหายและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด
4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดจนให้บริการอื่น ๆ

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ สามารถสรุปความหมายของตำรวจ ได้ว่า ตำรวจหมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการคอยควบคุม ดูแล รักษากฎข้อบังคับของสังคม ป้องกันและปราบปรามปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนอยู่อย่างปกติสุข หากมีผู้ใดละเมิดกฎข้อบังคับของสังคม ก็จะมีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนจับกุม มาดำเนินคดีตามกฎหมาย

จากบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังที่กล่าวมาแล้ว งานด้านการพัฒนาและการให้บริการประชาชนก็เป็นงานที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้น นอกจากบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังกล่าว โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนก็เป็นอีกโครงการหนึ่งที่ตอบสนองนโยบายการปฏิบัติงาน โดยการมุ่งมั่นให้ตำรวจทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสได้รับการให้บริการจากตำรวจอย่างแท้จริง

2. ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานหนึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา ซึ่งจะกล่าวถึงความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ โดยสังเขป ดังนี้

2.1 ความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2494 ตัวอาคารในขณะนั้น เป็นเรือนไม้ ตั้งอยู่บริเวณสำนักงานตำรวจภูธรภาค 9 ปัจจุบันตั้งอยู่ถนนแหล่งพระราม ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การปกครองบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา กองบังคับการตำรวจภูธรเขต 9 กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ต่อมาเมื่อปีพุทธศักราช 2512 ได้ย้ายที่ทำการจากอาคารเรือนไม้ไปอยู่ชั้นล่างอาคาร กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา ถนน ชลเจริญ ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา การปกครองบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา กองบังคับการตำรวจภูธร และเมื่อ 7 กรกฎาคม 2541 สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา ได้ย้ายที่ทำการไปตั้ง อยู่ที่อาคาร 4 ชั้น เลขที่ 1/19 ถนนแหลมทราย ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จนถึงปัจจุบันนี้ การปกครองบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา และตำรวจภูธรภาค 9 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://songkhla.police.go.th/muang/station.htm> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

2.2 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ตามระเบียบกรมตำรวจว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ ฉบับที่ 20 พ.ศ.2540 ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไว้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยแก่ประชาชน ในเขตอำนาจรับผิดชอบ
2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการสืบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจรับผิดชอบ
5. ควบคุมและอำนวยความสะดวก ด้านการจราจรในเขตอำนาจรับผิดชอบ
6. สนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย
7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (ระเบียบกรมตำรวจ ว่าด้วยการกำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ ฉบับที่ 20 พ.ศ.2540 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540)

2.3 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา



ที่มา : คำสั่งกรมตำรวจ ที่ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537.

2.4 การกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 งาน คืองานอำนวย การป้องกันปราบปราม งานสืบสวนสอบสวน และงานจราจร และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. งานอำนวย การ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

2.1 หัวหน้างานอำนวย การ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยทำหน้าที่ วางแผนการปฏิบัติงาน พิจารณาจัดและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของงานอำนวย การ และในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุการณ์จำเป็นหรือเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่งานประจำ

2.2 สารวัตรธุรการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

มีหน้าที่เช่นเดียวกับหัวหน้างานอำนวย การ โดยทำหน้าที่ในฐานะรองหัวหน้างานอำนวย การและรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่หัวหน้างานอำนวย การมอบหมาย ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุการณ์จำเป็นหรือเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่งานประจำและจะต้องรับรายงานให้หัวหน้างานอำนวย การทราบในทันที และงานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 รองสารวัตรธุรการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เช่น งานบุคคล งานงบประมาณการเงิน งานพัสดุ งานที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

2.4 ผู้บังคับหมู่

มีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับรองสารวัตรธุรการและให้มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน
นำสาร

3. งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

3.1 หัวหน้างานป้องกันปราบปราม

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เช่น งานแผนการปฏิบัติงาน พิจารณาจัดและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ก่อกรรม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

3.2 สารวัตรป้องกันปราบปราม

มีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับหัวหน้างานป้องกันปราบปราม โดยทำหน้าที่ในฐานะรองหัวหน้างานป้องกันปราบปราม และรับผิดชอบงานที่หัวหน้างานป้องกันปราบปราม มอบหมาย เช่น ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม งานที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ ตามความเหมาะสม แต่จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ และต้องริบรายงานให้หัวหน้างานป้องกันปราบปรามทราบในทันที

3.3 รองสารวัตรป้องกันปราบปราม

มีหน้าที่รับผิดชอบตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปราม หรือสารวัตรป้องกันปราบปรามมอบหมาย เช่น ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และให้ปฏิบัติหน้าที่นายร้อยตำรวจเวร

3.4 ผู้บังคับหมู่

มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องหา บนสถานีตำรวจ พิมพ์ลายนิ้วมือ พนักงานวิทยุ ฯลฯ

4. งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

4.1 หัวหน้างานสอบสวน

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เช่น คอยควบคุม ดูแล สั่งการ วางแผนการปฏิบัติงานสอบสวน ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานสอบสวน

4.2 สารวัตรสอบสวน

มีหน้าที่ตามที่หัวหน้างานสอบสวนมอบหมาย และร่วมสอบสวนกับรองสารวัตรสอบสวนในคดีที่พิจารณาเห็นสมควรและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.3 รองสารวัตรสอบสวน

มีหน้าที่ เช่นเดียวกับสารวัตรสอบสวนและให้ปฏิบัติหน้าที่ร้อยละสอบสวน

4.4 ผู้บังคับหมู่

มีหน้าที่ทำงานที่เกี่ยวกับงานธุรการทางคดีและหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคดี เช่น เก็บรักษาของกลางในคดี การส่งหมาย การติดต่อกับศาลหรืออัยการ ฯลฯ

4.5 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่เสมียนประจำวัน

มีหน้าที่ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดีและงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.6 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่เสมียนเปรียบเทียบปรับ

มีหน้าที่เปรียบเทียบปรับคดีอาญาทุกประเภทตามที่พนักงานสอบสวนสั่งปรับผู้ต้องหาแล้ว

4.7 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่นำผู้ต้องหาไปศาล

มีหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการตามหน้าที่ โดยการควบคุมผู้ต้องหาออกนอกห้องควบคุมเมื่อ ฟ้อง ผัดฟ้อง ฝากขัง ฯลฯ

4.8 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่เวรบริการ

มีหน้าที่ในการช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนและงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. งานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

5.1 หัวหน้างานสืบสวน

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เช่น คอยควบคุม ดูแล สั่งการ วางแผนการปฏิบัติงาน และมีหน้าที่ในการอบรมให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้เกี่ยวกับการสืบสวน

5.2 สารวัตรสืบสวน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฐานะรองหัวหน้างานสืบสวนและงานอื่น ๆ ที่หัวหน้างานสืบสวนมอบหมาย เช่น คอยควบคุม ดูแล สั่งการ ให้คำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานสืบสวน ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจ

มอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ และจะต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนทราบในทันที

5.3 รองสารวัตรสืบสวน

มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานสืบสวนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่จะต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ และจะต้องรับรายงานให้หัวหน้างานสืบสวนหรือสารวัตรสืบสวนทราบในทันที

5.4 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่สืบสวน

มีหน้าที่เกี่ยวกับสืบสวนหารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเพื่อหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย และดำเนินการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนหาข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

5.5 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่ธุรการทั่วไป

มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน และงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6. งานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

6.1 หัวหน้างานจราจร

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เช่น คอยควบคุม ดูแล วางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เส้นทางได้รับความสะดวกและปลอดภัย

6.2 สารวัตรจราจร

มีหน้าที่ในฐานะรองหัวหน้างานจราจรและงานอื่น ๆ ที่หัวหน้างานจราจรมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เส้นทางได้รับความสะดวกและปลอดภัย

6.3 ผู้บังคับหมู่

มีหน้าที่ศึกษารวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร จัดการและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรมอบหมาย

6.4 ผู้บังคับหมู่ทำหน้าที่ธุรการ

มีหน้าที่รับส่งหนังสือหรือได้ตอบหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรและงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537)

2.5 พื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นสถานีตำรวจภูธรสถานีหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล รับผิดชอบ ในเขตพื้นที่ของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นอำเภอที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น และยังมีประชาชนที่ผ่านไปมาเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน มีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย มีโบราณสถาน โบราณวัตถุที่สำคัญและสถานที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวหลายแห่ง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 6 ตำบล ดังนี้

1. ตำบลบ่อยาง

สภาพทั่วไปของตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีลักษณะเป็นแหลมอยู่ระหว่างทะเลสาบสงขลา กับฝั่งทะเลหลวง (อ่าวไทย) มีพื้นที่ 9.27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,739.75 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเล มีลักษณะเอียงลาดจากฝั่งทะเลหลวงไปทางด้านทะเลสาบ รูปร่างของพื้นที่มีลักษณะเป็นแหลมแคบยาวตามแนวทิศใต้สู่ทิศเหนือลงสู่ทะเล ระหว่างทะเลสาบสงขลาทางด้านตะวันตกและทะเลอ่าวไทยทางด้านตะวันออก มีคลองลำโรงไหลตามแนวทิศตะวันออกสู่ตะวันตก เชื่อมระหว่างอ่าวไทยและทะเลสาบสงขลา ความยาว 5.27 กิโลเมตร มีชายหาดที่สวยงาม หาดทรายขาวสะอาด จากหาดเก้าเส้ง หาดชลาทัศน์ หาดสมิหลา แหลมสนอ่อน ความยาวประมาณ 9 กิโลเมตร

เป็นที่ตั้งของหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นที่ตั้งของหน่วยงานราชการ เช่น ศาลากลางจังหวัด ศาลจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ สถานีรถไฟ แหลมสมิหลา เป็นต้น

อาณาเขตของตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทิศเหนือและทิศตะวันออก ติดอ่าวไทย ทิศใต้ ติดตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และทิศตะวันตก ติดทะเลสาบสงขลา

ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 76,682 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย รับราชการ และรับจ้างทั่วไป ([http:// www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp](http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp) เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

2. ตำบลพะวง

สภาพทั่วไปของตำบล ตำบลพะวง เป็นชุมชนนอกเขตเทศบาล มีพื้นที่ 40.34 ตารางกิโลเมตร ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไปทางทิศใต้ 15 กิโลเมตร

ตำบลพะวง ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน คือ บ้านบางदान บ้านน้ำกระจ่าย บ้านควนหิน บ้านห้วยขัน บ้านคอนจี่เหล็ก บ้านบ่อระกำ บ้านนาป่อง และบ้านโคกไร่ เดิมประชาชนร่วมกันสร้างพระพุทธรูปขนาดใหญ่ไว้เป็นศูนย์รวมจิตใจ เรียกชื่อ พระวง ต่อมาเรียกเพี้ยนไปเป็น พะวง เป็นที่มาของตำบล

อาณาเขตตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทิศเหนือ ติดตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทิศใต้ ติดตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทิศตะวันออก ติดตำบลเกาะเต๊ว ตำบลทุ่งหวัง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และทิศตะวันตก ติดตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 19,799 คน เป็นผู้ชาย จำนวน 9,712 คน และเป็นผู้หญิง จำนวน 10,087 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำสวนยางพารา ([http:// www.thaitambon.com/tambon/ttambon](http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon). เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

3. ตำบลทุ่งหวัง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สภาพทั่วไปของตำบลทุ่งหวัง เป็นที่ราบลุ่มเหมาะสมแก่การทำกรเกษตร ตำบลทุ่งหวัง เดิมเป็นถิ่นฐานของชาวไทยมุสลิม ชื่อหวัง ได้อพยพมาจากตำบลเกาะเต๊ว มาตั้งถิ่นฐาน โดยเห็นว่ามที่ดินกว้างพอที่จะทำนาได้ต่อมามีชาวบ้านเป็นจำนวนมาก ได้อพยพตามมา และเรียกบริเวณนี้ว่า ทุ่งไ้อหวัง เรื่อยมาและต่อมา เรียกว่า ทุ่งหวัง จนถึงปัจจุบันนี้

อาณาเขตตำบลทุ่งหวัง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทิศเหนือ ติดตำบลเกาะเต๊ว อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศใต้ ติดตำบลจะโหนด อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลาทิศตะวันออก ติดตำบลนาทับ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา และทิศตะวันตก ติดตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ตำบลทุ่งหวัง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 9,911 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำนาและอาชีพเสริมทำสวน ทำไร่ (<http://www.Thaitambon.com/tambon/ttambon.asp> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

4. ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

สภาพทั่วไปของตำบลเกาะยอ สภาพพื้นที่ทั้งหมดเป็นเกาะอยู่กลางทะเลสาบสงขลา ตอนล่าง ห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทางบก 20 กิโลเมตร ทางน้ำ 6 กิโลเมตร พื้นที่บนเกาะมีภูเขาอยู่บริเวณตอนกลางและเป็นที่ยี่ราบลาดสู่ชายฝั่งทะเล มีบริเวณที่ยี่ราบบอยู่ทางตอนใต้ของเกาะและมีที่ยี่ราบบริเวณเชิงเขา สภาพของดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำสวน โดยเฉพาะสวนผลไม้ แต่มีข้อจำกัดอยู่ คือมีพื้นที่ในการเพาะปลูกจำกัด

ตำบลเกาะยอ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน คือ บ้านอ่าวทราย บ้านดิน บ้านนอก บ้านสวนเรียน บ้านท่าไทร บ้านโนบ้าน บ้านป่าโหนด บ้านท้ายเสา และบ้านสวนใหม่

อาณาเขตตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ที่มีพื้นที่เป็นเกาะตั้งอยู่ในทะเลสาบสงขลา

ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 4,171 คน เป็นผู้ชาย จำนวน 1,994 คน และเป็นผู้หญิง จำนวน 2,177 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ มีอาชีพหลักรับจ้าง

เกษตรกรรม และอาชีพรอง ค้าขาย รับราชการ อุตสาหกรรมในครัวเรือน (<http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

5. ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

สภาพทั่วไปของตำบลเกาะแก้ว อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไปทางทิศเหนือประมาณ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 28.38 ตารางกิโลเมตร

ตำบลเกาะแก้วเป็นตำบลที่มีประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลาม เข้ามาบุกเบิกเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย และต่อมาประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธก็เข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก จึงเรียกชุมชนของตนเองว่า ชุมชนเกาะแก้ว ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน คือ บ้านแหลมเทียน บ้านสามกอง บ้านชุมพอบ้านด่านหมู่ที่ 4 บ้านด่านหมู่ที่ 5 บ้านเกาะแก้ว บ้านเกาะวา บ้านบ่ออิฐ บ้านชูเกียรติ

อาณาเขตตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศเหนือติดตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศใต้ ติดตำบลทุ่งหวัง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศตะวันออก ติดทะเลอ่าวไทย และทิศตะวันตก ติดตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 9,709 คน เป็นผู้ชาย จำนวน 4,718 คน และเป็นผู้หญิง จำนวน 4,991 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำนา (<http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

6. ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สภาพทั่วไปของตำบลเขารูปช้าง มีสภาพพื้นที่เป็นภูเขา ด้านตะวันตกตอนกลางเป็นที่ราบ ด้านตะวันออกติดอ่าวไทย มีโรงงานอุตสาหกรรม มีลักษณะกึ่งชุมชนเมือง

ตำบลเขารูปช้าง ตั้งชื่อตามลักษณะภูเขา ซึ่งมีรูปร่างลักษณะคล้ายช้าง หันหัวไปทางทิศเหนือ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของมหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา

อาณาเขตตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศเหนือจดตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศใต้ จดตำบลพะวง ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ทิศตะวันออก จดทะเลอ่าวไทย และทิศตะวันตก จดทะเลสาบสงขลา

ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประชากร ทั้งสิ้น จำนวน 28,643 คน เป็นผู้ชาย จำนวน 13,637 คน และเป็นผู้หญิง จำนวน 15,006 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักทำนา ทำสวน ทำไร่ อาชีพรองงานประดิษฐ์หัตถกรรม (<http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp> เข้าถึง 19 กันยายน 2548)

จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้ดำเนินการให้บริการประชาชน ทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบและประชาชน

ที่ผ่านมา ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ

3. ความเป็นมาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นโครงการหนึ่งที่รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานของตำรวจให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ.2543 และร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 เนื่องจากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในอดีตทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตได้ ดังนี้ (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 2541:1)

1. โครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอ กับปริมาณและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
2. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์ และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ
3. ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริง ๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยบริการประชาชน
4. ประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่แก้ไขปัญหอาชญากรรม โดยลำพัง โดยตนเองเป็นเพียงผู้ให้บริการเท่านั้น ขาดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องว่าอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข
5. ประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมอยู่ในระดับสูง ทำให้ขาดความเชื่อถือศรัทธาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ

6. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชน จึงปฏิบัติงานแต่ลำพังฝ่ายเดียวไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

7. เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจ และความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า

8. ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะทางด้านความทุกข์สุขเดือดร้อน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่าง ๆ ตลอดจนการขาดการกวดขันระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ได้บังคับบัญชา

9. สถานที่ทำงานของสถานีตำรวจมักจะคับแคบ มีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจาย ไม่ต่อเนื่อง และไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ

10. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ในสถานีตำรวจส่วนใหญ่จะขาดแคลนทั้งประเภทและปริมาณ นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของที่เสื่อมสภาพไม่เหมาะต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการใช้งานบางอย่าง ไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ) จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ขึ้นมา โดยได้กำหนดหลักการสำคัญของโครงการไว้ดังนี้ (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 2541:6 - 7)

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมกันคิด ร่วมวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2. ปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็น “ผู้ปกครอง” มาเป็น “ผู้ให้บริการ” ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

3. ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยยกยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

4. มอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติขั้นตอนและระยะเวลา การบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่และ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจ และข้าราชการตำรวจจาก ประชาชน

5. กระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ ออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึงตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมและยาเสพติด

6. ปรับแก้คำสั่งพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความสำคัญ น้อยต่อการปฏิบัติภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการให้บริการประชาชนไปยัง สถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหาร งานบุคคลในระดับ สถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียน ข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. ปรับปรุงระบบการจัดทำค่าของตั่งงบประมาณประจำปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้ เป็นหลักในการบริการประชาชน ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 10 ประการ คือ (โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 2541:7 - 9)

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วน ของการบริการประชาชนในสถานีตำรวจ และการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และ ทรัพยากรแต่ละสถานีตำรวจ

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาใน การบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

3. ซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวกและรวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอน และระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการ ทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

5. เสมอภาคและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือ ความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้การต้อนรับ และบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจย่อมมีทางเลือก ที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายบัญญัติไว้

9. มีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน และข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้น และจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ชีดถือประโยชน์ร่วมกันสถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะชดเชยประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

โดยแบ่งระยะการดำเนินงานของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ออกเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เริ่มตั้งแต่ พ.ศ.2541 - 2544 และระยะที่ 2 พ.ศ.2545 - 2549 สำหรับการดำเนินงานในระยะที่ 1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้ จำนวน 7 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ) จึงมีหนังสือสั่งการที่ 119/41 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 ให้ทุกสถานีตำรวจถือปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และเมื่อสิ้นสุดโครงการในระยะที่ 1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการต่อระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549) และได้มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานจากเดิม จำนวน 7 ด้าน มาเป็น จำนวน 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 12 กิจกรรม คือ
 - 1.1 ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด
 - 1.2 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และจัดสวัสดิการในทุกรูปแบบ
 - 1.3 ฝึกอบรมอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ
 - 1.4 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ
 - 1.5 สำรวจความคิดเห็นและความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาใช้บริการ
 - 1.6 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ
 - 1.7 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน
 - 1.8 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 1.9 รวมการบริการประชาชน ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ
 - 1.10 ปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการ
 - 1.11 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้สูงขึ้น
 - 1.12 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 9 กิจกรรม คือ
 - 2.1 จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมและพร้อมให้บริการ
 - 2.2 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน
 - 2.3 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน
 - 2.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทางราชการ
 - 2.5 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็ว
 - 2.6 กำกับ ดูแลอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่าง

2.7 ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้นแล้ว

2.8 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และเหยื่ออาชญากรรม

2.9 จัดห้องควบคุมให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 13 กิจกรรม คือ

3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่

3.2 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

3.3 ปรับปรุงระบบดูยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย

3.4 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะทุกวัน

3.5 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน

3.6 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.7 พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

3.8 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน

3.9 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.10 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด ผนวกรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด

3.11 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

3.12 ประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรม

3.13 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอยู่เสมอ

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีกิจกรรมในการดำเนินงาน 7 กิจกรรม คือ

4.1 จัดระบบและวางแผนจัดการจราจร

4.2 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร

4.3 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย

4.4 อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

4.5 อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร

4.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานแผนงานและงบประมาณสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีหนังสือที่ 0007.25/899 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2547 แจ้งให้สถานีตำรวจทั่วประเทศถือปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนตามแนวทางที่ได้ปรับปรุงใหม่จนถึงปัจจุบันนี้

4. แนวคิดและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

4.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster World Dictionary, 1974 : 525 อ้างในประภัสสร ทองดียิ่ง 2545 : 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็นหรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคลหรือความคิดเห็น หรือการแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้คนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

โคลาซา (Kolas, 1996 : 386 อ้างในอิสรา รัตนวงศ์ 2545 : 49) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง และความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้แต่ละบุคคลปฏิบัติ ตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทางทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นเจตคติ จึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือลบ

กูด (Good, 1973 : 210 อ้างใน ประภัสสร ทองดียิ่ง 2545 : 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อ ความคิด ความประทับใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสารต่าง ๆ โดยไม่ต้องพิสูจน์หรือใช้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้น ๆ ความคิดเห็นจะมีขอบเขตกว้างกว่าความรู้และสามารถแสดงออกได้ต่างกัน

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522 : 20) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับความยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่าความคิดเห็นหมายถึงพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกต่อสิ่งเหล่านั้น อาจจะมาจากการเชื่อ ความคิด และประสบการณ์ที่ได้สัมผัสโดยตรง จึงได้แสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมา อาจจะเป็นการแสดงออกด้วยการพูด การเขียน หรือวิธีการอย่างอื่น ซึ่งการแสดงออกเหล่านั้นอาจจะเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้ ดังนั้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ก็คือพฤติกรรมการแสดงออกหรือความรู้สึกของข้าราชการตำรวจและประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทั้ง 4 ด้าน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นในการวิจัยครั้งนี้ นั้น ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดย

เฟลด์แมน (Faldman. 1971 : 53 อ้างใน วลัย แก้วจรัส 2544 :10) กล่าวว่าการศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละบุคคลแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกลงไว้และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่งเบสท์ (Best.1977 : 171 อ้างใน วลัย แก้วจรัส 2544 :10) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุด ในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึง จำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

จากที่กล่าวมา ดังนั้น ในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของข้าราชการตำรวจในงานวิจัยนี้ จึงได้ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของข้าราชการตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

4.2 การให้บริการประชาชน

การบริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน กฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย

สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน แบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ (ชุมพร สังห์ปรีชา อ้างใน สาริต พลพิณิจ 2544 : 53)

กุลธรน ธนาพงศธร (2530 : 303-304) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ว่า ควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่เป็นการปฏิบัติในลักษณะการทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกอย่าง เสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก รวมทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10 - 12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนด คุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย คือบริการมีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร เป็นต้น นั้นจำเป็นจะต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ คือการบริการที่มีจำนวน และคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้

บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ความทั่วถึงและความเท่าเทียม คือ ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะ ที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

4. ความสะดวก รวดเร็ว และความเชื่อถือได้ คือการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีและค่าบริการต่าง ๆ ได้ โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว ของบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ต่าง ๆ สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการ นานเกิดพอสมควร เช่น การไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐควร จะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที ส่วนความน่าเชื่อถือของระบบบริการ การบริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ มีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ ทางเทคนิคหรือวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ การเงินการบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิค และวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม คือ ต้นทุนของการให้บริการต่ำ การบริการที่ดีจะต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคลากรบางกลุ่ม ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไป จนไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ คือ ความประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ถาวร โปธิสมบัติ (2535 : 14 - 15) ได้สรุปว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ เพื่อบริการประชาชนให้ดีที่สุด ตรงตามเป้าหมายของรัฐตามหลักการต่าง ๆ ซึ่งเป็น

ปัจจัยที่ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นข้อศึกษาประกอบด้วยหลักความสะอาด หลักความรวดเร็ว หลักความเสมอภาค และหลักความเป็นกันเอง โดยมีแนวความคิดดังต่อไปนี้

1. หลักความสะอาด เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่มารับบริการ ได้ทราบว่าผู้ใดเป็นเจ้าของหน้าที่ในหน่วยงานใด ทำหน้าที่อะไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใช้กริยาจากที่สุภาพเรียบร้อย ไม่จู้จี้จุกจิก ไม่แสดงกริยามรรยาทที่เป็นการดูหมิ่นเหยียดหยามสิ่งใดที่ให้บริการไม่ได้ก็ควรชี้แจง ทำความเข้าใจหรือแนะนำหาทางช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกที่ควร แม้ประชาชนที่มารับบริการจะผิดหวังในประโยชน์ แต่เมื่อได้รับการชี้แจงที่ถูกต้องด้วยดีก็คงจะเป็นที่พอใจ เป็นการสร้างความรู้สึกและภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

2. หลักความรวดเร็ว เป็นการให้ความสะดวก รวดเร็ว แก่ประชาชนที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการทันทีโดยไม่ชักช้า เพราะผู้มารับบริการส่วนใหญ่เพื่อการรอคอย หรือเสียเวลาที่รอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ หากให้บริการไม่ได้ก็ควรชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบ และเข้าใจอย่างถ่องแท่ว่าเป็นเพราะเหตุใดจะต้องทำหรือควรทำอย่างไรต่อไป ไม่ว่าจะให้บริการแก่ประชาชนได้หรือไม่ก็ตาม จะต้องให้ผู้มารับบริการกลับไปด้วยความพอใจและยินดี หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ก็ต้องมีเจ้าหน้าที่คนอื่นอยู่ทำหน้าที่แทน ไม่ควรให้ผู้มารับบริการต้องเสียเวลารออยู่นาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือต้องเสียเวลากลับไปกลับมา ซึ่งทำให้เสียเวลาการประกอบอาชีพและเสียค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสนองตอบความต้องการของผู้ที่มารับบริการให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เรียบร้อย และถูกต้อง

3. หลักความเสมอภาค เป็นการให้ความยุติธรรม และความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามระเบียบ ข้อบังคับ และอำนาจหน้าที่โดยเคร่งครัด ให้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรมและความเสมอภาค ไม่แบ่งพวก บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาบริการด้วยความเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนก็ให้บริการก่อนตามลำดับก่อนหลัง เป็นที่น่าสังเกตว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มักจะถือเอาความร่ำรวย หรือฐานะทางสังคมและความใกล้ชิด รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นหลัก ใครมีฐานะทางสังคมดีหรือบุคคลที่รู้จักมักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ มักจะได้รับความสะดวกเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ไม่ชอบด้วยเหตุผลการไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ฐานะทางสังคมหรือคนที่ไม่รู้จักกัน ถือว่าเป็นสิ่งที่เสียหายอย่างร้ายแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องระมัดระวังอย่าให้เกิดขึ้น เพราะจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่องค์กร

4. หลักความเป็นกันเอง เป็นการให้บริการประชาชนเมื่อมาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความเอื้ออารี เพื่อให้เกิดความประทับใจ โดยการต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเต็มใจ เห็นอกเห็นใจ และเป็นกันเอง ซึ่งมีบ่อยครั้งที่ผู้มารับบริการเข้าห้องผิด ติดต่อกันผิด

ผิดแผนก การเขียนคำร้องไม่ถูก ไม่เข้าใจไม่รู้จะติดต่อกับใคร ดังนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีไมตรีจิต มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เพื่อสร้างค่านิยม ความเชื่อถือศรัทธา และมีความประทับใจในการที่ได้จากองค์การ

หมุพร สังขปรีชา (2532 : 222 - 223) ได้กล่าวถึงการให้บริการของรัฐว่า เพื่อให้เกิดความร่วมมือด้วยดีระหว่างประชาชนกับรัฐ ควรคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน และบทบาทหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มี 2 ประการ

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 กลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมที่ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐ ทั้งนี้ด้วยการบริหาร งานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบริการประชาชนอย่างดี และประชาชนเดินออกจากองค์การของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ

จอห์น มิลเลตต์ (John D. Milllett 1954 อ้างใน ไพโรจน์ ทองขาว 2545 : 23) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้ บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักการว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการก็นั่นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการ ตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง จะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการบริการที่ดีนั้น จะต้องสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และมีความต้องการที่จะมาใช้บริการอีก ดังนั้น แนวทางการให้บริการของตำรวจตามโครงการ พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านการบริหารและบริการทั่วไป 2) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรจะมีการให้บริการในลักษณะที่มีมาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สะดวกและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เสมอภาคและเป็นธรรม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจและประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

จักรวาล บุญเรือง (2547 : 49 - 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ สาขาย่อยภาสว่าง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์ และมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุง

สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจโดยภาพรวม และรายด้านมีความ สัมพันธ์กับการบริการทั่วไป คือการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา และการดำเนินงานอื่น ๆ ให้แก่ประชาชนที่มา ติดต่อขอรับบริการ

วิภาดา คุ่มสวัสดิ์ (2547 : 94) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการ โรงพยาบาลลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในหน่วยงานห้องคลอดโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการมากที่สุด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยงานห้องคลอด โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีประสิทธิภาพด้านการดูแลทารกแรกเกิดอย่างถูกต้องตามมาตรฐานสูงกว่า ด้านบริการการคลอดเป็นไปตามมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ตามโครงการลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย พบว่าส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรนอกเวลาราชการ กรณีมีผู้คลอด มาคลอดมากเกินปกติและขาดทักษะในการดูแลผู้ป่วยวิกฤติ ทั้งมารดาและทารกเนื่องจากนาน ๆ จึงจะมีผู้ป่วยวิกฤติ

ถาวรศักดิ์ เทพชาตรี (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนครบาล จากการศึกษาพบว่าตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนนครบาล ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาตามองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำโครงการไปปฏิบัติ ปรากฏดังนี้

1. ด้านความเข้าใจนโยบายของผู้ปฏิบัติ และความเหมาะสมของการวางแผนควบคุม การปฏิบัติตามโครงการ ไม่ใช่ปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติตามโครงการไม่บรรลุผลตามเกณฑ์มาตรฐาน แต่ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่เป็นปัญหาคือ

1.1 แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ

1.2 การให้คำแนะนำให้โทษในการปฏิบัติตามโครงการ

เนื่องจากการดำเนินงานโครงการตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา มีการให้รางวัลสถานีตำรวจที่ ปฏิบัติงานดีเด่น แต่สำหรับสถานีตำรวจที่ปฏิบัติงานไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน ไม่มีการลงโทษ ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่เห็นความสำคัญที่จะมีผลกระทบต่อตนเอง เสมือนขาดมาตรฐานการควบคุมให้ต้อง ปฏิบัติตามโครงการอย่างจริงจัง ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ นอกจากนี้

การประเมินไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อาจทำให้ผลงานด้านการบริการประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญไม่ได้รับการประเมิน

2. ด้านสมรรถนะของสถานีตำรวจ ความเหมาะสมของโครงการ และสายการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจ ความรู้และความสามารถของหัวหน้าสถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจ ระดับผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่ปัญหาที่ทำให้ผลการปฏิบัติตามโครงการไม่บรรลุผลตามเกณฑ์มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่เป็นปัญหาที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานตามโครงการไม่บรรลุผลตามเกณฑ์ คือ

2.1 จำนวนข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามสายงานต่าง ๆ ต่อภารกิจไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความเรียบร้อย และรวดเร็ว

2.2 งบประมาณสำหรับดำเนินงานตามโครงการไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามโครงการบางส่วนได้

2.3 อาคารสถานที่ไม่พร้อมสำหรับดำเนินโครงการ บางแห่งคับแคบ สภาพเก่า ทรุดโทรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามโครงการมีแนวทางการให้บริการประชาชนเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว สถานีตำรวจบางแห่งอาคารสถานที่ไม่พร้อม และขาดงบประมาณในการปรับปรุงดำเนินการ

2.4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และยานพาหนะขาดแคลน ไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม และไม่สามารถใช้งานได้

2.5 ขาดการสนับสนุนจากประชาชน ภาคเอกชนและหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

3. ด้านความร่วมมือของข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงานตามสายงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าเกี่ยวกับตำรวจผู้ปฏิบัติงานนั้น ความรักความผูกพันของตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงานต่อสถานีตำรวจตนสังกัด ไม่ใช่ปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานโครงการไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน แต่พบว่าสิ่งที่เป็นปัญหา คือ

3.1 ขาดการยอมรับแนวทางการปฏิบัติของโครงการ และรับเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำ

3.2 ขาดความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานจากแนวทางเดิมเป็นแนวทางของโครงการ

3.3 ขาดการทำงานเป็นทีมเพื่อบริการประชาชนของทางราชการ

สาเหตุเกิดจากตำรวจผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานตามแนวทางเดิมมาเป็นเวลานาน เมื่อต้องปฏิบัติตามแนวทางของโครงการ ซึ่งไม่คุ้นเคยและต้องปรับตัวบางส่วน จึงยังไม่ปรับตัวหรือปรับตัวน้อย การแบ่งงานตามสายงานชัดเจนทำให้ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเอง แต่ไม่สอดคล้องกันในการบริการประชาชนทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และพึงพอใจ นอกจากนี้ตำรวจผู้ปฏิบัติ

ยังได้รับสวัสดิการไม่เพียงพอ เช่น ที่พักอาศัย ซึ่งเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้ขาดขวัญกำลังใจที่ดีและกระทบต่อความร่วมมือร่วมใจดำเนินงานตามโครงการให้บรรลุผล

ไพโรจน์ ทองขาว (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิผลของโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และแนวทางในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

วรพงศ์ มดทอง (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบลในอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมโครงการตำรวจชุมชนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง และผู้อื่นในท้องถิ่นของตนเอง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสามารถทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจตอบสนอง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งแบ่งเบาภารกิจของสถานีตำรวจหลักในด้านการบริการ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การบริการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในชุมชนที่ห่างไกลจากสถานีตำรวจหลักและประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง

สุธี วรรณสูตร (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนในเขตสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่น ตำรวจภูธรภาค 7 จากการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ แต่ความแตกต่างในความพึงพอใจเป็นเพียงรายละเอียดในประเด็นย่อย 2) ความพึงพอใจของประชาชนในเขตสถานีตำรวจดีเด่น ตำรวจ ภูธรภาค 7 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนต้องการให้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นโครงการถาวรและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค เพราะจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมากขึ้น 2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรนำความรู้ที่ได้ไปเป็นข้อปฏิบัติในการปรับปรุงพัฒนาโครงการเช่นนี้ต่อ

ประวิตร ช่อเส็ง (2544 : 15) ได้ศึกษาการประเมินโครงการตำรวจชุมชนตำบลในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่าผลการดำเนินงานของตำรวจชุมชนตำบลในพื้นที่รับผิดชอบได้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่

การออกสืบสวนหาข่าวเชื่อมเยียนประชาชน โดยมีจุดตรวจจุดสกัดและสกัดจับคนร้าย ดำเนินการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้านหรือชุมชน ดำเนินการป้องกันยาเสพติดให้โทษ ร่วมกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน ระวังกรณีพิพาท รับแจ้งความในฐานะเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ส่วนกิจกรรมที่เหลือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อโครงการตำรวจชุมชนตำบลพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูงประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการตำรวจชุมชนตำบลอยู่ในระดับมาก และประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน โครงการพบว่ามีปัญหาการมีงบประมาณไม่เพียงพอ เครื่องมือสื่อสารที่ใช้เก่าไม่ทันสมัยยานพาหนะ มีสภาพเก่า ชำรุดและมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

กฤติกา หงษ์ศิริ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ และสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติทั่วไป เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานทุกกิจกรรมไม่แตกต่างกัน สำหรับคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงาน ตามโครงการในด้านการบริการทั่วไปที่แตกต่างกัน และคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงาน ตามโครงการพัฒนาสถานี ตำรวจเพื่อประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ที่แตกต่างกัน

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 45 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับราชการ รายได้ 6,001 - 10,000 บาทต่อเดือน มี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สำหรับปัญหาและอุปสรรคพบว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย บริการล่าช้า พูดยาไม่สุภาพ หากต้องการขจัดข้อจำกัดในการให้บริการประชาชนต้องพิจารณาลดขั้นตอนการติดต่อ ให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมการประชาสัมพันธ์งานของตำรวจให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

วิสุทธิ สิทธิชัย (2542 : 115) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของคณะกรรมการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในสามจังหวัดฝั่งอันดามัน จากการศึกษาพบว่าคณะกรรมการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในสามจังหวัดฝั่งอันดามัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแตกต่างกัน

สันติ ปัญญาวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลบางนา มีผลการประเมินต่อการดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนา อยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการบนสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยรวมแล้วไม่มีผลการประเมินของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน เว้นแต่คุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพที่มีผลต่อการประเมินที่แตกต่างกัน อีกทั้งช่วง เวลาการรับบริการก็จะไม่มีผลต่อการประเมินกิจกรรมการบริการที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

พิพัฒน์ สุทธิใจประภรณ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล จากการศึกษาพบว่าประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม และประเด็นย่อยทั้ง 4 ด้าน คือ การจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างเต็มที่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันและการประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการสถานีตำรวจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยครอบคลุมถึงเรื่องความหมาย ความสำคัญ หลักการ ขั้นตอนและลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนพบว่าคณะกรรมการสถานีตำรวจมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับสูง คณะกรรมการสถานีตำรวจมีความคิดเห็นที่

ค่อนข้างดีต่อการดำเนินงานตามโครงการ และความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินโครงการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการ และมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณะกรรมการจะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประชุม ต้องมีการประชุมชี้แจงเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้จากการประชุม มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมและการปฏิบัติงาน ควรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งต้องประชาสัมพันธ์การทำงานให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

ศรายุทธ จุณณวัตต์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสนองนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จากการศึกษาพบว่า 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีบุตรแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุราชการ 1 - 10 ปี เป็นชั้นประทวนลงมา ทำหน้าที่งานด้านป้องกันปราบปราม มีอัตราเงินเดือน 5,880 - 8,690 มีรายได้พิเศษ 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจและค่านิยมที่ดี กับนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แต่ก็มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีทัศนคติที่ไม่ดีกับนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่ มีความเห็นว่ารางวัลที่กำหนดไว้ในนโยบายโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ไม่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายได้ และหัวหน้าสถานีตำรวจไม่ควรให้รางวัลเพียงคนเดียว ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน งบประมาณที่จัดสรรให้ นั้นไม่เพียงพอ ค่าเช่า ภาคเอกชนช่วยเหลือสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ โดยหวังผลตอบแทนเงินรางวัลและสิ่งของมีราคาเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่าทางจิตใจ การลงโทษเป็นสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระเบียบวินัย การชมเชยเป็นสิ่งที่สร้างขวัญกำลังใจ สถานที่ทำงานมีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและความสะอาดสวยงามช่วยให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อร่วมงานเป็นกำลังใจต่อการปฏิบัติงาน อากาศและท่าทางไม่พอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง การสนับสนุนของประชาชนในพื้นที่ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากสื่อมวลชนตำหนิการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะทำให้หมดกำลังใจ และหากได้รับการเสนอว่าปฏิบัติงานที่ถูกต้องก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจขยันปฏิบัติงาน หากมีที่พักอาศัยที่ดี และเพียงพอจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศุภเชษฐ ทองขุนนา (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ

ประชาชน พบว่ากิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการบริการทั่วไป จากการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ และมีข้อเสนอแนะคือจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้แก่ตำรวจ ปรับปรุงบทบาทค่านิยมจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อให้การบริการ ซึ่งเป็นไปตามความมุ่งหวังของตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน

บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter 1983 อ้างใน ไพโรจน์ ทองขาว 2545 : 36 - 37) ได้ทำการศึกษาที่เมืองทศลาตุส มลรัฐโอลาบาма เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ ทั้งนี้ในการวัดเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และการประเมินผลการให้บริการของตำรวจในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่า เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแย่กว่ากัน นอกจากนี้ คำถามยังครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสพการณ์ที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกลดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัตถุวิสัยประกอบด้วยสถิติเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไม่ทันเวลา

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การใช้เวลาหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ การได้รับบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้น ที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยดังกล่าวคือตัวแปรเกี่ยวกับภูมิหลัง อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษาประสพการณ์ในการสัมผัสกับงานของตำรวจ โดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

ในขณะที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาในเชิงวัตถุวิสัย ไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนต์ (Michael R. Fitzgerald and Rober F. Durant 1980 อ้างใน สาริต พลพินิจ 2544 : 59) ได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่มักจะถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนต์ (Fitzerrald and Durant 1980 อ้างใน ไพโรจน์ ทองขาว 2545 : 36 - 37) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย สาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า ปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชน เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดเมืองกับทัศนคติต่อการเมืองท้องถิ่น และเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยกำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบส่งมอบบริการด้วย จากการศึกษาพบว่าทั้งปัจจัยภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยด้านทัศนคติ ทั้งสองประการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของประชาชนคือ ปัจจัยด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

อัลมอนด์ และเวอร์บา (Gabrial Almond and Sidney Verba 1965 อ้างใน สาริต พลพินิจ 2544 : 59) ได้ศึกษาเรื่อง “The Civil Culture” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจที่ปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

กู๊ดเซลล์ (Goodsell.1980 อ้างใน ศรีนุช หวังซื่อกุล 2542:19) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของโครงการสวัสดิการของรัฐ 3 โครงการ คือโครงการรักษาความปลอดภัย โครงการส่งเสริมสวัสดิการ และโครงการจ่ายเงินประกันสังคมสำหรับผู้ว่างงาน

พบว่าโครงการรักษาความปลอดภัยที่มีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ได้รับความพึงพอใจมากกว่า 2 โครงการ ที่มีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการ ศึกษาของ แอลมอนด์ และซิดนีย์ (Almond and Sidney 1965 : 69) จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจ ที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เมเยอร์ และทิมเมส (Mayer and Timmes 1970 อ้างใน ศรีนุช หวังชื่อกุล 2542 : 19) ได้ศึกษาพบว่า ประชาชนไม่พอใจกับการให้บริการที่เจ้าหน้าที่วางเฉยและไม่เอาใจใส่ต่อประชาชน ไม่พอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อตนในฐานะเป็นปัญหาหนึ่ง ไม่ใช่ฐานะปฎุชนคนหนึ่ง คือประชาชนต้องการการให้บริการที่มีความเป็นกันเอง ซึ่งคล้ายกับความคิดเห็นของพิศาล มูลศาสตร์สาทร ที่เห็นว่าการให้บริการขององค์การราชการควรก่อให้เกิดความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าบางครั้งงานที่มาติดต่อไม่สำเร็จ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้ศึกษาการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยศึกษา จำนวน 2 กลุ่ม คือข้าราชการตำรวจและประชาชนผู้มาใช้บริการ จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีอยู่จำนวนน้อยไม่เพียงพอกับภารกิจที่จะต้องปฏิบัติจริง ๆ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนน้อย เครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ไม่ทันสมัยและประชาชนไม่ค่อยจะให้ความร่วมมือกับข้าราชการตำรวจเท่าที่ควร สำหรับการศึกษาร่วมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ประชาชนต้องการที่จะได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐาน เสมอภาค โดยมีข้อเสนอแนะที่จะต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชนให้มากขึ้น