

การประเมินโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดำรงนครบาลประชาชน

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจเอกหญิง ธารทิพย์ ศรีจอน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กันยายน 2550

การประเมินโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดำรงนครบาลประชาชน

สารนิพนธ์

ของ

ร้อยตำรวจเอกหญิง ธารทิพย์ ศรีจอน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กันยายน 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินโครงการพัฒนาสถานีดำรงเพื่อประชาชน :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีดำรงนครบาลประชาชน

บทคัดย่อ

ของ

ร้อยตำรวจเอกหญิง ธารทิพย์ ศรีจอน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กันยายน 2550

ร้อยตำรวจเอกหญิง ธารทิพย์ ศรีจอน.(2550).การประเมินโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน

: กรณีศึกษาศถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น .สารนิพนธ์ รมป.(นโยบายสาธารณะ).

กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษา :

รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาศถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น การศึกษาใช้ CIPP เป็นตัวแบบสำหรับการประเมินผล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลประชาชื่น จำนวน 85 นาย และประชาชนผู้มาใช้ บริการสถานีตำรวจในเขตประชาชื่น จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้นำมา วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนและ t- test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น เห็นด้วยว่าโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน มีผลสำเร็จในระดับสูง ขณะที่ประชาชนเห็นด้วยกับโครงการฯ นี้ในระดับปานกลาง
2. กลุ่มตำรวจกับประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท ผลผลิต และมีความ คิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

EVALUATION OF POLICE STATION DEVELOPMENT FOR PEOPLE PROJECT :  
A CASE STUDY OF PRACHACHUEN METROPOLITAN POLICE STATION.

AN ABSTRACT

BY

POL.CAPT.THANTIP SONJON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Master of Public Administration Degree in Public Policy  
at Srinakharinwirot University

September 2007

Police Captain. Thantip sonjon. (2007). An Evaluation of Police Station Development For People Project : A Case Study of Prachachuen Metropolitan Police Station. Master's Project. M.P.A. Public Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor : Assoc. Prof. Dr.Worapit Meemak

The research was aimed to evaluate the project on development of Police station Development for the People , a case of Prachachuen Metropolitan Police Station , by using CIPP as the evaluation model. 85 Police officials and 100 Prachachuen residents who used its services were samples to be studied. Data were collected by tested – reliability questionnaire and analyzed through analysis of variance and t – test , at 0.05 significant level. The findings were as follows

1. Project of police station Development for the people, police officials' viewpoint , was highly successful, while the people viewed moderately.
2. There was indifferent opinion between police officials and people regarding context and output , but input and process.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาสถานีดำรงชีพเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา  
สถานีดำรงชีพนครบาลประจักษ์ ของ ร้อยตำรวจเอกหญิง ธาณิพย์ ศรจอน ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาชาวลิต)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ จักรกิตติย์ ธนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2550

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่าได้รับความรู้วิธีการทำงานวิจัยที่ถูกต้อง ทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบงานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น เช่น ระบบความคิด ระบบการอ่านและตีความ รวมทั้ง อาจารย์ จักรกฤษณ์ ธนาคม และ อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาขวลิต กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ข้อคิด คำติชม คำแนะนำ เพื่อแก้ไขงานวิจัยให้เป็นไปอย่างมีคุณค่า ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทผู้วิจัยนั้นมีได้สิ้นสุดลงเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอากระบวนการ การเรียนรู้ที่ถูกต้องประยุกต์ขึ้นในระยะ 2 ปีที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณพันตำรวจเอก เทียนชัย สอนสะอาด และเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ทุกคนและผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ พี่ น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ทั้งกำลังใจและกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา คุณยาย และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งปวงแก่ผู้วิจัย

ร้อยตำรวจเอกหญิง ธาติพิทย์ ศรจอน

# สารบัญ

| บทที่                                                | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                          | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                        | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                        | 6    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                           | 6    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                               | 6    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                            | 7    |
| สมมุติฐานในการวิจัย.....                             | 8    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                | 9    |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ..... | 9    |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....                    | 20   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                           | 23   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                            | 31   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                         | 31   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                             | 32   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....                      | 32   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                              | 34   |
| การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....                  | 35   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                                        | หน้า       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                                                                                           | <b>37</b>  |
| การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า .....                                                                                               | 37         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                                     | 37         |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                 | 37         |
| ส่วนที่ 2 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ<br>โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน .....      | 41         |
| ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจกับประชาชนต่อโครงการ .....                                                                 | 53         |
| ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำรวจกับประชาชน<br>ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ..... | 58         |
| ส่วนที่ 5 ความสำคัญและความเข้าใจของกลุ่มตำรวจกับประชาชน<br>เกี่ยวกับโครงการฯ .....                                           | 59         |
| <b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                                                        | <b>62</b>  |
| ผลการวิจัย.....                                                                                                              | 62         |
| สรุปผลการวิจัย .....                                                                                                         | 62         |
| อภิปรายผล .....                                                                                                              | 64         |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                             | 69         |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป .....                                                                                          | 70         |
| <b>บรรณานุกรม...</b>                                                                                                         | <b>71</b>  |
| <b>ภาคผนวก.</b>                                                                                                              | <b>74</b>  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม                                                                                                          | 75         |
| ภาคผนวก ข โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2<br>(พ.ศ. 2545 – 2549 ) .....                                          | 88         |
| <b>ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....</b>                                                                                        | <b>122</b> |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 สถิติอาญาทั้วราชอาณาจักร .....                                         | 3    |
| 2 สถิติอาญานครบาล .....                                                  | 4    |
| 3 สถิติอาญาในพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี .....              | 5    |
| 4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตำรวจ .....                                       | 31   |
| 5 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตำรวจ .....                      | 37   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชน .....                 | 39   |
| 7 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตำรวจด้านบริบท .....                       | 42   |
| 8 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตำรวจด้านนำเข้า.....                       | 43   |
| 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตำรวจด้านกระบวนการ.....                    | 44   |
| 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มตำรวจด้านกระบวนการ.....                   | 46   |
| 11 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มประชาชนด้านบริบท.....                     | 47   |
| 12 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มประชาชนด้านนำเข้า.....                    | 50   |
| 13 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มประชาชนด้านกระบวนการ.....                 | 51   |
| 14 การวิเคราะห์ความแตกต่างกลุ่มประชาชนด้านผลผลิต.....                    | 52   |
| 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านบริบท.....                       | 54   |
| 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านนำเข้า.....                      | 54   |
| 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านกระบวนการ.....                   | 55   |
| 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านผลผลิต.....                      | 55   |
| 19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านบริบท.....                     | 56   |
| 20 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านนำเข้า.....                    | 57   |
| 21 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านกระบวนการ.....                 | 57   |
| 22 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านผลผลิต.....                    | 58   |
| 23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง .....                     | 58   |
| 24 ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มตำรวจ ..... | 59   |
| 25 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มตำรวจ .....   | 60   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| 26 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มประชาชน...     | 61   |
| 27 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านบริบท .....                                      | 64   |
| 28 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านปัจจัยนำเข้า .....                              | 66   |
| 29 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ.....                                  | 67   |
| 30 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านผลผลิต .....                                    | 68   |
| 31 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549 ) ..... | 88   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| 1 การประเมินผลหลักสูตรของ Phi Delta Kappa .....                  | 12   |
| 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในแบบจำลองชิป ..... | 14   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลสมเจตนารมณ์จากนโยบายรัฐบาล อย่างแท้จริงจึงให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

สำนักงานตำรวจเป็นองค์กรใหญ่ และมีภารกิจหน้าที่ในความรับผิดชอบที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าข้าราชการอื่น ๆ อีกทั้งมีอำนาจให้คุณโทษแก่ประชาชนได้อีกด้วย ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีตำรวจ จึงอยู่ในสายตาของประชาชนตลอดเวลา และเท่าที่ผ่านมามักจะปรากฏเป็นข่าวในแง่ลบ ที่ไม่ค่อยจะสร้างสรรค์เท่าใดนัก อีกทั้งยังถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนหรือสื่อมวลชนอย่างรุนแรง และต่อเนื่อง ทั้งนี้เป็นเพราะปัญหาอุปสรรค และข้อขัดข้องในการบริหารงานสถานีตำรวจ ยังมิได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไป ซึ่งในข้อเท็จจริงก็คงจะเป็นไปได้ยาก ดังนั้น เป้าหมายสูงสุดของสำนักงานตำรวจในวิสัยที่เป็นไปได้คือ ความพยายามขจัดปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องของการบริหารงานสถานีตำรวจ ให้ลดลงเหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจะอยู่ผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนและสังคมจะให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือศรัทธา ตำรวจมากขึ้นในขณะเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีของสำนักงานตำรวจ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ของประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และนอกจากนี้ยังจะต้องให้มีความเป็นสากล คือ เป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศทั่วโลก เพื่อให้เข้าสู่โลกาภิวัตน์ หรือโลกไร้พรมแดน ที่การติดต่อสื่อสารมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก และการปฏิบัติต่าง ๆ คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนอย่างมาก เช่นกัน โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเป็นยุทธศาสตร์ที่ถูกดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยมีแนวคิดพื้นฐานคือ ต้องการบริการประชาชน ให้ประชาชนมีสัมพันธภาพอันดีกับตำรวจ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและรักษาความมั่นคงของชาติร่วมกับตำรวจ ทั้งนี้ก็เพื่อการรักษาความสงบสุขในสังคมนั่นเอง

จากการดำเนินงานพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม
3. เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
4. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน และการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด
5. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. เพื่อให้สถานีดำรวจเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน
7. เพื่อพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

จากโครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนเป็นการป้องกันปัญหาอาชญากรรม และลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งดูจากสถิติคดีอาญาที่วราขอาณัติกรในปีงบประมาณ 2549 มีแนวโน้มลดลงเกือบทุกกลุ่ม ดังปรากฏตาม ตาราง 1

| ประเภทคดี  | ปีงบประมาณ |         |                     |         |                     |
|------------|------------|---------|---------------------|---------|---------------------|
|            | 2547       | 2548    | *อัตราการเพิ่ม (ลด) | 2549    | *อัตราการเพิ่ม (ลด) |
| กลุ่มที่ 1 | 9,098      | 9,586   | (5.36)              | 9,010   | (0.97)              |
| กลุ่มที่ 2 | 46,223     | 45,840  | (0.83)              | 45,494  | (1.58)              |
| กลุ่มที่ 3 | 66,943     | 76,178  | 13.80               | 68,665  | 2.57                |
| กลุ่มที่ 4 | 37,862     | 41,240  | 9.92                | 37,613  | 0.66                |
| กลุ่มที่ 5 | 195,979    | 228,600 | 16.15               | 198,160 | 1.11                |

\*อัตราการเพิ่ม(ลด) เทียบกับปีงบประมาณ 2547

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549

กลุ่มที่ 1 = คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ ได้แก่ ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ ลักพาเรียกค่าไถ่ วางเพลิง

กลุ่มที่ 2 = คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย เพศ ได้แก่ ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา ฆ่าผู้อื่นโดยไม่เจตนาทำให้ตายโดยประมาท พยายามฆ่า ทำร้ายร่างกาย ข่มขืนกระทำชำเรา

กลุ่มที่ 3 = คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ได้แก่ ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ริดเอาทรัพย์ กรรโชก ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ รับของโจร ทำให้เสียทรัพย์

กลุ่มที่ 4 = คดีที่น่าสนใจ ได้แก่ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ โจรกรรมรถยนต์ โจรกรรมโค กระบือ โจรกรรมเครื่องมือเกษตร ปล้น – ชิงรถยนต์โดยสาร ปล้น – ชิงรถยนต์แท็กซี่ ข่มขืนและฆ่า ลักพาเรียกค่าไถ่ ช้อโกง ยักยอก

กลุ่มที่ 5 = คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ได้แก่ อาวุธปืน การพนัน ยาเสพติด ปรามการค้าประเวณี มีและเผยแพร่วัตถุลามก

หากพิจารณาสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ได้ดำเนินโครงการพัฒนาสถานีเพื่อประชาชนในทุกสถานีตำรวจ จะเห็น

ได้ว่า แม้ลักษณะประชากรในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และโดยส่วนใหญ่เป็นแหล่งชุมชนหนาแน่น แต่สถิติคดีอาญาก็มีแนวโน้มลดลง ดังปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 สถิติอาญาสถานีตำรวจนครบาล

| ประเภทคดี  | ปีงบประมาณ |        |                     |        |                     |
|------------|------------|--------|---------------------|--------|---------------------|
|            | 2547       | 2548   | *อัตราการเพิ่ม (ลด) | 2549   | *อัตราการเพิ่ม (ลด) |
| กลุ่มที่ 1 | 1,383      | 1,175  | (15.04)             | 1,301  | (5.93)              |
| กลุ่มที่ 2 | 7,762      | 7,132  | (8.12)              | 7,343  | (5.40)              |
| กลุ่มที่ 3 | 16,834     | 21,387 | 27.25               | 21,954 | 30.41               |
| กลุ่มที่ 4 | 9,877      | 15,490 | 56.83               | 11,754 | 19.00               |
| กลุ่มที่ 5 | 58,314     | 78,458 | 34.54               | 72,663 | 24.61               |

\*อัตราการเพิ่ม(ลด) เทียบกับปีงบประมาณ 2547

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549

สถานีตำรวจนครบาลประชาชน ซึ่งเป็นสถานีตำรวจที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในการคัดเลือกโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน)ด้านการบริการประชาชน ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ประจำปีงบประมาณ 2549 มีอัตราการลดลงของสถิติอาญา ดังปรากฏตาม ตาราง 3

ตาราง 3 สถิติคดีอาญาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี

| ประเภทคดี  | ปีงบประมาณ |      |                  |      |                  |
|------------|------------|------|------------------|------|------------------|
|            | 2547       | 2548 | *อัตราเพิ่ม (ลด) | 2549 | *อัตราเพิ่ม (ลด) |
| กลุ่มที่ 1 | 25         | 25   | -                | 12   | (52)             |
| กลุ่มที่ 2 | 105        | 119  | 13.33            | 76   | (27.62)          |
| กลุ่มที่ 3 | 208        | 257  | 23.56            | 221  | 6.25             |
| กลุ่มที่ 4 | 420        | 629  | 49.29            | 551  | 31.19            |
| กลุ่มที่ 5 | 530        | 201  | (62.08)          | 116  | (78.11)          |

\* อัตราการเพิ่ม(ลด) เทียบกับปีงบประมาณ 2547

ที่มา : สถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี. 2549

เมื่อพิจารณาจากสถิติคดีอาญาในช่วงปีงบประมาณ 2547 – 2549 ตามตาราง 1 – 3 ข้างต้นพบว่า คดีอาญากลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 5 ซึ่งเป็นคดีที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับประชาชนและรัฐเป็นผู้เสียหาย มีแนวโน้มลดลง แต่เมื่อเทียบอัตราการลดลงจะเห็นได้ว่า อัตราการลดลงของสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานีมากกว่าอัตราการลดลงของสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นทั่วราชอาณาจักรโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเทียบกับสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยรวมของกองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะประชากรคล้ายคลึงกัน จะเห็นได้ว่าสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานีมีอัตราการลดลง ซึ่งปัจจัยสำคัญนี้เนื่องมาจากผลสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ

การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในสังคม เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาผู้มีอิทธิพล และปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด จะประสบความสำเร็จได้น้อยมากหากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประสานการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นโครงการที่สำคัญ เพราะหากการดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจประสบผลสำเร็จ นั่นก็หมายถึง การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังกล่าวข้างต้นจะประสบผลสำเร็จตามไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานี

ตำรวจนครบาลประชาชน ซึ่งได้รับรางวัลชนะเลิศในการคัดเลือกโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดีเด่น ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ประจำปีงบประมาณ 2549 ว่าเป็นอย่างไร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

### ความสำคัญของการวิจัย

ในการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนครั้งนี้ จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสามารถนำไปขยายผลกับสถานีตำรวจแห่งอื่นต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจประชาชน ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจนครบาลประชาชน โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) มุ่งประเมิน

#### 1.1 ด้านบริบท (Context Evaluation)

##### 1.1.1 วัตถุประสงค์โครงการ

#### 1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

##### 1.2.1 ด้านกำลังคน

##### 1.2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์

##### 1.2.3 งบประมาณ

#### 1.3 ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)

##### 1.3.1 ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน

#### 1.4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation)

##### 1.4.1 ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการตามโครงการพัฒนาสถานี

ตำรวจเพื่อประชาชน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน** หมายถึง การปฏิบัติตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี

**การประเมินโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน** หมายถึง การประเมินองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต

**ด้านบริบท** หมายถึง การประเมินสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ของโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักการเหตุผลที่จะนำไปใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมาย ในการวิจัยประกอบด้วยการประเมินด้านวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านลักษณะนโยบายตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน

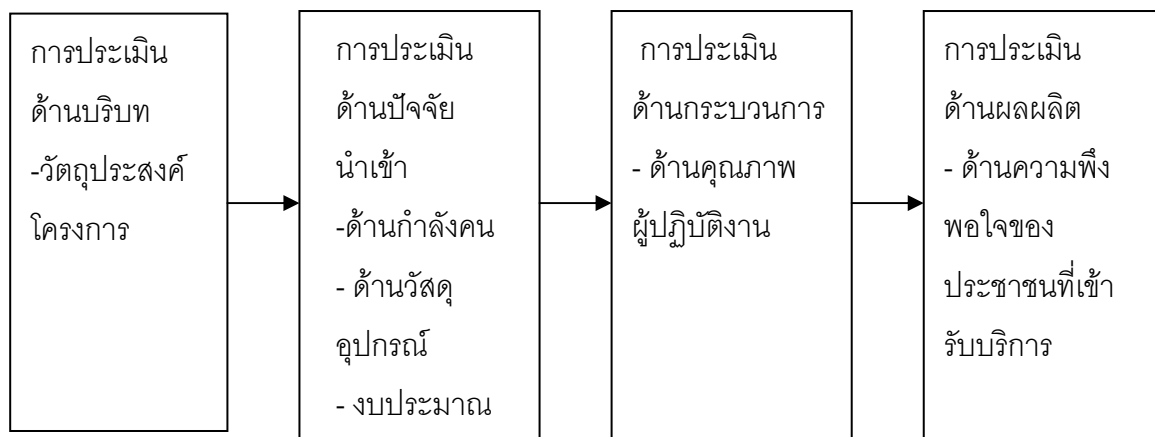
**ด้านปัจจัยนำเข้า** หมายถึง การประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดวิธีการของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย อันได้แก่ ด้านกำลังคนในการปฏิบัติตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจ ด้านวัสดุอุปกรณ์ในโครงการ

**ด้านกระบวนการ** หมายถึง การประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระหว่างการดำเนินการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้โครงการเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ การประเมินด้านคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านนโยบายของผู้บริหารโครงการ

**ด้านผลผลิต** หมายถึง การประเมินเพื่อตรวจสอบผลผลิต เพื่อได้ดำเนินการไปแล้วหรือสิ้นสุดโครงการที่ตั้งไว้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ได้แก่ การประเมินด้านความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นเช่นไร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีแนวคิดในการพัฒนาศถานี เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



กรอบการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้าน บริบท นำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. คุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. กลุ่มตำรวจและประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต
4. กลุ่มตำรวจและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ
- 3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินโครงการมีผู้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้หลายลักษณะ พอสรุปได้ดังนี้

กองแผนงาน กรมสามัญศึกษาระบุว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ที่กำหนดแต่ต้นหรือไม่ ระดับใด และรวมถึงกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิผลของโครงการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การประเมินโครงการยังเป็นกระบวนการของการตัดสินใจคุณค่าเกี่ยวกับแผนงาน และการดำเนินการของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ดำเนินการต่อไป หรือล้มเลิกโครงการ

สุซุม มูลเมือง (2543:16) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นการกำหนดค่าหรือข้อดีบางสิ่งบางอย่างอย่างเป็นระบบและการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่า โครงการวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือและระบุเพิ่มเติมว่า การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการบรรยาย การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

รูปแบบในการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2539 : 66-67) รูปแบบของการประเมินโครงการ หมายถึง กรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และวิธีการประเมินผล รูปแบบการประเมินผลโครงการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก กล่าวคือ ในการประเมินโครงการจะยึดถือเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายเป็นหลักสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์(Tyler) และรูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (Hammond)

1. รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก เป็นรูปแบบที่ใช้ตัดสินคุณค่า ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสคริเวน (Scriven) และรูปแบบการประเมินของสเตค(Stake)

2. รูปแบบที่ยึดเกณฑ์ภายในเป็นหลักได้แก่รูปแบบการประเมินโครงการของสมาคมชาวภาคกลางเหนือของอเมริกา

3. รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินโครงการ ที่ช่วยในการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin) และรูปแบบของการประเมินของโพรวูส (Provus)

รูปแบบในการประเมินจากนักประเมินหลาย ๆ คน และสรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ (Goal Attainment Model ) ของไทเลอร์ (Tyler) เป็นการประเมินเพื่อ ตรวจสอบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีขั้นตอนเริ่มจากการร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ทดสอบก่อน และทดสอบหลัง เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้งและนำมาปรับปรุง

2. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์และสภาพข้างเคียง (Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach) เป็นการประเมินเพื่อสร้างสเนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงรายวิชา มีการประเมินด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการประเมินของไทเลอร์ (Tyler)

3. การประเมินแบบเทียบผล (Countenance Model) ของ Stake เป็นการประเมินในรูปของ 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้นหรือสิ่งนำ (Antecedence) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริกซ์ ประกอบด้วย การบรรยาย และเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า และใช้เมตริกซ์ทั้งสองพิจารณาใน 2 ประเด็นคือ

3.1 การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์

3.2 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และส่วนที่เกิดขึ้นจริงและเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการเป็น 2 แบบคือ

การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

4. การประเมินความก้าวหน้า และผลสรุป (Formative and Summative Evaluation) ของสคริเวน (Scriven) เป็นการประเมินโครงการที่แยกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation)

4.2 การประเมินผลสรุปของโครงการ (Summative Evaluation)

5. การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ (Evaluation of on going Programs in the Public School System) ของพรูส (Provus) เป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้จากโครงการ การวิเคราะห์การลงทุนและนำมาเปรียบเทียบกับ โครงการมาตรฐาน (Standard Criterion Program) ถ้าพบว่าไม่สอดคล้องจะพิจารณาหาทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติโครงการ หรือเปลี่ยนแปลงหรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ เมื่อสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการในกิจกรรมต่อไป

6. แนวคิด ศูนย์กลางเพื่อการศึกษา ในการประเมินผลโครงการ (Center for the Study of Evaluation Approach) ของอัลคิน (Alkin) เป็นการประเมินโครงการที่แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

6.1 ประเมินสภาพของระบบที่เป็นอยู่ (System Assessment)

6.2 ประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ (Program Planning)

6.3 ประเมินเพื่อการดำเนินโครงการ (Program Implementation)

6.4 ประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement)

6.5 ประเมินเพื่อการยอมรับผลของโครงการ (Program Certification)

7. รูปแบบการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) รัตนะ บัวสนธ์ (2541 : 110-112)

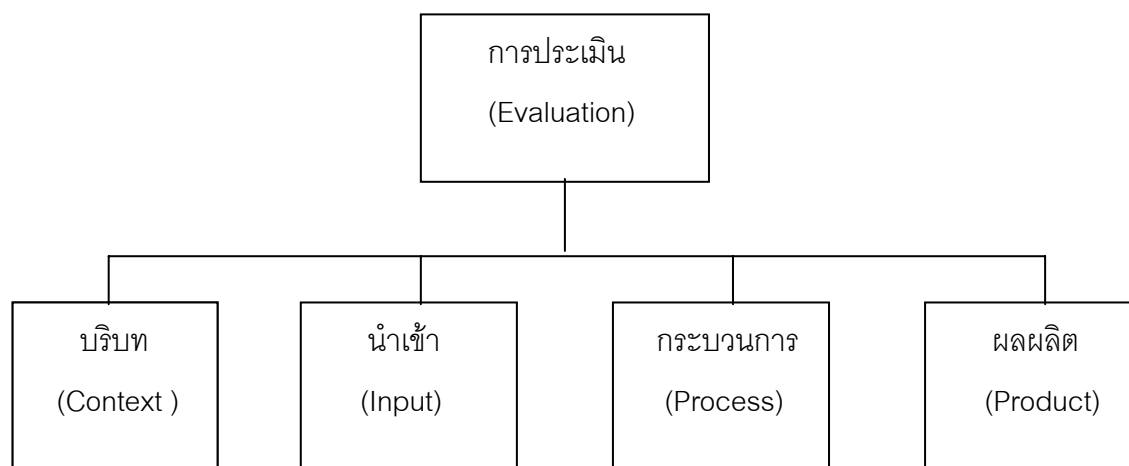
ระหว่าง ค.ศ. 1968-1970 แดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) ได้เป็นประธานกรรมการศึกษาระดับชาติชุดหนึ่ง ศึกษาเรื่องการประเมินผลในสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า The Phi Delta Kappa National Study Committee on Evaluation เขาได้เสนอรูปแบบการประเมินผลเพื่อประเมินโครงการการศึกษาของโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษาต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลจากกฎหมายฉบับที่ออกเมื่อ ค.ศ. 1965 เรียกว่า Elementary and Secondary Education Act 1965 (EAEA) กฎหมายฉบับนี้ต้องการจัดสรรงบประมาณให้โรงเรียนปรับปรุงการศึกษา โดยต้องการประเมิน

โครงการฉบับนี้ต้องการจัดสรรงบประมาณให้โรงเรียนปรับปรุงการศึกษา โดยต้องการประเมินโครงการหรือโปรแกรมต่าง ๆ ในโรงเรียนหลังจากที่เขาได้เสนอ รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) ต่อคณะกรรมการแล้ว คณะกรรมการชุดนี้ก็ได้พัฒนารูปแบบนี้เพิ่มเติม เพื่อให้มีผลในการประเมินโครงการที่เป็นวัตรธรรมได้ด้วยโดยได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่า หมายถึง “กระบวนการกำหนดจัดหา และจัดเสนอข้อมูลสนเทศที่เป็นประโยชน์เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกด้านต่าง ๆ

กลุ่มผู้พัฒนารูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) นี้ยึดหลักการที่ว่า การประเมินเป็นกระบวนการจัดกระทำกับข้อมูล 3 อย่างคือ

1. การบรรยายว่าสิ่งที่ต้องการคำตอบคืออะไร (Delineating)
2. การรวบรวมหาข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งอาจต้องอาศัยเทคนิคทางการวัดผลและสถิติ (Obtaining)
3. การจัดหาข้อมูลให้ผู้ที่จะต้องตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ รูปแบบการประเมินผลหลักสูตร Phi Delta Kappa

การประเมินผลหลักสูตรแบบนี้ เน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความสอดคล้องของสิ่งที่บรรจุหลักสูตร ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 การประเมินผลหลักสูตรของ Phi Delta Kappa

ที่มา : (จิรภัทร์ เอกตาแสง. 2548 : 53)

C = Context เป็นการประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตร ด้านสภาพทั่ว ๆ ไปทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น

I = Input เป็นการประเมินโครงสร้างหลักสูตร การจัด บริหารหลักสูตร องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ครู นักเรียน สื่อการเรียนการสอน เป็นต้น

P = Process เป็นการประเมินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอก หลักสูตรและ จัดประสบการณ์อื่น ๆ ให้แก่ผู้เรียน

P = Product เป็นการประเมินผลที่ได้จากผลผลิตการใช้หลักสูตรว่าผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปในทางใด ตรงตามคาดหวังไว้ในหลักสูตรหรือไม่

จากการประเมินทั้ง 4 ด้านสามารถสรุปใจความสำคัญของการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1. การประเมินบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของระบบ โดยมีเป้าหมายที่เสนอเหตุผลเพื่อการตัดสินใจการกำหนดเป้าหมาย มีวิธีการประเมิน 2 วิธีคือ

1.1 Contingency Model หมายถึง การประเมินสภาวะแวดล้อม เพื่อหาโอกาส และภาวะแรงผลักดันจากภายนอกระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงโครงการหรือหลักสูตรให้ดีขึ้น โดยการสำรวจปัญหาของสังคมอย่างกว้าง ๆ เช่น การประเมินค่านิยมของชุมชน นโยบายด้าน การศึกษา แนวโน้มการพัฒนาเศรษฐกิจ สถิติของประชากรและอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้ทำให้สามารถ คาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวางแผนโครงการ

1.2 Congruence Model เป็นการประเมินโดยการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Actual Result) กับสิ่งที่ตั้งใจจะให้เกิดขึ้น การประเมินลักษณะนี้ทำให้ทราบว่า สิ่งใดบ้างที่ตั้งใจจะ ให้เกิดขึ้นแล้วไม่ประสบผลสำเร็จ

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่ช่วยในการ ตัดสินใจว่าการนำปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จนบรรลุเป้าหมายนั้น ควรปรับปรุงปัจจัย เบื้องต้นที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จนบรรลุเป้าหมายนั้น ควรปรับปรุงปัจจัยเบื้องต้นอะไรบ้าง ซึ่ง กระทำได้โดยการประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบการศึกษา คือ

2.1 สภาพของสถานศึกษา อาทิ เช่น ผู้สอน ผู้เรียน

2.2 วิธีการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2.3 สิ่งประกอบอื่น ๆ ที่สนับสนุนการศึกษา เช่น ตำรา สื่อทัศนูปกรณ์ สถานที่เรียน เป็นต้น

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบหา ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบว่าหลักสูตรนั้น สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่ และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ ปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

กรอบการประเมินกระบวนการนี้ ได้แก่ การประเมินกระบวนการเรียน การสอน การบริหาร หลักสูตร และการวัดผลประเมินผลการเรียนการสอน ซึ่งผลการประเมินเหล่านี้จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักสูตร โดยเฉพาะระยะแรกของการนำหลักสูตรไปใช้

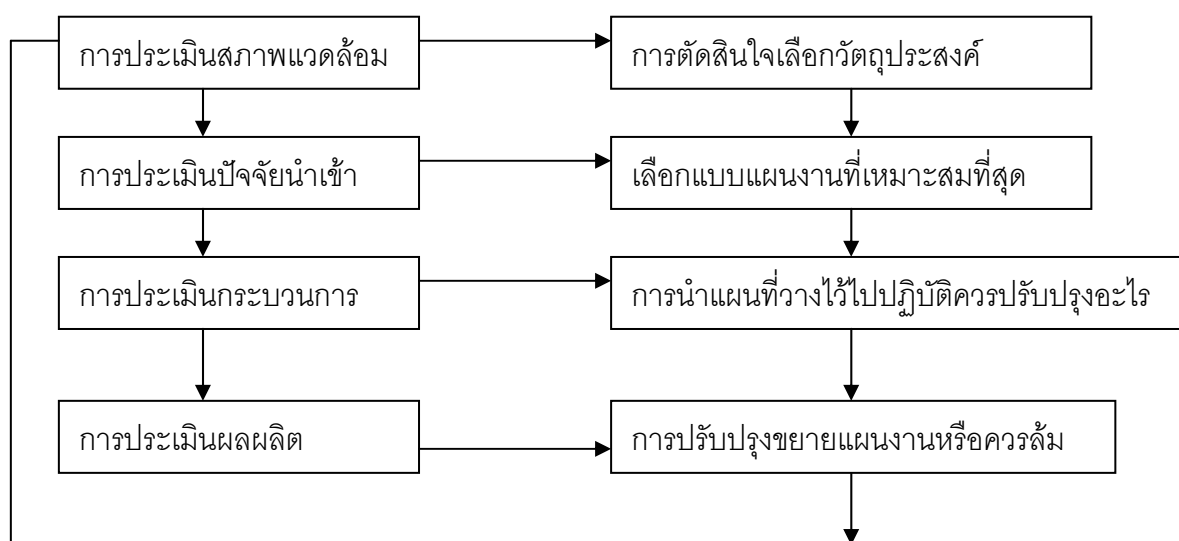
4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลสำเร็จของโครงการหรือผลผลิตหลักสูตร เปรียบเทียบกับเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criteria) ซึ่งกำหนดไว้ก่อนโดยพิจารณา ร่วมกับผลที่ได้จากการประเมินบริบท การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และการประเมินกระบวนการ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลทั้ง 4 ด้านนี้ นำมาใช้ในการตัดสินใจดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทหลักสูตร (Context) ซึ่งช่วยส่งเสริมการตัดสินใจประสงค์
2. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวป้อน (Input) ซึ่งช่วยการตัดสินใจในเรื่องการออกแบบ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ (Process) ซึ่งช่วยการตัดสินใจในเรื่องกระบวนการและการปฏิบัติ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับผลของโครงการ (Product) ซึ่งจะช่วยการพิจารณาตัดสินใจแก้ไขปรับปรุงหรือยุติโครงการ

สรุปความสัมพันธ์ของประเภทการประเมินและประเภทของการตัดสินใจได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในแบบจำลองชิป

ที่มา : (สุพาดา สิริกุตตา. 2545: 30)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) มาใช้เพราะเป็นแบบที่เป็น การประเมินระบบหลักสูตรทั้งระบบ ซึ่งมีข้อดีหลายประการ เช่น

1. จะเน้นการทำงานอย่างมีระบบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และการเสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น

2. สามารถนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการติดต่อกันมาในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นการประเมินผลที่มีทั้งแบบประเมินระหว่างการดำเนินการและแบบประเมินรวบยอดอยู่ด้วยอย่างสมบูรณ์

3. เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการใช้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการต่างๆ ต่อเนื่องกัน และเป็นวัฏจักรครบวงจร ผลจากการประเมินมีประโยชน์สำหรับผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ

4. จากข้อมูลรูปแบบการประเมินแบบซิป (CIPP Model ) จะเห็นได้ว่าเหมาะสมที่จะใช้ประเมินผลหลักสูตรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นการประเมินทั้งระบบและครอบคลุมทุกด้าน จะช่วยให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และช่วยในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการและหลังดำเนินการ นอกจากนั้นแล้วข้อมูลจะย้อนกลับอย่างครบวงจร ซึ่งผลของการประเมินจะมีประโยชน์แก่ผู้มีอำนาจการตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อหรือจะล้มเลิกหรือยุติโครงการ นับว่าเป็นรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

ประเภทของการประเมินโครงการ

เยาวดี ราชชัยกุล. (2542 : 96) ได้รวบรวมประเภทของการประเมินโครงการเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ประเมินความต้องการที่จำเป็น เป็นการประเมินเบื้องต้น ที่นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่การใช้ประโยชน์จากผลการประเมินให้กว้างขวางขึ้น (UNESCO. 1999 : 49 ; Citing Stuffebeam . 1977) ก่อนการดำเนินการโครงการใดๆ ก็จะต้องมีการวางแผนโครงการนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อให้สามารถตอบคำถาม ได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ในปัจจุบันการประเมินได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อการประเมินและเชื่อว่าการวางแผนโครงการจำเป็นที่จะต้องจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินโครงการโดยให้การวางแผนโครงการเป็นขั้นตอนหนึ่งของการประเมินโครงการนั้น ๆ ก่อนนำโครงการไปสู่ขั้นการปฏิบัติ ทำให้การวางแผนที่ดีต้องมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการที่จำเป็นอย่างถูกต้อง โดยอาศัยเทคนิคซึ่งสามารถวัดและประเมินความต้องการที่เหมาะสมได้ในเชิงประมาณรวมทั้งอาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการที่ประเมินความต้องการได้

2. การประเมินกระบวนการมีแนวคิดหลักดังนี้ คือ เมื่อโครงการได้รับการพัฒนาและเริ่มดำเนินการแล้ว นักประเมินต้องย้อนกลับไปทบทวนเอกสาร ที่เกี่ยวข้องับโครงการอีกครั้งเพื่อตรวจสอบว่าโครงการนั้น ๆ ได้ปฏิบัติถูกต้อง ไปตามขั้นตอนที่ได้ออกแบบไว้หรือไม่ และได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการต่อกลุ่มเป้าหมายตรงตามที่กำหนดไว้ในโครงการหรือไม่ซึ่งถือเป็นการตรวจสอบ

ความพยายามของโครงการว่าได้ดำเนินการไปอย่างครบถ้วนและตรงตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งถือเป็นการตรวจสอบความพยายามของโครงการว่าได้ดำเนินการไปอย่างครบถ้วนและตรงตามแผนที่วางไว้ทุกขั้นตอนหรือไม่

3. การประเมินผลผลิต นักประเมินที่ดี มักจะเน้นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการจากการประเมินผลผลิตโดยตรงของโครงการนั้น ๆ แต่การประเมินผลผลิตของโครงการที่สำคัญ คือ นักประเมินจะต้องแสดงแนวทางในการวัดความสำเร็จของโครงการที่น่าเชื่อถือมีการวัดที่แม่นยำมีผลการวัดที่ตรงตามความเป็นจริง และมีความคงที่ด้วย ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ และมีบริบทที่จะสนับสนุนการประเมินให้ตรงตามความเป็นจริง อย่างสมเหตุสมผลและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งต้องสรุปผลการประเมินให้ได้ในประเด็นที่สำคัญครอบคลุมประเด็นคือ

3.1 โครงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด รวมทั้งมีผลข้างเคียงอะไรบ้างที่สามารถจะบอกถึงผลกระทบของโครงการดังกล่าว

3.2 มีหลักฐานด้านข้อมูลข่าวสารสนเทศ และบริบทที่เสริมสร้าง สนับสนุนผลการประเมินโครงการ สามารถนำมาอธิบาย หรืออธิบายได้ ทั้งเชิงประจักษ์และเชิงเหตุผลมากน้อยเพียงใด

4. การประเมินประสิทธิภาพโครงการ เป็นการประเมินความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิภาพของโครงการที่สำคัญ เพราะช่วยส่งเสริมให้โครงการนั้น ๆ สามารถดำเนินการอย่างสอดคล้องกับสภาพจริงของสังคม เป็นการประเมิน ความสำเร็จของโครงการเทียบกับค่าใช้จ่าย

แนวการนำเสนอผลการประเมินโครงการ

การนำเสนอผลการประเมินโครงการ สามารถนำเสนอได้ 6 ขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เป็นการทบทวนเอกสารทั้งหมดตั้งแต่โครงร่างเอกสารรายงานความก้าวหน้า และรายงานผลโครงการ

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินว่าต้องการจะประเมินโครงการอะไร ประเมินทำไม และเพื่อใคร หรือใครเป็นผู้ใช้ผลการประเมิน

3. การกำหนดขอบเขตของการประเมิน เป็นการกำหนดว่า การประเมินจะมีขอบข่ายเพียงใด ครอบคลุมพื้นที่ใดของโครงการ ประเมินพื้นที่ทั้งหมดของโครงการ หรือสุ่มเพียงบางพื้นที่

4. การพิจารณากำหนดตัวบ่งชี้และแหล่งข้อมูล เป็นการพิจารณาตัวบ่งชี้จากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสภาวะแวดล้อมของสังคม โดยที่ตัวบ่งชี้ อาจแสดงในเชิงคุณภาพ หรือในเชิงปริมาณก็ได้ และระบุด้วยว่า ควรจะใช้ข้อมูลจากแหล่งใดบ้างซึ่งมีเทคนิคการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ข้อมูลที่เก็บได้นั้นเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ในเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติ หรือ จะวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ

6. การสรุปผลการประเมิน เป็นการประมวลข้อมูล เพื่อกำหนดแนวทางที่จะรายงานผลการประเมิน โดยให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ผลผลิตจากโครงการ

6.2 การระบุปัญหาและข้อจำกัดของการดำเนินโครงการ

6.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโครงการซึ่งรายงานผลการประเมินจะต้องครอบคลุมหัวข้อหลัก ดังนี้คือ

6.3.1 ผลตามความคาดหวังของโครงการ

6.3.2 ผลที่ไม่ได้คาดหวัง

6.3.3 การนำโครงการไปใช้

6.3.4 ปัญหาข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

6.3.5 สรุปผลโครงการด้านอื่น ๆ เช่น การยอมรับในคุณค่าของโครงการ

## 1.1 ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรม

ปรัสเซีย เปี่ยมสมบุรณ์ (2546 : 111-116 ) ในกิจการตำรวจ การป้องกันอาชญากรรมถือว่าเป็นเป้าหมายหลักที่มีความสำคัญมากที่สุดตามหลักที่ว่า “กันไว้ดีกว่าแก้” ทฤษฎีและมาตรการป้องกันอาชญากรรมจึงได้มีการพัฒนามาโดยตลอด ทฤษฎีที่สำคัญ 3 ทฤษฎี คือ

1.1.1 ทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Approach)

ทฤษฎีนี้มุ่งส่งเสริมองค์การตำรวจให้สามารถปกป้องคุ้มครองชุมชนได้ โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความร่วมมือจากประชาชน โดยให้ความมั่นใจได้ว่าตำรวจสามารถปฏิบัติงานด้านป้องกันอาชญากรรมได้โดยเอกเทศ

Wilson & McLaren ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจตามทฤษฎีบังคับใช้กฎหมาย โดยได้กำหนดยุทธวิธีตำรวจ เป็นต้นว่าการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมจะมีผลในการยับยั้งผู้ที่จะประกอบอาชญากรรม เพราะความเกรงกลัวถูกจับกุม จึงกลายเป็นหลักการในเรื่องการตรวจท้องที่ การตั้งตู้ยาม การตั้งจุดตรวจ รวมทั้งการจัดยามเฝ้าสถานที่สำคัญ การปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ก็ควรจะต้องแต่งเครื่องแบบที่เรียบร้อยทะมัดทะแมง ยานพาหนะมีลักษณะที่เห็นได้เด่นชัดเพื่อเป็นการข่มขวัญอาชญากร ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจแก่ชุมชนว่ามีตำรวจอยู่ทั่วไปและตลอดเวลา สำหรับการสื่อสารกับประชาชนนั้นมีลักษณะ

เป็นการสื่อสารทางเดียวที่เรียกว่า “ การประชาสัมพันธ์ ” ซึ่งมุ่งหมายในการเสริมสร้างความเข้าใจ มั่นใจ และทำให้สาธารณชนมุ่งสนับสนุนงานตำรวจ

### 1.1.2 ทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Approach)

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าวพอสรุปได้ว่า อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ถาวรตาม ลักษณะพื้นที่ บริเวณใดที่ขาดระเบียบในสังคมหรือเกิดสภาวะแตกแยกของกลไกทางสังคมที่มีหน้าที่ คำจูงความสัมพันธะระหว่างบุคคล หรือขาดความร่วมมือร่วมใจตลอดจนกำลังใจของสมาชิกสังคม ก็ จะก่อให้เกิดอาชญากรรมได้ง่ายและมีสถิติสูงกว่าพื้นที่อื่น จากแนวความคิดนี้เอง ต่อมาได้เกิด แนวความคิดที่เรียกว่า “ หมู่บ้านในเมือง ” (Urban Village) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในสังคม โดยจัด สภาพพื้นที่ในชุมชนให้มีลักษณะเอื้ออำนวยต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนในชุมชนต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาและป้องกันอาชญากรรมได้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้วทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ มีหลักการสำคัญว่าการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่า จะในระดับเมือง ชุมชน หรือละแวกบ้าน ให้มีลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ง่ายต่อ การควบคุม และสังเกตตรวจตรา ไม่ล่งสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล มุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้ปลอดภัยจาก อาชญากรรม และให้ปรับบทบาทตำรวจเสียใหม่ โดยทำหน้าที่เป็นผู้วางแผนสนับสนุน และให้ คำปรึกษาแก่ชุมชน

ดังนั้น แนวทางของตำรวจชุมชนสัมพันธ์จึงเป็นไป 2 ประการ คือ ประการแรก ตำรวจต้องเป็นผู้พูดหรือให้ข้อมูลกับประชาชน ประการที่ 2 ตำรวจต้องเป็นผู้ฟัง และรับข่าวสารข้อมูล จากประชาชนด้วย เพราะประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจย่อมต้องการให้ตำรวจเข้าใจผู้รับบริการด้วย และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จะมีทั้งที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน อาชญากรรม

### 1.1.3 ทฤษฎีควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม (Theory of Crime Control Through Environmental Design)

ทฤษฎีนี้ ศ.ดร.ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้เป็นผู้เสนอแนะโดยการผนวกแนวทางทฤษฎี และเชื่อมโยงทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมเข้ากับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรม ศาสตร์โดยทั่วไปเข้าด้วยกัน อันเป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้สาขาอาญาวิทยา ให้เข้ากับสาขา พฤติกรรมศาสตร์ด้วย

ทฤษฎีนี้ ตระหนักถึงปัญหาอาชญากรรมซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับ สภาพแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ พอสรุปได้ ดังนี้

1. มุ่งลดช่องโอกาสสำหรับประกอบอาชญากรรม แต่ไม่ได้ละเลยความสำคัญของตัว บุคคลซึ่งมีแนวโน้มที่จะละเมิดหรือไม่ละเมิดกฎหมาย

2. มีความพอเพียงในการควบคุมอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม

3. มีคุณค่าทางปฏิบัติในระดับสูง รวมทั้งส่งเสริมหลักศีลธรรมและมนุษยธรรม

4. มุ่งสนับสนุนการรวมตัว และสัมพันธ์ภาพระหว่างสุจริตชนในสังคมเพื่อให้เกิดแรงด้านสุจริตชน ซึ่งเป็นกลุ่มน้อย โดยอาศัยวิธีการที่อยู่ภายในกรอบของกฎหมาย

5. กำหนดนิยามของกฎหมายไว้เฉพาะกฎหมายที่ตราขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนรวม กล่าวคือ เพื่อให้ประชาชนจำนวนมากที่สุดได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการบัญญัติกฎหมายนั้น

สำหรับสภาพแวดล้อม ในที่นี้หมายถึงความรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน คือ

1. สภาพแวดล้อมรูปธรรม หมายถึง สภาพแวดล้อมมีตัวตน สัมผัสได้ และล้อมรอบบุคคล โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการลดช่องโอกาสของการประกอบอาชญากรรมได้ การวิเคราะห์มาตรการของสภาพแวดล้อมรูปธรรมแยกได้เป็น 2 ระดับคือ

1.1 มาตรการระดับชุมชน เช่น การวางผังเมือง และชุมชน การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามท้องถนน การออกแบบอาคารและสาธารณสถาน

1.2 มาตรการระดับบ้านเรือน เช่น ความมั่นคงแข็งแรงของประตูหน้าต่าง การใช้สัญญาณเตือนภัย และการตั้งเวลาเปิดปิดอุปกรณ์ไฟฟ้า

2. สภาพแวดล้อมนามธรรม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ไม่มีรูปร่างตัวตน แต่สามารถรับรู้ได้โดยบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการลดช่องโอกาสของการประกอบอาชญากรรม ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์อันดีของสมาชิกในชุมชนความรับผิดชอบร่วมกันต่อชุมชนและบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นกันเองภายในชุมชน เป็นต้น

สำหรับละเอียดขั้นตอน การปฏิบัติภายใต้ทฤษฎีนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดนโยบายคำนึงถึงประชาชนส่วนรวม และวางผังเมืองให้มีการใช้พื้นที่อย่างเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกัน เพื่อลดการแอ่งแอ่งใช้บริการสาธารณะ เพิ่มสมรรถภาพในการสอดส่องตรวจตรา เพิ่มการควบคุมพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ประเภทคือ

1.1 พื้นที่ปฐมภูมิ (Primary Space) หมายถึง อาณาบริเวณซึ่งครอบครองและใช้ประโยชน์โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจำนวนจำกัด รวมทั้งสามารถควบคุมพื้นที่ดังกล่าวได้อย่างถาวร เช่น บ้านพักอาศัย ห้องพักผ่อนส่วนตัว

1.2 พื้นที่ทุติยภูมิ (Secondary Space) หมายถึง อาณาบริเวณที่ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลสามารถแสดงสิทธิการครอบครองพื้นที่ รวมทั้งควบคุมการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของ

บุคคลแปลกหน้าได้ในระดับหนึ่ง เป็นพื้นที่ที่มีอาณาบริเวณเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ปฐมนิคมและพื้นที่สาธารณะเช่น ถนนในหมู่บ้าน ถนนส่วนบุคคล ทางเดินเท้าที่ปัก

1.3 พื้นที่สาธารณะ (Public Space) อาณาบริเวณที่บุคคลโดยทั่วไปสามารถที่จะเข้าไปได้โดยชอบธรรม หรือสัญจรไปมา โดยอิสระ ภายใต้ขอบเขตของระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้ เช่น ทางสาธารณะ สวนสาธารณะ ท่าอากาศยาน โรงพยาบาล หรือ โรงมหรสพ

ขั้นตอนที่ 2 ส่งเสริมการใช้พื้นที่ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ เช่น พื้นที่สาธารณะ ควรมีการสนับสนุนให้ใช้บริการสาธารณะและบริการต่าง ๆ โดยประชาชนจำนวนมากที่สุด เพื่อเพิ่มสายตาดูแลพื้นที่สาธารณะ ซึ่งจะเป็นการดีสำหรับงานป้องกันอาชญากรรม

ขั้นตอนที่ 3 ฝึกอบรมให้ประชาชนเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป โดยสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนเหมือนเป็นญาติพี่น้องกัน รับผิดชอบร่วมกันต่อการป้องกันอาชญากรรม และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

ในพื้นที่สาธารณะ ให้มุ่งไปยังกลุ่มอาชีพที่ใช้พื้นที่สาธารณะ เช่น รถแท็กซี่ รถประจำทาง พ่อค้าแม่ค้า แผงลอย พนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนในพื้นที่ปฐมนิคมและทุติยภูมิ มุ่งไปยังกลุ่มผู้อาศัย โดยอาจใช้ในรูปแบบของคณะกรรมการหมู่บ้านหรือชุมชนโดยกระทำในช่วงเวลาที่เหมาะสม ปฏิบัติด้วยความเป็นกันเอง กระทำอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับผู้นำชุมชน

ขั้นตอนที่ 4 ควบคุมการใช้พื้นที่แต่ละประเภทโดยกลุ่มผู้รับผิดชอบหลักและกลุ่มผู้สนับสนุนให้เหมาะสมกับนโยบายการควบคุมพื้นที่ที่กำหนดไว้ ดำรวจควรเป็นผู้รับผิดชอบปรับปรุงงานด้านสายตรวจทุกประเภท และการตั้งจุดตรวจ ส่วนประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะผู้ใช้พื้นที่สาธารณะในการประกอบอาชีพ ควรเป็นฝ่ายสนับสนุนด้วยการเป็นหูเป็นตาในสังคมนอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเป็นฝ่ายสนับสนุน ทั้งด้านการวางแผนและข้อมูลเกี่ยวกับคนร้ายตลอดจนแนะนำการรักษาความปลอดภัยในเคสสถานด้วย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญแก่การจัดสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมากเพราะถ้าสามารถจัดให้แข็งแกร่ง ก็จะมีผลให้ขัดขวางการละเมิดกฎหมายได้ ทำการกระทำผิดไม่สำเร็จในทางตรงกันข้าม หากจัดไม่ดี ก็อาจจะทำให้พฤติกรรมไม่ละเมิดกฎหมายเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมไม่ละเมิดแต่จะนำไปสู่การกระทำผิดอาญาได้ในที่สุด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ

### 2.1 มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและบริการตำรวจ

อนุพล ชุมภูษ (2546 : 22) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้า แม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักรแต่การบริหาร ผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น บริการประชาชน เป็นบริการของตำรวจก็ผลิตโดยคนที่มีตำแหน่งคือตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจนั้น จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการเสริมทักษะเสริมความรู้ จัดให้มีสถานที่อบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อการบริการแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนก กอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพัก ซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิต การบริการประชาชนการรับแจ้งความ การติดตามคนร้ายการระบือคดีทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้นในขณะผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการหรือการขายบริการ ทั้ง 3 อย่างนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน พร้อมกับการรับใช้บริการ ดังนั้นการบริการดีหรือไม่ดี ก็รู้กันจุดนั้นเองประชาชนผู้มารับบริการ จะตัดสินได้ว่าบริการดีมีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจคนนั้น หน่วยนั้นหรือโรงพักนั้นและไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำความผิดหรือเป็นผู้กระทำผิดก็ไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์ เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นครั้งก่อน การพูดจาไม่ไพเราะ การไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วยบำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชน เป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลยหรือประชาชนไม่พอใจมาก คุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมากและประชาชนจะพูดต่อ ๆ ไปเกิดความเสียหายแบบน้ำเซาะทราย ค่อยกัดกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือนร้อน ครั้งแล้วครั้งเล่าไม่มีหยุดหย่อนให้หมดสติสิ้นไป

## 2.2 คุณภาพบริการคือ

2.2.1 การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่วไม่ต้องเสียเวลา

2.2.2 การที่ประชาชนตัดสินว่าคุณภาพบริการตำรวจ คนชอบโดยประสบการณ์ที่ตนเคยได้สะสมมาแล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ไม่เท่ากันการตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจไม่เท่ากันการตัดสินคุณภาพไม่

เหมือนกัน ประชาชนบางคนบอกว่าบริการโรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าแล้วก็ได้โดยเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินใจ

2.2.3 หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามาร่วมให้ตำรวจต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เจ้าทุกสิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการของตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่น คนหายต้องติดตามคนมาคืน ติดตามจับผู้ร้าย อาชญากรมาส่งศาล เป็นต้น

2.3.4 วิชาการผลิตบริการของตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้าผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า คนร้ายหนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้เตรียมให้การ เตรียมคำตอบประชาชนต้องครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดให้ ชักกฎหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรมาแนะนำได้ถูกต้องจนประชาชนพอใจทุกประโยค

2.3.5 คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจ หากตำรวจบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องออกต้องใจประชาชนและตั้งใจอย่างมากเมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และคุณภาพบริการของตำรวจจะไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลว และส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ของตำรวจ คือ

1) สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดโรงพัก ความสวยงามความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถเข้าเรื่อยตามเส้นทางสู่โรงพัก ที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ ดีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2) กิริยาอาการในการผลิตบริการตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุลผิดไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน

3) ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพักหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปล่อยให้ประชาชนแคว้งคว้างรอคอย ไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการหรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4) การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจ ตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตน ทุกแบบที่จะบริการและพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างคล่องแคล่วและนอบน้อม

5) เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึง เมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามา ก็จะได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และอบอุ่นและต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้นๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ยังของตำรวจตามที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ตำรวจนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคมอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนในสังคมนั้นมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพราะในสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนี้จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ตำรวจกับสังคม จะต้องทำงานร่วมกัน ในการรักษากฎและระเบียบของสังคมให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กัน ด้วยความสงบสุข จริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตามไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดกฎของสังคมให้หมดสิ้นไปได้โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรม แต่ก็มีความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการ อย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดน้อยที่สุด

### 3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ สุมาพา (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” โดยประเมินผลจากการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการประชาชนในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาการประเมินผลโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดี จากคะแนนเต็ม 3 โดยเรียงลำดับความสำเร็จจากมากไปน้อยด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มีค่าเฉลี่ย 2.37 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 2.12 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีค่าเฉลี่ย 2.07 ด้านการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจ มีค่าเฉลี่ย 1.79 และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 1.69 โดยความสำเร็จแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ การมีน้ำดื่มไว้บริการ ภาพถ่ายของเจ้าหน้าที่ตำรวจความชัดเจน แผนภูมิ สัญลักษณ์ อยู่ในเกณฑ์ดี ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และคู่มือประชาชนไว้บริการ

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา การแจ้งผลการจับกุมผู้ต้องหาให้แก่ญาติหรือผู้ปกครองทราบ และการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อยู่ในเกณฑ์ดี ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การแจ้งผลคดีให้แก่ญาติหรือผู้ปกครองผู้ต้องหา

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การออกตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในย่านที่พักอาศัย และการผลิตจำหน่าย มี เสพยาเสพติดให้โทษ อยู่ในเกณฑ์ดี ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การลักลอบกระทำความผิดพระราชบัญญัติป่าไม้ หรือพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง และบ่อนการพนัน

4. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำช่วยเหลือ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับอยู่ในเกณฑ์ดี ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

5. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ที่นั่งพักรอในการติดต่อราชการ อยู่ในระดับดี ประเด็นที่จะต้องปรับปรุงได้แก่ สภาพของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของอาคาร และห้องน้ำ

สุรทัศน์ ช่างงาม (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน และเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า

1.การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาในภาพรวมมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงจากคะแนนสูงสุดไปจนถึงต่ำสุดได้ตามลำดับดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

2.ด้านพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถจัดเรียงลำดับตามคะแนนในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอัตราเสียไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการศึกษา รายได้ และประเภทของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา

4. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน 6 ด้าน ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจาก

ประชาชนและด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา

5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนอื่นจะช่วยให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาเพิ่มมากขึ้น คือ ต้องทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กิริยามารยาทในการพูดจากับประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับประชาชน

กนกศรี ธุระทอง.(2544 : 154 - 156) ทำการศึกษา การประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน :ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผู้วิจัยได้ทำการประเมิน 6 ด้านผลจากการประเมินพบว่า

1.ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีในระดับค่อนข้างมาก

2.ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีในกิจกรรมตามโครงการ 6 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินกิจกรรมทั้ง 6 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

3.ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ปัจจัยในเรื่องการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการ และประสบการณ์ในการไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการของประชาชนแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่นๆ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ภูมิฐานะ เหตุที่มาสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจในสถานีมีค่าความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผลการสำรวจปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะขององค์กร และการให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีเห็นว่าปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงานสมรรถนะองค์กร และการให้บริการมีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยในด้านของวัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลุมพินีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนค่อนข้างมาก

กฤติกา หงษ์ศิริ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ศึกษาถึงผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประการที่สอง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง โดยจำแนกตามภูมิหลังของประชาชน และช่วงเวลาการมาติดต่อราชการหรือมารับบริการจากสถานีตำรวจ จากการวิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทุกกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษาอาชีพที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทุกกิจกรรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และช่วงเวลาการมาติดต่อราชการหรือมารับบริการที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนทุกกิจกรรมในแต่ละด้านไม่แตกต่าง สำหรับคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพสมรสที่แตกต่าง ของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงาน ตามโครงการฯ ในด้านการบริการทั่วไปที่แตกต่างกัน และคุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตามโครงการในด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่แตกต่างกัน

พิภพ ประทุมวัล. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ ความต้องการ และความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในเขตอำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ในทัศนคติจากประชาชน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่เคยรับรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย และประชาชนได้ให้ความสำคัญกับโครงการนี้ในระดับมาก นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นด้วยในประเด็นที่ว่าโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มุ่งดำเนินการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ

เมื่อเกิดปัญหาทางด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินจะมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแก้ไข  
ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ประชาชนที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยมีระดับ  
ทัศนคติที่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ เช่น

2.1 ประชาชนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนจากป้ายที่แสดงของ  
สถานีตำรวจ

2.2 ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ

2.3 ประชาชนเห็นด้วยกับการที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

ส่วนทัศนคติของประชาชนที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน  
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เช่น

2.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ และศรัทธาต่อการปฏิบัติหน้าที่

2.5 ประชาชนได้รับการบริการดูแล เรื่องราวความเดือดร้อนอย่างเป็นธรรม

2.6 พนักงานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ และมีความซื่อสัตย์สุจริตสำหรับการทดสอบ  
สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษามีส่วนทำให้ทัศนคติต่อโครงการพัฒนา  
สถานีตำรวจเพื่อประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนมีความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ  
ประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ประเด็นใหญ่ คือ

3.1 นโยบายการบริหารงาน ต้องมีความเป็นธรรม และเสมอภาคกับประชาชนทุก  
คน การเข้มงวดต่อผู้ประกอบการ สถานีบริการ ร้านเกมคอมพิวเตอร์ และสถานบันเทิงให้ปฏิบัติ  
ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ให้เป็นแหล่งมั่วสุมของนักเรียนนักศึกษา การเข้มงวดกับวินัยของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจไม่ให้อยู่เบื้องหลังการกระทำผิดกฎหมาย

3.2 ความประพฤติและการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้แสดงมารยาทที่ดีกับ  
ประชาชนทั้งการแสดงออกทางวาจาด้วย การให้เกียรติกับประชาชน ให้มีจิตใจพร้อมที่จะบริการ มี  
ความประพฤติที่ดีทั้งด้านศีลธรรมและจรรยาบรรณ เช่น การรับสินบน (คอร์รัปชัน)

3.2 ด้านการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นสถานที่ดึงดูดใจให้บุคคลทั่วไป  
เข้าไปเยี่ยมชม ให้เพิ่มงบประมาณในการซื้อยานพาหนะ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันสมัยและทันเหตุการณ์  
ให้มีการประชาสัมพันธ์ตลอดจนให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้มีการปรับปรุง  
ขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และขอให้มีการบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ขอให้มีการตรวจ  
ชุมชนสัมพันธ์มาให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมงานต่างๆ กับประชาชนเป็นประจำ

4. ประชาชนได้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ดังนี้

ลำดับแรก ประชาชนบางส่วนมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ และไม่คอยให้บริการประชาชน

ลำดับที่สอง ประชาชนขาดความศรัทธาต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ

ลำดับที่สาม ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ

สมเกียรติ สมบูรณ์บริรักษ์. (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การนํานโยบาย “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาขั้นตอน และกระบวนการนำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปปฏิบัติ 2) ศึกษาความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อลักษณะและปัญหาการนำโครงการไปปฏิบัติ 3) ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำโครงการไปปฏิบัติ

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยสำรวจเป็นหลัก โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา จำนวน 200 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน 171 คน อีกทั้งรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสารที่เกี่ยวข้องการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และสังเกตการแบบมีส่วนร่วม ระหว่างการนำโครงการไปปฏิบัติ

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่านโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างมาก มีความชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ปานกลาง อีกทั้งนโยบายจะมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุหลายด้าน

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่านโยบายจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือสูงจากหน่วยงานจึงจะสำเร็จ ส่วนการยึดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และบทบาทของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

3. การนํานโยบายไปปฏิบัติส่วนใหญ่ประสบปัญหางบประมาณ และขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมาก ส่วนปัญหาขาดแคลนทรัพยากรบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ มีความเข้าใจเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติตามโครงการในระดับปานกลาง

5. ด้านทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีภาระเพิ่มขึ้นจากงานประจำ แต่สามารถปรับประสานให้สอดคล้องกันได้ อีกทั้งยังให้การยอมรับและเห็นด้วยกับแนวทางโครงการปานกลาง

6. ด้านผลสำเร็จของการนํานโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า สถานีตำรวจนครบาลบางนา ประสบผลสำเร็จในการนำโครงการไปปฏิบัติในระดับปานกลาง ทั้งในมิติของกิจกรรมที่ต้อง

ปฏิบัติ และประสิทธิผลของโครงการฯ โดยกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ การประชุมชี้แจงข้าราชการทุกระดับ การทำป้ายแผนผัง แผนภูมิ และการพัฒนาระบบสายตรวจ ส่วนประสิทธิภาพของโครงการที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ สถานีมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบขึ้นมีประสิทธิภาพการบริการประชาชนดีขึ้น และแก้ไขปัญหาจราจรในพื้นที่มีปัญหา

7. ความสัมพันธ์ของภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบกับลักษณะและผลสำเร็จของการดำเนินงานไปปฏิบัติ พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับสถานีตำรวจ เงินเดือน การศึกษา และอายุของผู้ตอบมีความสัมพันธ์กับความเห็นต่อลักษณะและผลสำเร็จของการดำเนินงานไปปฏิบัติสูงกว่าตัวแปรอื่นโดยเปรียบเทียบ

8. ลักษณะการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จของโครงการฯ พบว่า ลักษณะนโยบาย ทรัพยากรบริหาร การติดต่อสื่อสาร และทัศนคติผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของโครงการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนโครงการระบบราชการมีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จของโครงการน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น ยกเว้น บทบาทผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อผลสำเร็จของโครงการอย่างสูง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานไปปฏิบัติสำหรับการศึกษา คือ 1)ปรับปรุงระบบการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม 2)พัฒนาและส่งเสริมบทบาทผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพในการบริหารสถานีโดยการฝึกอบรม และกระจายอำนาจการตัดสินใจ 3)ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และระดมทรัพยากรจากภาคต่าง ๆ 4) ปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการบริหารภายในสถานี โดยมุ่งเน้นภารกิจหลักของสถานีมากยิ่งขึ้นและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น 5)ปรับปรุงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสถานีและการประเมินผล โดยการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จแต่ละด้านเพื่อเชื่อมโยงกับการประเมินผลแบบเน้นผลงาน

สันติ ปัญญาวงศ์. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหลัก 2 ประการ ดังนี้ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนา ในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทั่วไปในการอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและการจัดการจราจรการประชาสัมพันธ์ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประการที่สอง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถานี

ตำรวจนครบาลบางนา โดยจำแนกตามภูมิหลังของประชาชน และช่วงเวลาการรับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการบทธสถานตำรวจนครบาลบางนามีผลการประเมินต่อการดำเนินงาน การให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางนา อยู่ใน ระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณสมบัติทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มารับ บริการบทธสถานตำรวจนครบาลบางนาโดยรวมแล้ว ไม่มีผลการประเมินของประชาชนต่อกิจกรรมการ บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนที่แตกต่างกัน เว้นแต่คุณสมบัติทั่วไปเกี่ยวกับ อาชีพที่มีผลต่อการประเมินที่แตกต่างกัน อีกทั้งช่วงเวลาการรับบริการก็จะมีผลต่อการประเมิน กิจกรรมการบริการที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

ไพโรจน์ ทองขาว (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน กรณีศึกษาตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ระดับ ประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการโครงการฯ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระดับประสิทธิผลของโครงการฯ และระบุถึง ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานตามโครงการฯ ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลของโครงการโรงพักเพื่อประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ใน ระดับปานกลาง
3. ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามโครงการฯ และแนวทางในการดำเนินการ ตามโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการดำเนินการตามโครงการฯ
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผลการดำเนินงานตามโครงการฯ และปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามโครงการฯ ได้แก่ อายุ รายได้ ส่วยงานที่รับผิดชอบ ยศ ตำแหน่ง และอายุราชการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการดำเนินการตามโครงการฯ
5. ปัญหาของการดำเนินงานโครงการฯ ส่วนใหญ่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตาม โครงการฯ ยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะโดยเน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ อีกทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงจุดมุ่งหมายของโครงการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

จากแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในบทที่ 2 ผู้วิจัยใช้หลักการในแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ นั้นเป็นแนวทาง และเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยการประเมินโครงการพัฒนาสถานีดำรงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ประชากรของสถานีดำรงจนครบลาประชาชน ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ สำหรับกลุ่มตัวอย่างเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีดำรงจนครบลาประชาชนจำนวน 84 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) ประเภที่มีสัดส่วน (Proportionate Sampling) ในสัดส่วนร้อยละ 40 ของทุกสายงาน จะได้จำนวนข้าราชการตำรวจในแต่ละสายงาน ดังปรากฏตามตาราง ตาราง 4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตำรวจ

| สายงาน      | จำนวนข้าราชการตำรวจ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-------------|---------------------|-------------------------|
| งานอำนวยการ | 9                   | 4                       |
| งานสืบสวน   | 14                  | 6                       |
| งานสอบสวน   | 31                  | 12                      |
| งานปราบปราม | 99                  | 40                      |
| งานจราจร    | 54                  | 22                      |
| รวม         | 207                 | 84                      |

ที่มา : สถานีดำรงจนครบลาประชาชน . 2549

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากร จำนวนไม่แน่นอนกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (John Roscoe . 1975 : 183 ) ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{PQ^2}{e^2}$$

โดยที่

|    |     |                                                 |
|----|-----|-------------------------------------------------|
| e  | แทน | ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 10      |
| z  | แทน | ความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05      |
| n  | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                            |
| PQ | แทน | สัดส่วนความสำเร็จในการล้มเหลวของการสุ่มตัวอย่าง |

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(0.5) (0.5)(2)^2}{0.1^2}$$

$$= 100$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 100 คน โดยผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งจะให้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (accidental sampling)

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกลุ่มประชากรในพื้นที่และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดทำแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา นำไป Pre-test กับประชาชนที่ได้เข้ามาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ จำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนติดต่อกับสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำถาม จากการทดสอบทางสถิติหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อสรุปข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ f-test ในการวิจัย เรื่องการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้คือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

### ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. จัดทำแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เป้าหมาย โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อมูลการประเมินผลตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมาตรฐาน 2) ด้านความโปร่งใส 3) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 4) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว 5) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม 6) ด้านความมีประสิทธิภาพ 7) ด้านสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล 8) ด้านการมีส่วนร่วม

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกำลังคน 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านงบประมาณ

2.3 ด้านกระบวนการประกอบด้วย ข้อคำถาม 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน 4) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน

**ส่วนที่ 3** ความสำคัญเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จัดทำแบบสอบถามสำหรับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อมูลการประเมินผลตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมาตรฐาน 2) ด้านความโปร่งใส 3) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 4) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว 5) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม 6) ด้านความมีประสิทธิภาพ 7) ด้านคุณภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล 8) ด้านการมีส่วนร่วม

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกำลังคน 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านงบประมาณ

2.3 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย ข้อคำถาม 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วย ข้อคำถาม รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน 4) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน

**ส่วนที่ 3** ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนและความสำคัญเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากัน คือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก ดังนี้

|                      |                     |   |
|----------------------|---------------------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 5 |
| ค่อนข้างเห็นด้วย     | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 4 |
| ปานกลาง              | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 3 |
| ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 1 |

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ ดังนี้

|                   |                     |   |
|-------------------|---------------------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 1 |
|-------------------|---------------------|---|

|                      |                     |   |
|----------------------|---------------------|---|
| ค่อนข้างเห็นด้วย     | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 2 |
| ปานกลาง              | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 3 |
| ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีระดับคะแนนเท่ากับ | 5 |

เกณฑ์การแปลความหมาย

|                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย     |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง ปานกลาง              |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย  |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ส่วนที่ เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจาก ข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

### วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของแบบสอบถาม 3 วิธี ดังนี้

#### 1. หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาจัดทำเป็นตารางวิเคราะห์เนื้อหา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อความหรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

#### 2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เป้าหมาย เท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี เท่ากับ 0.88

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่า ร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินด้านบริบท ด้านนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งประเมินผลโดยประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA) สถิติ t-test

4. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี หลังจากผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี จำนวน 84 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 84 ชุด และประชาชนในพื้นที่ จำนวน 100 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 100 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและคำสถิติ พร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติประกอบกัน

#### การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า โดยแยกเป็น 5 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของตำรวจและประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน

ส่วนที่ 5 ความสำคัญและความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับโครงการฯ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตำรวจ

| ตัวแปร   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|------------|--------|
| 1. เพศ   |            |        |
| 1.1 ชาย  | 69         | 81.2   |
| 1.2 หญิง | 16         | 18.8   |
| 2. อายุ  |            |        |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ตัวแปร                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี            | 11         | 12.9   |
| 2.2 21 – 30 ปี               | 31         | 36.5   |
| 3.3 31 – 40 ปี               | 35         | 41.2   |
| 4.4 สูงกว่า 41 ปี            | 8          | 9.4    |
| 3. สถานภาพการศึกษา           |            |        |
| 3.1 มัธยมศึกษา               | 30         | 35.5   |
| 3.2 ปริญญาตรี                | 40         | 47.1   |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี         | 15         | 17.6   |
| 4. รายได้ต่อเดือน            |            |        |
| 5.1 5,000 – 10,000.-บาท      | 25         | 29.4   |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท     | 32         | 37.6   |
| 5.3 มากกว่า 15,0001.-บาท     | 28         | 32.9   |
| 5. สถานภาพตำแหน่ง            |            |        |
| 6.1 ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร  | 11         | 12.9   |
| 6.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | 73         | 85.9   |
| 6. ประสบการณ์ทำงาน           |            |        |
| 7.1 ต่ำกว่า 10 ปี            | 17         | 20.0   |
| 7.2 11 – 25 ปี               | 31         | 36.5   |
| 7.3 26 – 35 ปี               | 21         | 24.7   |
| 7.4 สูงกว่า 36 ปี            | 16         | 18.8   |

จากตารางข้างต้น พบว่า

#### 1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีมากถึง ร้อยละ 81.2 และเพศหญิง ร้อยละ 18.8

#### 2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี , 46 – 55 ปี , ต่ำกว่า 20 ปี และสูงกว่า 41 ปี

### 3. สถานภาพการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 35.3 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.6

### 4. รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 10,001 – 15,000.-บาท คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือช่วงรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000.-บาท คิดเป็นร้อยละ 29.4 รายได้มากกว่า15,001.-บาท คิดเป็นร้อยละ 32.9

### 5. สถานภาพตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 12.9 และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนคิดเป็นร้อยละ 85.9

### 6. ประสบการณ์ทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชน

| ตัวแปร               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| 1. เพศ               |            |        |
| 1.1 ชาย              | 47         | 47.0   |
| 1.2 หญิง             | 53         | 53.0   |
| 2. อายุ              |            |        |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี    | 12         | 12.0   |
| 2.2 21 – 25 ปี       | 38         | 38.0   |
| 2.3 26 – 30 ปี       | 37         | 37.0   |
| 2.4 31 – 35 ปี       | 13         | 13.0   |
| 3. สถานภาพการศึกษา   |            |        |
| 3.1 มัธยมศึกษา       | 34         | 34.0   |
| 3.2 ปริญญาตรี        | 53         | 53.0   |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 13         | 13.0   |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ตัวแปร                             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| 4. รายได้ต่อเดือน                  |            |        |
| 5.1 น้อยกว่า 10,000.-บาท           | 14         | 14.0   |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท           | 58         | 58.0   |
| 5.3 15,001 – 30,000.-บาท           | 28         | 28.0   |
| 5. อาชีพ                           |            |        |
| 6.1 รับราชการ                      | 26         | 26.0   |
| 6.2 รับจ้าง                        | 34         | 34.0   |
| 6.3 พนักงานบริษัท                  | 25         | 25.0   |
| 6.4 ธุรกิจส่วนตัว                  | 11         | 11.0   |
| 6.5 อื่น ๆ                         | 4          | 4.0    |
| 6. ภูมิภาค                         |            |        |
| 7.1 กรุงเทพฯ                       | 51         | 51.0   |
| 7.2 ต่างจังหวัด                    | 49         | 49.0   |
| 7. การติดต่อราชการ                 |            |        |
| 7.1 ผู้เสียหาย                     | 13         | 13.0   |
| 7.2 ผู้กล่าวหา                     | 4          | 4.0    |
| 7.3 ผู้ต้องหา                      | 1          | 1.0    |
| 7.4 พยาน                           | 22         | 22.0   |
| 7.5 แจ้งความเพื่อเป็นหลักฐานต่าง ๆ | 38         | 38.0   |
| 7.6 ชำระค่าปรับตามใบสั่งของ        |            |        |
| เจ้าพนักงานจราจร                   | 44         | 44.0   |
| 7.7 เยี่ยมผู้ต้องหา                | 15         | 15.0   |

จากตารางข้างต้น พบว่า

#### 1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.0 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.0

#### 2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 21 – 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0, ช่วงอายุ 31 – 35 คิดเป็นร้อยละ 13.0 และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

### 3. สถานภาพการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.0 สูงกว่าปริญญาตรีน้อยสุดคิดเป็นร้อยละ 13.0

### 4. รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 10,001 – 15,000.-บาท คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือช่วงรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000.-บาท คิดเป็นร้อยละ 28.0 รายได้ต่ำสุดน้อยกว่า 10,000.-บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0

### 5. อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.0 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.0 ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ อื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 4.0

### 6. ภูมิลำเนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีภูมิลำเนานอกเขตกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 49.0

### 7. การติดต่อราชการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ของประชาชนมารับบริการจากสถานี่มากที่สุดคือการชำระค่าปรับตามใบสั่งของเจ้าพนักงานจราจร คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ แจ้งความเพื่อเป็นหลักฐานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 38.0 พยานคิดเป็น ร้อยละ 22.0 เยี่ยมผู้ต้องหาคิดเป็น ร้อยละ 15.0 ผู้เสียหายคิดเป็นร้อยละ 13.0 ผู้ต้องหาและอื่น ๆ เป็นไปในสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 1.0

**ส่วนที่ 2** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำรวจด้าน บริบท ( Context)

| ตัวแปร | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|--------|-----------|----------|-------|
| 1. เพศ |           | 0.048    | 0.828 |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ตัวแปร                       | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|------------------------------|-----------|----------|-------|
| 1.1 ชาย                      | 2.69      |          |       |
| 1.2 หญิง                     | 2.68      |          |       |
| 2.อายุ                       |           | 1.663    | 1.182 |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี            | 2.61      |          |       |
| 2.2 21 – 30 ปี               | 2.90      |          |       |
| 3.3 31 – 40 ปี               | 2.53      |          |       |
| 4.4 สูงกว่า 41 ปี            | 2.58      |          |       |
| 3. สถานภาพการศึกษา           |           | 2.339    | 0.103 |
| 3.1 มัธยมศึกษา               | 2.89      |          |       |
| 3.2 ปริญญาตรี                | 2.53      |          |       |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี         | 2.65      |          |       |
| 4.รายได้ต่อเดือน             |           | 0.541    | 0.584 |
| 5.1 5,000 – 10,000.-บาท      | 2.68      |          |       |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท     | 2.77      |          |       |
| 5.3 มากกว่า 15,0001.-บาท     | 2.58      |          |       |
| 5.สถานภาพตำแหน่ง             |           | 0.648    | 0.423 |
| 6.1 ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร  | 2.53      |          |       |
| 6.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | 2.68      |          |       |
| 6. ประสบการณ์ทำงาน           |           | 0.854    | 0.469 |
| 7.1 ต่ำกว่า 10 ปี            | 2.88      |          |       |
| 7.2 11 – 25 ปี               | 2.71      |          |       |
| 7.3 26 – 35 ปี               | 2.54      |          |       |
| 7.4 สูงกว่า 36 ปี            | 2.60      |          |       |

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างตำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน มีความคิดไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อด้านบริบท

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวร่ววด้าน นำเข้า (Input)

| ตัวแปร                       | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig    |
|------------------------------|-----------|----------|--------|
| 1. เพศ                       |           | 0.215    | 0.644  |
| 1.1 ชาย                      | 2.80      |          |        |
| 1.2 หญิง                     | 2.74      |          |        |
| 2.อายุ                       |           | 1.720    | 0.169  |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี            | 2.84      |          |        |
| 2.2 21 – 30 ปี               | 2.91      |          |        |
| 3.3 31 – 40 ปี               | 2.68      |          |        |
| 4.4 สูงกว่า 41 ปี            | 2.68      |          |        |
| 3. สถานภาพการศึกษา           |           | 3.349    | 0.040* |
| 3.1 มัธยมศึกษา               | 2.88      |          |        |
| 3.2 ปริญญาตรี                | 2.66      |          |        |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี         | 2.93      |          |        |
| 4.รายได้ต่อเดือน             |           | 0.477    | 0.622  |
| 5.1 5,000 – 10,000.-บาท      | 2.72      |          |        |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท     | 2.80      |          |        |
| 5.3 มากกว่า 15,0001.-บาท     | 2.80      |          |        |
| 5.สถานภาพตำแหน่ง             |           | 0.276    | 0.601  |
| 6.1 ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร  | 2.72      |          |        |
| 6.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | 2.80      |          |        |
| 6. ประสบการณ์ทำงาน           |           | 0.242    | 0.867  |
| 7.1 ต่ำกว่า 10 ปี            | 2.78      |          |        |
| 7.2 11 – 25 ปี               | 2.83      |          |        |
| 7.3 26 – 35 ปี               | 2.76      |          |        |
| 7.4 สูงกว่า 36 ปี            | 2.73      |          |        |

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างตำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน สถานภาพตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน มี

ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีดำรงชีพเพื่อประชาชนต่อด้านนำเข้า ส่วนสถานภาพการศึกษามีความคิดเห็นแตกต่าง มัธยมศึกษา ค่าเฉลี่ย 2.88 ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 2.66 สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 2.93

2. สถานภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการศึกษาในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ           | ค่าเฉลี่ย | มัธยมศึกษา | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------|-----------|------------------|
| มัธยมศึกษา       | 2.88      |            | *         |                  |
| ปริญญาตรี        | 2.66      |            |           | *                |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2.93      |            |           |                  |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ สถานภาพการศึกษาระดับปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวหาด้าน กระบวนการ (Process)

| ตัวแปร               | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig    |
|----------------------|-----------|----------|--------|
| 1. เพศ               |           | 0.215    | 0.644  |
| 1.1 ชาย              | 2.77      |          |        |
| 1.2 หญิง             | 2.45      |          |        |
| 2. อายุ              |           | 2.337    | 0.080  |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี    | 2.68      |          |        |
| 2.2 21 – 30 ปี       | 2.97      |          |        |
| 3.3 31 – 40 ปี       | 2.54      |          |        |
| 4.4 สูงกว่า 41 ปี    | 2.52      |          |        |
| 3. สถานภาพการศึกษา   |           | 4.494    | 0.014* |
| 3.1 มัธยมศึกษา       | 2.98      |          |        |
| 3.2 ปริญญาตรี        | 2.50      |          |        |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 2.75      |          |        |
| 4. รายได้ต่อเดือน    |           | 1.346    | 0.266  |

ตาราง 9 (ต่อ)

|     | ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|-----|--------------------------|-----------|----------|-------|
| 5.1 | 5,000 – 10,000.-บาท      | 2.70      |          |       |
| 5.2 | 10,001 – 15,000.-บาท     | 2.86      |          |       |
| 5.3 | มากกว่า 15,0001.-บาท     | 2.56      |          |       |
| 5.  | สถานภาพตำแหน่ง           |           | 0.015    | 0.903 |
| 6.1 | ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร  | 2.69      |          |       |
| 6.2 | ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | 2.72      |          |       |
| 6.  | ประสบการณ์ทำงาน          |           | 1.247    | 0.298 |
| 7.1 | ต่ำกว่า 10 ปี            | 2.97      |          |       |
| 7.2 | 11 – 25 ปี               | 2.72      |          |       |
| 7.3 | 26 – 35 ปี               | 2.53      |          |       |
| 7.4 | สูงกว่า 36 ปี            | 2.68      |          |       |

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างตำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อต้านกระบวนการ ส่วนสถานภาพการศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกัน มัธยมศึกษา ค่าเฉลี่ย 2.98 ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 2.50 สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 2.75

2. สถานภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการศึกษาในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ           | ค่าเฉลี่ย | มัธยมศึกษา | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------|-----------|------------------|
| มัธยมศึกษา       | 2.98      |            | *         |                  |
| ปริญญาตรี        | 2.50      |            |           |                  |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2.75      |            |           |                  |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ สถานภาพการศึกษาระดับปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสำรวจด้านผลผลิต (Product)

| ตัวแปร                       | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig    |
|------------------------------|-----------|----------|--------|
| 1. เพศ                       |           | 2.523    | 0.116  |
| 1.1 ชาย                      | 3.11      |          |        |
| 1.2 หญิง                     | 3.31      |          |        |
| 2.อายุ                       |           | 4.994    | 0.003* |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี            | 3.06      |          |        |
| 2.2 21 – 30 ปี               | 2.96      |          |        |
| 3.3 31 – 40 ปี               | 3.26      |          |        |
| 4.4 สูงกว่า 41 ปี            | 3.52      |          |        |
| 3. สถานภาพการศึกษา           |           | 1.868    | 0.161  |
| 3.1 มัธยมศึกษา               | 3.03      |          |        |
| 3.2 ปริญญาตรี                | 3.24      |          |        |
| 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี         | 3.13      |          |        |
| 4.รายได้ต่อเดือน             |           | 1.202    | 0.306  |
| 5.1 5,000 – 10,000.-บาท      | 3.22      |          |        |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท     | 3.18      |          |        |
| 5.3 มากกว่า 15,0001.-บาท     | 3.04      |          |        |
| 5.สถานภาพตำแหน่ง             |           | 1.082    | 0.301  |
| 6.1 ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร  | 3.02      |          |        |
| 6.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | 3.17      |          |        |
| 6. ประสบการณ์ทำงาน           |           | 1.348    | 0.265  |
| 7.1 ต่ำกว่า 10 ปี            | 3.04      |          |        |
| 7.2 11 – 25 ปี               | 3.27      |          |        |
| 7.3 26 – 35 ปี               | 3.13      |          |        |
| 7.4 สูงกว่า 36 ปี            | 3.05      |          |        |

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างสำรวจ ได้แก่ เพศ กลุ่มสถานภาพการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

กัน ในเรื่องการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อต้านผลผลิต ส่วนอายุ  
ราชการกลุ่มตำรวจมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ค่าเฉลี่ย 3.06 , ช่วง 21 – 30 ปี  
ค่าเฉลี่ย 2.96 , ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ค่าเฉลี่ย 3.26 , สูงกว่า 41 ปี ค่าเฉลี่ย 3.52

2. อายุราชการ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จาก  
การวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ        | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า 20 ปี | 21-30ปี | 31-40ปี | สูงกว่า 41ปี |
|---------------|-----------|---------------|---------|---------|--------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 3.06      |               |         |         | *            |
| 21 – 30 ปี    | 2.96      |               |         | *       |              |
| 31 – 40 ปี    | 3.26      |               |         |         |              |
| สูงกว่า 41 ปี | 3.52      |               | *       |         |              |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันมีดังนี้

1. อายุราชการ ต่ำกว่า 20 ปี กับ สูงกว่า 41 ปี
2. ช่วงอายุ 21 – 30 ปี กับ ช่วงอายุ 31-40 ปี
3. ช่วงอายุ สูงกว่า 41 ปี กับ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชาชนด้านบริบท (Context)

| ตัวแปร             | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|--------------------|-----------|----------|-------|
| 1. เพศ             |           | 1.288    | 0.259 |
| 1.1 ชาย            | 2.93      |          |       |
| 1.2 หญิง           | 3.12      |          |       |
| 2. อายุ            |           | 2.077    | 0.108 |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี  | 2.71      |          |       |
| 2.2 21 – 25 ปี     | 3.25      |          |       |
| 2.3 26 – 30 ปี     | 3.03      |          |       |
| 2.4 31 – 55 ปี     | 2.73      |          |       |
| 3. สถานภาพการศึกษา |           | 0.982    | 0.378 |
| 3.1 ประถมศึกษา     | 3.06      |          |       |

ตาราง 11 (ต่อ)

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig    |
|--------------------------|-----------|----------|--------|
| 3.4 ปริญญาตรี            | 3.09      |          |        |
| 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี     | 2.74      |          |        |
| 4.รายได้ต่อเดือน         |           | 4.731    | 0.011* |
| 5.1 น้อยกว่า 10,000.-บาท | 3.07      |          |        |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท | 3.21      |          |        |
| 5.3 15,001 – 30,000.-บาท | 2.65      |          |        |
| 5.อาชีพ                  |           | 6.318    | 0.000* |
| 6.1 รับราชการ            | 2.58      |          |        |
| 6.2 รับจ้าง              | 3.02      |          |        |
| 6.3 พนักงานบริษัท        | 3.62      |          |        |
| 6.4 ธุรกิจส่วนตัว        | 2.89      |          |        |
| 6.5 อื่น ๆ               | 2.81      |          |        |
| 6. ภูมิลำเนา             |           | 0.046    | 0.830  |
| 7.1 กรุงเทพฯ             | 3.05      |          |        |
| 7.2 ต่างจังหวัด          | 3.02      |          |        |

1.จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา และภูมิลำเนา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อต้านบริบท รายได้ต่อเดือนและอาชีพ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กลุ่มรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000.-บาทค่าเฉลี่ย 3.07 รายได้10,001 – 15,000.-บาทค่าเฉลี่ย 3.21 รายได้15,001 – 30,000.-บาทค่าเฉลี่ย 2.65 กลุ่มอาชีพ รับราชการค่าเฉลี่ย 2.58 รับจ้างค่าเฉลี่ย 3.02 พนักงานบริษัทค่าเฉลี่ย 3.62 ธุรกิจส่วนตัวค่าเฉลี่ย 2.89 นักศึกษาค่าเฉลี่ย 2.81

2. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ               | ค่าเฉลี่ย | น้อยกว่า 10,000.- | 10,001–15,000.- | 15,001– 30,000. |
|----------------------|-----------|-------------------|-----------------|-----------------|
| น้อยกว่า 10,000.-บาท | 3.07      |                   |                 |                 |
| 10,001 – 15,000.-บาท | 3.21      |                   |                 | *               |
| 15,001 – 30,000.-บาท | 2.65      |                   |                 |                 |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ รายได้ช่วง 10,001- 15,000.-บาท กับรายได้ช่วง 15,001- 30,000.-บาท

3. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ        | ค่าเฉลี่ย | รับราชการ | รับจ้าง | พนักงานบริษัท | ธุรกิจส่วนตัว | อื่น ๆ |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|---------------|--------|
| รับราชการ     | 2.58      |           | *       |               |               |        |
| รับจ้าง       | 3.02      |           |         | *             |               |        |
| พนักงานบริษัท | 3.62      | *         |         |               | *             | *      |
| ธุรกิจส่วนตัว | 2.89      |           |         |               |               |        |
| อื่น ๆ        | 2.81      |           |         |               |               |        |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ

1. อาชีพรับราชการกับอาชีพรับจ้าง
2. อาชีพรับจ้างกับพนักงานบริษัท
3. พนักงานบริษัทกับราชการ
4. พนักงานบริษัทกับธุรกิจส่วนตัว
5. พนักงานบริษัทกับอาชีพอื่น ๆ

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรด้านนำเข้า (Input)

| ตัวแปร            | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|-------------------|-----------|----------|-------|
| 1. เพศ            |           | 0.72     | 0.397 |
| 1.1 ชาย           | 2.88      |          |       |
| 1.2 หญิง          | 2.98      |          |       |
| 2.อายุ            |           | 0.730    | 0.537 |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี | 2.97      |          |       |
| 2.2 21 – 25 ปี    | 3.02      |          |       |
| 2.3 26 – 30 ปี    | 2.90      |          |       |
| 2.4 31 – 55 ปี    | 2.76      |          |       |

ตาราง 12 (ต่อ)

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig    |
|--------------------------|-----------|----------|--------|
| 3. สถานภาพการศึกษา       |           | 0.832    | 0.438  |
| 3.1 ประถมศึกษา           | 2.84      |          |        |
| 3.4 ปริญญาตรี            | 3.00      |          |        |
| 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี     | 2.94      |          |        |
| 4. รายได้ต่อเดือน        |           | 2.346    | 0.101  |
| 5.1 น้อยกว่า 10,000.-บาท | 3.99      |          |        |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท | 3.01      |          |        |
| 5.3 15,001 – 30,000.-บาท | 2.74      |          |        |
| 5. อาชีพ                 |           | 3.452    | 0.011* |
| 6.1 รับราชการ            | 2.67      |          |        |
| 6.2 รับจ้าง              | 2.87      |          |        |
| 6.3 พนักงานบริษัท        | 3.17      |          |        |
| 6.4 ธุรกิจส่วนตัว        | 3.16      |          |        |
| 6.5 อื่น ๆ               | 3.08      |          |        |
| 6. ภูมิลำเนา             |           | 3.494    | 0.065  |
| 7.1 กรุงเทพฯ             | 3.04      |          |        |
| 7.2 ต่างจังหวัด          | 2.83      |          |        |

1. จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่อง การดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อด้านนำเข้า ส่วนอาชีพมีความคิดเห็นที่แตกต่าง กลุ่มอาชีพ รับราชการค่าเฉลี่ย 2.67 รับจ้างค่าเฉลี่ย 2.87 พนักงานบริษัทค่าเฉลี่ย 3.17 ธุรกิจส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.16 อื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.08

2. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในแต่ละระดับมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ โดยใช้ Multiple Comparisons มีผลลัพธ์ดังนี้

| รายการ        | ค่าเฉลี่ย | รับราชการ | รับจ้าง | พนักงานบริษัท | ธุรกิจส่วนตัว | อื่น ๆ |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|---------------|--------|
| รับราชการ     | 2.58      |           |         |               | *             |        |
| รับจ้าง       | 3.02      |           |         | *             |               |        |
| พนักงานบริษัท | 3.62      | *         |         |               |               |        |
| ธุรกิจส่วนตัว | 2.89      |           |         |               |               |        |
| อื่น ๆ        | 2.81      |           |         |               |               |        |

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ

1. อาชีพรับราชการกับธุรกิจส่วนตัว
2. อาชีพรับจ้างกับพนักงานบริษัท
3. พนักงานบริษัทกับรับราชการ

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชาชนด้านกระบวนการ (Process)

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|--------------------------|-----------|----------|-------|
| 1. เพศ                   |           | 0.000    | 0.999 |
| 1.1 ชาย                  | 2.90      |          |       |
| 1.2 หญิง                 | 2.90      |          |       |
| 2. อายุ                  |           | 1.223    | 0.306 |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี        | 2.66      |          |       |
| 2.2 21 – 25 ปี           | 2.98      |          |       |
| 2.3 26 – 30 ปี           | 2.91      |          |       |
| 2.4 31 – 55 ปี           | 2.85      |          |       |
| 3. สถานภาพการศึกษา       |           | 1.707    | 0.187 |
| 3.1 ประถมศึกษา           | 2.90      |          |       |
| 3.2 ปริญญาตรี            | 2.96      |          |       |
| 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี     | 2.67      |          |       |
| 4. รายได้ต่อเดือน        |           | 1.450    | 0.240 |
| 5.1 น้อยกว่า 10,000.-บาท | 2.78      |          |       |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท | 2.98      |          |       |

ตาราง 13 (ต่อ)

|     | ตัวแปร               | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|-----|----------------------|-----------|----------|-------|
| 5.3 | 15,001 – 30,000.-บาท | 2.81      |          |       |
| 5.  | อาชีพ                |           | 0.175    | 0.951 |
| 6.1 | รับราชการ            | 2.91      |          |       |
| 6.2 | รับจ้าง              | 2.86      |          |       |
| 6.3 | พนักงานบริษัท        | 2.90      |          |       |
| 6.4 | ธุรกิจส่วนตัว        | 3.01      |          |       |
| 6.5 | อื่นๆ                | 2.85      |          |       |
| 6.  | ภูมิลำเนา            |           | 0.000    | 0.985 |
| 7.1 | กรุงเทพฯ             | 2.90      |          |       |
| 7.2 | ต่างจังหวัด          | 2.90      |          |       |

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ภูมิลำเนา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อต้านกระบวนการ

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชาชนด้านผลผลิต (Product)

|     | ตัวแปร          | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|-----|-----------------|-----------|----------|-------|
| 1.  | เพศ             |           | 0.364    | 0.548 |
| 1.1 | ชาย             | 3.19      |          |       |
| 1.2 | หญิง            | 3.13      |          |       |
| 2.  | อายุ            |           | 1.342    | 0.265 |
| 2.1 | ต่ำกว่า 20 ปี   | 2.94      |          |       |
| 2.2 | 21 – 25 ปี      | 3.19      |          |       |
| 2.3 | 26 – 30 ปี      | 3.22      |          |       |
| 2.4 | 31 – 55 ปี      | 3.07      |          |       |
| 3.  | สถานภาพการศึกษา |           | 2.120    | 0.126 |
| 3.1 | ประถมศึกษา      | 3.14      |          |       |

ตาราง 14 (ต่อ)

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย | F – test | Sig   |
|--------------------------|-----------|----------|-------|
| 3.2 ปริญญาตรี            | 3.22      |          |       |
| 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี     | 2.93      |          |       |
| 4.รายได้ต่อเดือน         |           | 0.557    | 0.575 |
| 5.1 น้อยกว่า 10,000.-บาท | 3.14      |          |       |
| 5.2 10,001 – 15,000.-บาท | 3.20      |          |       |
| 5.3 15,001 – 30,000.-บาท | 3.08      |          |       |
| 5. อาชีพ                 |           | 0.721    | 0.580 |
| 6.1 รับราชการ            | 3.18      |          |       |
| 6.2 รับจ้าง              | 3.15      |          |       |
| 6.3 พนักงานบริษัท        | 3.23      |          |       |
| 6.4 ธุรกิจส่วนตัว        | 2.95      |          |       |
| 6.5 อื่นๆ                | 3.20      |          |       |
| 6. ภูมิลำเนา             |           | 0.064    | 0.801 |
| 7.1 กรุงเทพฯ             | 3.17      |          |       |
| 7.2 ต่างจังหวัด          | 3.14      |          |       |

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ภูมิลำเนา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในเรื่องการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนต่อด้านผลผลิต

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นของตำรวจและประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน  
 ตาราง 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านบริบท (Context)

| ตัวแปร                 | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น     |
|------------------------|-----------|------|-------------------|
| วัตถุประสงค์ของโครงการ |           |      |                   |
| 1. มาตรฐานสถานีตำรวจ   | 3.67      | 0.63 | ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 2. ความโปร่งใส         | 4.03      | 0.60 | ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 3. ความซื่อสัตย์       | 4.24      | 0.63 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ตาราง 15 (ต่อ)

| ตัวแปร                        | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น     |
|-------------------------------|-----------|------|-------------------|
| 4. ความสะดวกรวดเร็ว           | 3.78      | 0.70 | ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 5. ความเสมอภาคและเป็นธรรม     | 3.84      | 0.79 | ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| 6. การมีประสิทธิภาพการบริการ  | 4.64      | 0.48 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 7. ความสุภาพช่วยเหลือเกื้อกูล | 4.87      | 0.33 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 9. การมีส่วนร่วม              | 3.77      | 0.61 | ค่อนข้างเห็นด้วย  |
| รวม                           | 4.03      | 0.28 |                   |

ความคิดเห็นของตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
 ประชาชื่นด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 0.28 และเมื่อพิจารณารายประเด็น เห็นด้วยอย่างยิ่งได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีประสิทธิภาพการ  
 บริการ ความสุภาพช่วยเหลือเกื้อกูล ส่วน ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ มาตรฐานสถานีตำรวจ ความ  
 โปร่งใส ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม และการมีส่วนร่วม

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจด้านนำเข้า (Input)

| ตัวแปร              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น    |
|---------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกำลังคน      | 3.73      | 0.39 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ | 2.71      | 0.93 | ปานกลาง          |
| 3. ด้านงบประมาณ     | 3.02      | 0.61 | ปานกลาง          |
| รวม                 | 3.30      | 0.32 |                  |

ความคิดเห็นของตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
 ประชาชื่น ด้านนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32  
 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ด้านกำลังคน ปานกลาง ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้าน  
 งบประมาณ

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มสำรวจด้านกระบวนการ (Process)

| ตัวแปร                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น    |
|-------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน                   |           |      |                  |
| 1. การบริการทั่วไป                        | 4.10      | 0.77 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2. การอำนวยความสะดวก                      | 3.44      | 0.94 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.94      | 0.63 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 4. การควบคุมและจัดการจราจร                | 3.21      | 0.64 | ปานกลาง          |
| 5. การประชาสัมพันธ์                       | 3.42      | 0.93 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม  | 3.45      | 0.94 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| รวม                                       | 3.55      | 0.40 |                  |

ความคิดเห็นของตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
 ประชาชื่น ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน 0.40 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การ  
 รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงสถานที่ทำการและ  
 สภาพแวดล้อม ปานกลาง ได้แก่ การควบคุมและจัดการจราจร

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มสำรวจด้านผลผลิต (Product)

| ตัวแปร                                  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น    |
|-----------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. สิทธิเสรีภาพ                         | 3.92      | 0.75 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน       | 3.96      | 0.86 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3. ความเชื่อถือศรัทธา                   | 3.26      | 0.80 | ปานกลาง          |
| 4. การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ          | 3.90      | 0.85 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5. ความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหา |           |      |                  |
| อาชญากรรม                               | 4.04      | 0.88 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| รวม                                     | 3.72      | 0.39 |                  |

ความคิดเห็นของตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
ประชาชื่นด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
0.39 และเมื่อพิจารณารายประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ สิทธิเสรีภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและ  
ทรัพย์สิน การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม  
ปานกลาง ความเชื่อถือศรัทธา

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านบริบท (Context)

| ตัวแปร                        | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น |
|-------------------------------|-----------|------|---------------|
| วัตถุประสงค์ของโครงการ        |           |      |               |
| 1. มาตรฐานสถานีตำรวจ          | 3.01      | 1.23 | ปานกลาง       |
| 2. ความโปร่งใส                | 3.20      | 2.14 | ปานกลาง       |
| 3. ความซื่อสัตย์              | 2.81      | 1.15 | ปานกลาง       |
| 4. ความสะดวกรวดเร็ว           | 2.96      | 1.03 | ปานกลาง       |
| 5. ความเสมอภาคและเป็นธรรม     | 3.10      | 1.14 | ปานกลาง       |
| 6. การมีประสิทธิภาพการบริการ  | 2.89      | 1.02 | ปานกลาง       |
| 7. ความสุภาพช่วยเหลือเกื้อกูล | 3.07      | 1.01 | ปานกลาง       |
| 9. การมีส่วนร่วม              | 3.27      | 1.11 | ปานกลาง       |
| รวม                           | 3.03      | 0.83 |               |

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
ประชาชื่น ด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83  
และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย  
3.27 รองลงมา ความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.20 ความเสมอภาคและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.10 ความสุภาพ  
ช่วยเหลือเกื้อกูล ค่าเฉลี่ย 3.07 มาตรฐานสถานีตำรวจ 3.01 ความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 2.96 การมี  
ประสิทธิภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย 2.89 ความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 2.81

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านนำเข้า (Input)

| ตัวแปร              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น |
|---------------------|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านกำลังคน      | 2.87      | 0.60 | ปานกลาง       |
| 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ | 2.97      | 1.07 | ปานกลาง       |
| 3. ด้านงบประมาณ     | 3.03      | 0.58 | ปานกลาง       |
|                     | 2.93      | 0.56 |               |

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ด้านนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 0.56 และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านงบประมาณมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.03 รองลงมา ด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 2.97 ด้านกำลังคน ค่าเฉลี่ย 2.87

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านกระบวนการ (Process)

| ตัวแปร                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น |
|-------------------------------------------|-----------|------|---------------|
| ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน                   |           |      |               |
| 1. การบริการทั่วไป                        | 3.01      | 1.09 | ปานกลาง       |
| 2. การอำนวยความสะดวก                      | 2.82      | 1.01 | ปานกลาง       |
| 3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 2.99      | 1.32 | ปานกลาง       |
| 4. การควบคุมและจัดการจราจร                | 2.85      | 1.06 | ปานกลาง       |
| 5. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม  | 2.92      | 0.65 | ปานกลาง       |
| รวม                                       | 2.90      | 0.51 |               |

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และเมื่อแยกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการบริการทั่วไป 3.01 รองลงมา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ย 2.99 การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 2.92 การควบคุมและจัดการจราจร ค่าเฉลี่ย 2.85

## การอำนวยความสะดวก 2.82

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มประชาชนด้านผลผลิต (Product)

| ตัวแปร                                               | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความเห็น    |
|------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. สิทธิเสรีภาพ                                      | 3.06      | 1.15 | ปานกลาง          |
| 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                    | 3.71      | 1.03 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3. ความเชื่อถือศรัทธา                                | 2.91      | 0.99 | ปานกลาง          |
| 4. การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ                       | 2.82      | 1.13 | ปานกลาง          |
| 5. ความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไข<br>ปัญหาอาชญากรรม | 3.55      | 1.14 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| รวม                                                  | 3.16      | 0.46 |                  |

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาล  
ประจักษ์ ด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ค่าเฉลี่ย 0.46 และพิจารณาเรียงประเด็น ค่อนข้างเห็นด้วย คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน  
ความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปานกลาง สิทธิเสรีภาพ ความเชื่อถือ  
ศรัทธา การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานี  
ตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

| ประเด็น   | กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | SD.  | T – test | Sig    |
|-----------|---------------|-------|-----------|------|----------|--------|
| 1. บริบท  |               |       |           |      | -3.102   | 0.145  |
|           | ตำรวจ         | 85    | 2.68      | 0.70 |          |        |
|           | ประชาชน       | 100   | 3.03      | 0.83 |          |        |
| 2. นำเข้า |               |       |           |      | -1.993   | 0.015* |
|           | ตำรวจ         | 85    | 2.79      | 0.43 |          |        |

ตาราง 23 (ต่อ)

| ประเด็น     | กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | SD.  | T – test | Sig    |
|-------------|---------------|-------|-----------|------|----------|--------|
| 3.กระบวนการ | ประชาชน       | 100   | 2.93      | 0.56 | -2.085   | 0.001* |
|             | ตำรวจ         | 85    | 2.71      | 0.70 |          |        |
|             | ประชาชน       | 100   | 2.90      | 0.51 |          |        |
| 4. ผลิต     | ตำรวจ         | 85    | 3.15      | 0.45 | -0.129   | 0.829  |
|             | ประชาชน       | 100   | 3.16      | 0.46 |          |        |
|             |               |       |           |      |          |        |

จากตารางข้างต้น การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตำรวจและประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านนำเข้าและกระบวนการ ส่วน ด้านบริบทและผลผลิต กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

## ส่วนที่ 5 ความสำคัญและความเข้าใจของกลุ่มตำรวจกับประชาชนเกี่ยวกับโครงการฯ

### 5.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจ

ตาราง 24 ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มตำรวจ

| วัตถุประสงค์ของโครงการฯ                                      | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------|--------|
| การให้บริการประชาชน                                          | 91.1   |
| การอำนวยความสะดวกทางอาญา                                     | 75.3   |
| การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                       | 74.1   |
| การควบคุมและจัดการจราจร                                      | 55.3   |
| การดำเนินงานประชาสัมพันธ์                                    | 47.1   |
| การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                        | 37.0   |
| การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ                       | 62.0   |
| การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ | 49.0   |

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตำรวจ มีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจทุกด้านมากที่สุดกับความคิดเห็นคือ การให้บริการประชาชน ร้อยละ 91.1 การอำนวยความสะดวกทางอาญา ร้อยละ 75.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 74.1 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ ร้อยละ 62.0 การควบคุมและจัดการจราจร ร้อยละ 55.3 การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ร้อยละ 49.0 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 47.1 การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ร้อยละ 37.0

## 5.2 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มตำรวจ

ตาราง 25 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มตำรวจ

| วัตถุประสงค์ของโครงการฯ                                      | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------|--------|
| การให้บริการประชาชน                                          | 60.0   |
| การอำนวยความสะดวกทางอาญา                                     | 50.6   |
| การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                       | 47.1   |
| การควบคุมและจัดการจราจร                                      | 42.4   |
| การดำเนินงานประชาสัมพันธ์                                    | 37.6   |
| การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                        | 49.4   |
| การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ                       | 40.0   |
| การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ | 43.5   |

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตำรวจ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ มากที่สุดคือ การให้บริการประชาชน ร้อยละ 60.0 การอำนวยความสะดวกทางอาญา ร้อยละ 50.6 การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ร้อยละ 49.4 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 47.1 การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ร้อยละ 43.5 การควบคุมและจัดการจราจร ร้อยละ 42.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจร้อยละ 40.0 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 37.6

### 5.3 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มประชาชน

ตาราง 26 ลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกลุ่มประชาชน

| วัตถุประสงค์ของโครงการฯ                                       | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| การให้บริการประชาชน                                           | 69.0   |
| การอำนวยความสะดวกทางอาญา                                      | 39.0   |
| การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน                        | 41.0   |
| การควบคุมและจัดการจราจร                                       | 43.0   |
| การดำเนินงานประชาสัมพันธ์                                     | 23.0   |
| การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม                         | 30.0   |
| การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ                        | 24.0   |
| ปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงาน<br>ของสถานีตำรวจ | 28.0   |

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มประชาชน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจมากที่สุด คือ การให้บริการประชาชน ร้อยละ 69.0 การควบคุมและจัดการจราจร ร้อยละ 43.0 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 41.0 การอำนวยความสะดวกทางอาญา ร้อยละ 39.0 การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ร้อยละ 30.0 ปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงาน ร้อยละ 28.0 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ ร้อยละ 24.0 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 23.0

## บทที่ 5

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้าน บริบท นำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ของโครงการพัฒนาศถานีตำรวจ เพื่อประชาชนมีแนวโน้มไปในทางที่ดี
2. คุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. กลุ่มตำรวจและประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต
4. กลุ่มตำรวจและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

#### สรุปผลการวิจัย

1. โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีแนวโน้มไปในทางที่ดีโดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์โครงการพัฒนาศถานีตำรวจ

##### 1.1 ด้านบริบท

ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้าน บริบท วัตถุประสงค์ของโครงการ ความซื่อสัตย์ การมีประสิทธิภาพการบริการ ความสุภาพ ช่วยเหลือเกื้อกูล ตำรวจเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนด้าน มาตรฐานของสถานีตำรวจ ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีส่วนร่วม ในภาพรวมของ ตำรวจอยู่ในระดับเห็นค่อนข้างเห็นด้วย

ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน ต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้าน บริบท จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ของโครงการฯ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กับกลุ่ม ตำรวจ คือ วัตถุประสงค์ของโครงการ มาตรฐานสถานีตำรวจ ความโปร่งใสความซื่อสัตย์ ความ สะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีประสิทธิภาพการบริการ ความสุภาพ ช่วยเหลือเกื้อกูล การมีส่วนร่วมในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของสถานีตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

##### 1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านปัจจัย นำเข้า ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า กลุ่มตำรวจค่อนข้างเห็น

ด้วยในด้าน กำลังคน ซึ่งประกอบไปด้วยการรับแจ้งเหตุจากประชาชน การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ด้านวัสดุได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ความพร้อมด้านเครื่องมือในการออกตรวจ ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ งบประมาณ ด้านการจัดสถานที่ห้องควบคุมผู้ต้องหา ตู้ยามรับแจ้งเหตุและท่าเลที่ตั้งของสถานี อยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านนำเข้าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่ากลุ่มประชาชน มีความเห็นแตกต่างกับกลุ่มตำรวจในด้านกำลังคนซึ่งตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย แต่ระดับความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้าน วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างคืออยู่ในระดับปานกลาง

### 1.3 ด้านกระบวนการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า กลุ่มตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การบริการทั่วไปของสถานีตำรวจ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม กลุ่มตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนการอำนวยความสะดวกกรรมการควบคุมและจัดการจราจร ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน ต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านกระบวนการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า กลุ่มประชาชนจะมีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มตำรวจในหัวข้อ การบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม กลุ่มประชาชนจะมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ส่วนการอำนวยความสะดวกกรรมการควบคุมและจัดการจราจร กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง

### 1.4 ด้านผลผลิต

ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านผลผลิต กลุ่มตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย ในการได้รับความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การพัฒนางานตำรวจให้มีประสิทธิภาพ การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ส่วนความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนกลุ่มตำรวจมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน ต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านผลผลิต ในภาพรวม ของกลุ่มประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า ความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ความเชื่อถือศรัทธา ความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจกับกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือมีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยและปานกลาง ส่วนสิทธิเสรีภาพ การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง ตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย กลุ่มประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง

## อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นของตำรวจต่อโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่าในภาพรวมค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด บริบท อันดับทีหนึ่ง รองลงมา ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยนำเข้า ตามลำดับ ส่วนประชาชนทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากแนวคิดประเมินแบบซีพี (CIPP Model) อธิบายแต่ละด้านดังนี้

ตาราง 27 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านบริบท

| กิจกรรม                       | ค่าเฉลี่ย |       |         |       |
|-------------------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                               | ตำรวจ     | ลำดับ | ประชาชน | ลำดับ |
| วัตถุประสงค์ของโครงการ        |           |       |         |       |
| 1. มาตรฐานสถานีตำรวจ          | 3.67      | 8     | 3.01    | 5     |
| 2. ความโปร่งใส                | 4.03      | 4     | 3.20    | 2     |
| 3. ความซื่อสัตย์              | 4.24      | 3     | 2.81    | 8     |
| 4. ความสะดวกรวดเร็ว           | 3.78      | 6     | 2.96    | 6     |
| 5. ความเสมอภาคและเป็นธรรม     | 3.84      | 5     | 3.10    | 3     |
| 6. การมีประสิทธิภาพการบริการ  | 4.64      | 2     | 2.89    | 7     |
| 7. ความสุภาพช่วยเหลือเกื้อกูล | 4.87      | 1     | 3.07    | 4     |
| 9. การมีส่วนร่วม              | 3.77      | 7     | 3.27    | 1     |
| รวม                           | 4.03      |       | 3.03    |       |

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตำรวจจากการวิจัยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ ในการประเมินกลุ่มตำรวจ ใน

ภาพรวมระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้าราชการตำรวจมีความรู้ ประสพการณ์เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสพการณ์ทำงาน ของตำรวจแต่ละนายมีประสพการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 8 ปี และโครงการเป็นงานในหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติเป็นกิจวัตร กลุ่มตำรวจเห็นว่าโครงการที่เป็นอยู่ปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน อยู่แล้ว ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ 7 ด้านประกอบไปด้วย มาตรฐาน โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ สุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล การมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์โครงการ โครงการ ระยะเวลาที่ 2 ( 2545 -2549) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุพล ชุมบุญ (2546 : 22) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของ ตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกันในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้า ผลิตโดยเครื่องจักร แต่การบริหาร ผลิตโดยคน เป็นส่วนใหญ่ ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น ผู้ซื้อก็ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้น

ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานี ตำรวจนครบาลประจวบ ด้านบริบท กลุ่มประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายข้อจะเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความสะดวกจากการดำเนินงาน ของตำรวจและการบริการ ในสายตาของประชาชน ค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำรวจ ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานการปฏิบัติงาน ตำรวจยังขาดจิตสำนึกของความ รับผิดชอบ และยังใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง การให้บริการประชาชนอาจ ตัดสินใจให้บริการอย่างทันที ด้วยความเต็มใจหรือตรงกันข้ามอาจละเลยไม่เอาใจใส่ ดึงเรื่องให้ ชักช้า หรือต้องการผลประโยชน์ตอบแทนก็ได้ การบริการยังขาดความรวดเร็ว เป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้การบริการไม่เป็นที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ ระบบงานการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีขั้นตอนการปฏิบัติหลายขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการขออนุญาตต่างๆ การรับแจ้งความ การเสียค่าปรับจราจร แจ้งความเอกสารหาย แจ้งความเป็นหลักฐาน ฯลฯ ต้องแก้ไขให้การบริการ งานตำรวจในทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ไม่สะดุดหรือติดขัด ณ จุดใดจุดหนึ่ง ดังที่งานวิจัยของ ศราวุธ โสมทัต (2543 :15 ) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อน 2) ผู้ใช้บริการ ใช้เวลารอคอยน้อย 3) เวลาผู้ให้บริการเป็นเวลาที่จะสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ 4) อยู่ในสถานที่ที่ ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

ตาราง 28 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านนำเข้า

| กิจกรรม             | ค่าเฉลี่ย |       |         |       |
|---------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                     | ตำรวจ     | ลำดับ | ประชาชน | ลำดับ |
| 1. ด้านกำลังคน      | 3.73      | 1     | 2.87    | 3     |
| 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ | 2.71      | 3     | 2.97    | 2     |
| 3. ด้านงบประมาณ     | 3.02      | 2     | 3.03    | 1     |
| รวม                 | 3.30      |       | 2.93    |       |

ความคิดเห็นกลุ่มตำรวจต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนด้านนำเข้า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งประกอบไปด้วย ด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ งบประมาณ แต่เมื่อพิจารณารายข้อ จะเห็นว่ากำลังคนในภาพรวม ของตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย อาจเนื่องจากประสบการณ์การทำงานแต่ละนายไม่น้อยกว่า 8 ปี เลยทำให้เคยชินกับงานทำให้ไม่มี ปัญหาในการให้ บริการเมื่อประชาชนไปแจ้งเหตุ ให้คำแนะนำหรือปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย ความรู้ในการจัดการจราจร ความรู้ในการสืบสวนสอบสวนและการออกตรวจตรา ตำรวจมีความ พร้อมและมีความรู้ในด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการบนสถานี ส่วนประชาชนในด้าน กำลังคนประชาชนมองตำรวจค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำอาจเนื่องมาจาก การบริการของเจ้าหน้าที่แต่ละสายงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่ไปแจ้งเหตุ เพราะสายงานตำรวจส่วนมากจะ ออกปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ จะมีคนรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนไม่กี่นาย การออก ตรวจตราของตำรวจประชาชนมองว่าน้อยอาจเนื่องมาจากตู่ยามมีจำนวนจำกัดและการออกตรวจ แต่ละครั้งไม่ได้พบปะประชาชนอย่างจริงจัง แคไปเซ็นชื่อแล้วกลับ จึงทำให้เป็นภาพลบในด้านของ ประชาชน ส่วนวัสดุ อุปกรณ์ และด้านงบประมาณ กลุ่มตำรวจกับกลุ่มประชาชน มีความ คิดเห็นไม่แตกต่าง ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อด้านวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีอาวุธปืน กระบอง เครื่องมือ สื่อสารประจำตัวและรูปแบบเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตำรวจและประชาชนมีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้การสนับสนุนจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งหากในขณะปฏิบัติหน้าที่พบ เหตุการณ์เฉพาะหน้าที่ มีการต่อสู้กับคนร้ายหรือได้พบกับเหตุการณ์ที่จะต้องแจ้งทางวิทยุสื่อสาร โดยเร็วก็ไม่สามารถที่จะกระทำได้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อุทัย แสนเสริม (2534 : 99) พบว่า ปัจจัยที่เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้อง

ได้รับการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับสภาพความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ ซึ่งตรงกับ ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรม ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2546 : 111-116 ) การตรวจท้องที่ การตั้งดูยาม การตั้งจุดตรวจ รวมทั้งการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็ควรจะต้องแต่งเครื่องแบบที่เรียบร้อย หมดตะแคง ยานพาหนะมีลักษณะที่เห็นได้เด่นชัดเพื่อเป็นการข่มขวัญอาชญากร จากการวิเคราะห์ระหว่างกลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชนด้านนำเข้ามีคิดเห็นแตกต่างแสดงว่ามีผลต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ตาราง 29 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ

| กิจกรรม                                   | ค่าเฉลี่ย |       |         |       |
|-------------------------------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                                           | ตำรวจ     | ลำดับ | ประชาชน | ลำดับ |
| ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน                   |           |       |         |       |
| 1. การบริการทั่วไป                        | 4.10      | 1     | 3.01    | 1     |
| 2. การอำนวยความสะดวก                      | 3.44      | 4     | 2.82    | 5     |
| 3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.94      | 2     | 2.99    | 2     |
| 4. การควบคุมและจัดการจราจร                | 3.21      | 6     | 2.85    | 4     |
| 5. การประชาสัมพันธ์                       | 3.42      | 5     | -       | -     |
| 6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม  | 3.45      | 3     | 2.92    | 3     |
| รวม                                       | 3.55      |       | 2.90    |       |

ความคิดเห็นของตำรวจด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมของตำรวจค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ การอำนวยความสะดวกและการควบคุมและจัดการจราจร ระดับความคิดเห็นของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่แตกต่างจากประชาชน ในด้านการอบรม ข้อกฎหมาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่ตำรวจ เพื่อทำหน้าที่ทุกครั้ง ควรเพิ่มการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสืบสวนสอบสวนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกอุดมการณ์ และจรรยาบรรณของพนักงานสืบสวนสอบสวน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอาชญากรรมประเภทใหม่ ๆ ส่วนการควบคุมและจัดการจราจร ซึ่งเป็นปัญหาส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานครไปแล้วนั้น ไม่ว่าสถานีตำรวจนครบาลใดที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลก็คงยากที่จะแก้ไข หากทำได้คงเป็นส่วนของการอำนวยความสะดวกในการเสียค่าปรับ การแจ้ง

ข่าวหรือข้อมูลข่าวสารการจราจรเท่านั้นที่ อาจจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้นจากการวิเคราะห์ระหว่างกลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน ด้านกระบวนการมีผลต่อการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ตาราง 30 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านผลผลิต

| กิจกรรม                                 | ค่าเฉลี่ย |       |         |       |
|-----------------------------------------|-----------|-------|---------|-------|
|                                         | ตำรวจ     | ลำดับ | ประชาชน | ลำดับ |
| 1. สิทธิเสรีภาพ                         | 3.92      | 3     | 3.06    | 3     |
| 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน       | 3.96      | 2     | 3.71    | 2     |
| 3. ความเชื่อถือศรัทธา                   | 3.26      | 5     | 2.91    | 4     |
| 4. การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ          | 3.90      | 4     | 2.82    | 5     |
| 5. ความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหา |           |       |         |       |
| อาชญากรรม                               | 4.04      | 1     | 3.55    | 1     |
| รวม                                     | 3.72      |       | 3.16    |       |

ความคิดเห็นของตำรวจในภาพรวมเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านผลผลิต ค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อ ในเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชนตำรวจคิดว่าได้รับความคุ้มครองอย่างเต็มที่ ส่วนประชาชนมองตำรวจในการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของตำรวจ ในส่วนของการป้องกันและปราบปราม เช่น การจราจร การประท้วง ฯลฯ ตำรวจจะเข้าไปคลี่คลายคดี ทำให้ไปพัวพันกับคดีที่เกิดขึ้น ทำให้ภาพรวมออกมาในสายตาของประชาชนไม่ดี ความปลอดภัยในทรัพย์สินกลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ปัจจุบันประชาชนในชุมชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าในอดีต เนื่องจากความกระตือรือร้น และมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่มากกว่าในอดีตเพราะมีตัวชี้วัดในการแข่งขันกันระหว่างสถานีตำรวจในด้านการพัฒนาสถานีตำรวจ จนทำให้สถิติคดีอาญากลุ่มที่ 1 กลุ่ม 2 และกลุ่มที่ 5 เป็นลักษณะเกี่ยวข้องกับประชาชนและรัฐเป็นผู้เสียหายมีแนวโน้มลดลงถึงร้อยละ 52.00 ร้อยละ 27.62 และร้อยละ 78.11 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ระหว่างกลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน ด้านผลผลิตไม่มีผลต่อการประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ตำรวจควรเพิ่มความถี่ในการเข้ามาตรวจตามจุดตรวจ ตู้แดง และไม่ควรมาเพื่อลงชื่อตรวจเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีการพูดคุย ทักทายประชาชนอย่างเป็นกันเอง เพื่อแสดงความเป็นมิตรไมตรีต่อกัน

## สรุปผลการวิจัย

โครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ ด้านกลุ่มตำรวจเป็นไปด้วยดี ส่วนกลุ่มประชาชนเป็นไปในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลผลิตข้อ 5 ถือว่าประสบความสำเร็จในการได้รับการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจากประชาชนในชุมชน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำรวจกับประชาชน เห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องด้านบริบท ผลผลิต เห็นแตกต่างกันในเรื่อง ด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งมีผลต่อการประเมินโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน

## ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบริบท ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ รวมทั้งจุดบกพร่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับบริการ เพื่อสร้างให้มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรให้ประชาชนเข้ามำกำหนดรายละเอียดในขั้นตอนการบริการ

2. ด้านนำเข้า ควรพิจารณาบุคลากรในหน่วยงานที่มีส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน จะต้องมิจิตสำนึกในการสร้างภาพพจน์ของสถานีตำรวจ และเสียสละในการปฏิบัติงาน และควรเปลี่ยนทัศนคติจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เป็นที่เลื่อมใส ศรัทธา ยอมรับนับถือจากประชาชน และชุมชน ทิศทางวิธีการและหลักการการปฏิบัติตามโครงการจะต้องมีการตรวจประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน เพราะตัวชี้วัดไม่ว่าด้านการบริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการบริการงาน ด้านการป้องกันปราบปราม ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะหากไม่สามารถปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการก็จะเกิดภาพลบตำรวจซึ่งไม่เป็นผลดีแต่อย่างใด ควรมีการเตรียมการในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชนเป็นพิเศษกว่าปกติ เพราะสภาพความเป็นจริงสถานีตำรวจส่วนมากจะใช้งบประมาณจากภาคเอกชนในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลบต่อสถานีตำรวจก็เป็นได้

3. ด้านกระบวนการ การดำเนินการตามโครงการพัฒนาศถานีตำรวจเพื่อประชาชน จะต้องเน้นการประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายไปยังหมู่ประชาชน ซึ่งอาจจะใช้สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ ประชาชนจะได้ทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงานตาม

โครงการ ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการต่อประชาชน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สถานีตำรวจซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสามารถตรวจสอบได้ ว่าสถานีตำรวจได้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนหรือไม่ เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ

ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจในแต่ละช่วง ซึ่งอาจประเมินทุก 3 – 6 เดือน เพื่อที่จะทราบปัญหาอุปสรรคและติดตามผลของการดำเนินการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข นำมาสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้และต้องมีมาตรการในการลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สามารถปฏิบัติตามโครงการฯ เพื่อกระตุ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่

วิธีการในการดำเนินการโครงการฯ จะต้องอาศัยการตรวจสอบจากประชาชนด้วย ดังนั้นจึงควรกำหนดช่องทางในการตรวจสอบให้ประชาชนแจ้งข้อขัดข้อง ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการดำเนินการตามโครงการให้สะดวกรวดเร็วและไม่ให้ยุ่งยาก เช่น การจัดทำตู้แสดงความคิดเห็นไว้ทุกหมู่บ้าน หรือจัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะในการแจ้งผลการปฏิบัติตามโครงการให้ประชาชนได้แจ้งเข้ามาดำเนินการได้ก็จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอีกทางหนึ่ง และควรมีการจัดการประชุมทุกเดือนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลของสถานีตำรวจรับทราบและเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ด้านผลผลิต ความสำเร็จของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ก็คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจ จึงต้องมีการพัฒนาการบริการทุกด้าน ซึ่งควรเน้นทั้งอาคารสถานที่ และการพัฒนาบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นถึงมีส่วนสำคัญ ควบคู่กันไปกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนก็จะเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการดำเนินการทำวิจัยประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนให้เปิดกว้างในทุกเขต โดยแบ่งเป็นนครบาลหรือดำเนินการในส่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อจะได้ภาพรวมของประชาชนที่มีต่อโครงการฯ เพื่อทราบทัศนคติ ข้อขัดข้อง อุปสรรคในการดำเนินการตามโครงการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2.การวิจัยควรแบ่งกลุ่มประชากรตัวอย่างแต่ละกลุ่ม คือกลุ่มที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ กลุ่มของผู้ต้องหา คดีอาญา และเปรียบเทียบปรับ เพื่อจะได้เปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มก็จะได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริง

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกศรี ฐะทอง. (2545). การประเมินโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- กฤติกา หงษศิริ. (2543). การปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางซื่อและสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.riclib.nrct.go.th/scripts/wwwi32>.
- จิรภัทร์ เอกตาแสง. (2548). การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร. (นโยบายสาธารณะ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีป ศิริวิเศษ. (2545). การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (สกว.) ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ ประทุมวัล. (2545). ทักษะคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุรทัศน์ ช่างงาม. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา. สารนิพนธ์(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ ทองขาว. (2545). การประเมินผลโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2546). การบริหารตำรวจฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครจำกัด.
- เยาวดี ราชชัยกุล. (2546). การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- รัตน์ บัวสนธ์. (2529). การบริหารงานสถานีตำรวจ. นครปฐม : โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.

- วิวัฒน์ สุมาพา. (2542). *การประเมินผลโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพานทอง จังหวัดอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุขุม มูลเมือง. (2543). *กรอบแนวคิดในการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- สมหวัง พิชัยวันวิวัฒน์. (2540). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพาดา สิริกุตตา และคณะ. (2543). *การวางแผนและบริการโครงการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติ ปัญญาวงศ์. (2542). *การดำเนินงานและการให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางนา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.riclib.nrct.go.th/scripts/WWWI32>.
- สมเกียรติ สมบูรณ์บริรักษ์. (2546). *การประเมินโครงการ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช
- โสภณ ศีร์พจน์. (2548). *การบริหารงานตำรวจยุคใหม่ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. นครปฐม : พันตำรวจพรินต์ติ้ง*.
- อนุพล ชมพูนุช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน*. สารนิพนธ์ บธ.บ. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Roscoe. John T. (1975). *Fundamental Research Statistics for Behavioral Sciences*. New York : Holt Rinehart and Winston.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

### แบบสอบถามสำหรับตำรวจ

## เรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
  - (    ) ชาย
  - (    ) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพการศึกษา
  - (    ) มัธยมศึกษา
  - (    ) ปริญญาตรี
  - (    ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ต่อเดือน
  - (    ) 5,000 – 10,000 บาท
  - (    ) 10,001 – 15,000 บาท
  - (    ) มากกว่า 15,001 บาท
5. สถานภาพตำแหน่ง
  - (    ) สัญญาบัตร
  - (    ) ประทวน
6. ระยะเวลาที่รับราชการตำรวจ ..... ปี

**ส่วนที่ 2** ทศนคติเกี่ยวกับโครงการพัฒนาศถานีตำรวจ

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                            | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 1.  | ตำรวจมีมาตรฐานการให้บริการ<br>ประชาชนที่ชัดเจนทั้งในและ<br>นอกสถานีตำรวจ                                           |                       |                      |             |                         |                          |
| 2.  | ตำรวจบริการประชาชนด้วยความ<br>โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้                                                              |                       |                      |             |                         |                          |
| 3.  | ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วย<br>ความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกใน<br>การให้บริการ                                    |                       |                      |             |                         |                          |
| 4.  | ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก<br>เท่าที่ควร เนื่องจากการ<br>ดำเนินการของตำรวจยังล่าช้า                                 |                       |                      |             |                         |                          |
| 5.  | ตำรวจให้บริการแก่ประชาชน<br>โดย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                    |                       |                      |             |                         |                          |
| 6.  | ตำรวจให้บริการประชาชนอย่าง<br>มีประสิทธิภาพ                                                                        |                       |                      |             |                         |                          |
| 7.  | ตำรวจบริการประชาชนด้วย<br>ความสุภาพเป็นกันเอง                                                                      |                       |                      |             |                         |                          |
| 8.  | มีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ<br>ตำรวจทุกระดับมีส่วนร่วมใน<br>การให้ ข้อเสนอแนะต่างๆ                                  |                       |                      |             |                         |                          |
| 9.  | มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุก<br>ระดับได้มีส่วนร่วมในการให้<br>ข้อเสนอแนะต่างเกี่ยวกับบริการ<br>ต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ |                       |                      |             |                         |                          |
| 10. | โครงสร้างของสถานีตำรวจ ที่เป็น<br>อย่างปัจจุบันยังไม่เหมาะสม                                                       |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                                         | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 11. | สถานีตำรวจตั้งอยู่ในทำเล<br>เหมาะสม มีป้ายบอกทิศทาง<br>สามารถเดินทางไปได้สะดวก<br>รวดเร็ว                                       |                       |                      |             |                         |                          |
| 12. | มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก<br>(เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ<br>หนังสือพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร<br>ที่จอดรถ ฯลฯ ) อย่างเพียงพอ |                       |                      |             |                         |                          |
| 13. | การจัดสถานที่ห้องควบคุม<br>ผู้ต้องหา ยังไม่ได้มาตรฐานที่ดี<br>พอ                                                                |                       |                      |             |                         |                          |
| 14. | ตำรวจไม่ค่อยให้บริการเวลาที่<br>ประชาชนไปแจ้งเหตุร้าย                                                                           |                       |                      |             |                         |                          |
| 15. | จัดตำรวจให้คำปรึกษาทาง<br>กฎหมายแก่ประชาชน                                                                                      |                       |                      |             |                         |                          |
| 16. | ในการสืบสวนสอบสวนได้มีการ<br>นำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้งานมี<br>ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น                                                  |                       |                      |             |                         |                          |
| 17. | ตำรวจมีความรู้ความสามารถใน<br>การจัดการจราจร                                                                                    |                       |                      |             |                         |                          |
| 18. | ตำรวจมีความรู้ความสามารถใน<br>การสืบสวนสอบสวน                                                                                   |                       |                      |             |                         |                          |
| 19. | ตำรวจมีความพร้อมด้าน<br>เครื่องมือ ( เช่น ปืน วิทยุแก้มือ<br>กระบอง วิทยุสื่อสาร<br>ยานพาหนะ ฯลฯ) เมื่อออกพื้นที่<br>ทุกครั้ง   |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                    | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 22. | มีการรวมงานบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดตำรวจให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ                        |                       |                      |             |                         |                          |
| 23. | มีการจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายไว้ชัดเจน                                                             |                       |                      |             |                         |                          |
| 24. | มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ                               |                       |                      |             |                         |                          |
| 25. | มีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจ ถูกต้องเป็นปัจจุบัน                                  |                       |                      |             |                         |                          |
| 26. | จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุ อยู่เสมอ                                                                       |                       |                      |             |                         |                          |
| 27. | มีการตรวจตราสถานบริการแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่ขออนุญาต โดยขอด้วยกฎหมาย ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายกำหนดไว้      |                       |                      |             |                         |                          |
| 28. | จัดทำลงตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร จุดที่มีปัญหาจราจร                                                   |                       |                      |             |                         |                          |
| 31. | สถานีตำรวจ ยังไม่มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของตำรวจอย่างจริงจัง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานบริการของตำรวจ |                       |                      |             |                         |                          |
| 32. | ในปัจจุบันตำรวจกับประชาชนมีความสัมพันธ์ที่ดี มากกว่าในอดีต                                                 |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                            | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 33. | ประชาชนยังไม่ได้รับการ<br>คุ้มครองสิทธิเสรีภาพอย่างเต็มที่                         |                       |                      |             |                         |                          |
| 34. | ปัจจุบันประชาชนในชุมชนมี<br>ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและ<br>ทรัพย์สิน มากกว่าในอดีต |                       |                      |             |                         |                          |
| 35. | ตำรวจยังไม่ได้รับ ความเชื่อถือ<br>ศรัทธา จากประชาชนเท่าที่ควร                      |                       |                      |             |                         |                          |
| 36. | ตำรวจมีการพัฒนา<br>ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตลอดเวลา                                    |                       |                      |             |                         |                          |
| 37. | ตำรวจมักแสดงอำนาจมากกว่า<br>การลงทำที่เป็นมิตรกับ<br>ประชาชน                       |                       |                      |             |                         |                          |

**ส่วนที่ 3** ข้อใดที่ท่านเห็นว่าเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- .....) การให้บริการประชาชน
- .....) การอำนวยความสะดวกทางอาญา
- .....) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- .....) การควบคุมและจัดการจราจร
- .....) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- .....) การปรับปรุงสถานีที่ทำการและสภาพแวดล้อม
- .....) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ
- .....) ปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

ให้ท่านเรียงลำดับความสำคัญจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จากน้อยไปหามาก

- .....) การให้บริการประชาชน
- .....) การอำนวยความสะดวกทางอาญา
- .....) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- .....) การควบคุมและจัดการจราจร
- .....) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- .....) การปรับปรุงสถานีที่ทำการและสภาพแวดล้อม
- .....) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ
- .....) ปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### แบบสอบถามสำหรับประชาชน

## เรื่อง การประเมินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ            (    ) ชาย                            (    ) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพการศึกษา
  - (    ) มัธยมศึกษา
  - (    ) ปริญญาตรี
  - (    ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
  - (    ) รับราชการ
  - (    ) รับจ้าง
  - (    ) พนักงานบริษัท
  - (    ) ธุรกิจส่วนตัว
  - (    ) อื่น ๆ
5. รายได้ต่อเดือน ..... บาท
6. ภูมิลำเนา
  - (    ) กรุงเทพมหานคร
  - (    ) ต่างจังหวัด
7. ท่านเคยมาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจในฐานะใด (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)
  - (    ) ผู้เสียหาย
  - (    ) ผู้กล่าวหา
  - (    ) ผู้ต้องหา
  - (    ) พยาน
  - (    ) แจ้งความเพื่อเป็นหลักฐานต่าง ๆ
  - (    ) ชำระค่าปรับตามใบสั่งของเจ้าพนักงานจราจร
  - (    ) เยี่ยมผู้ต้องหา

**ส่วนที่ 2** ทศนคติเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                 | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 1.  | สถานีตำรวจมีโครงสร้างการแบ่ง<br>งานด้านต่างๆ เพื่อบริการ<br>ประชาชนอย่างชัดเจน                          |                       |                      |             |                         |                          |
| 2.  | ตำรวจบริการประชาชนด้วย<br>ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบ<br>ได้                                              |                       |                      |             |                         |                          |
| 3.  | ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ<br>ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกในการ<br>ให้บริการ                             |                       |                      |             |                         |                          |
| 4.  | ประชาชนไม่ได้ ได้รับความสะดวก<br>เท่าที่ควร เนื่องจากการ<br>ดำเนินการของตำรวจยังล่าช้า                  |                       |                      |             |                         |                          |
| 5.  | ตำรวจให้บริการแก่ประชาชน<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                          |                       |                      |             |                         |                          |
| 6.  | ตำรวจให้บริการแก่ประชาชน<br>อย่างมีประสิทธิภาพ                                                          |                       |                      |             |                         |                          |
| 7.  | ตำรวจบริการประชาชนด้วย<br>ความสุภาพเป็นกันเอง                                                           |                       |                      |             |                         |                          |
| 8.  | มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุก<br>ระดับมีส่วนร่วมในการให้<br>ข้อเสนอเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ<br>ของสถานีตำรวจ |                       |                      |             |                         |                          |
| 9.  | สถานีตำรวจตั้งอยู่ในทำเลที่<br>เหมาะสม มีป้ายบอกทิศทาง<br>สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก<br>รวดเร็ว          |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                                 | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 10. | มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ( เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ ฯลฯ ) อย่างเพียงพอ |                       |                      |             |                         |                          |
| 11. | การจัดสถานที่ห้องควบคุม ผู้ต้องหา ยังไม่ได้ มาตรฐานที่ดีพอ                                                              |                       |                      |             |                         |                          |
| 12. | ตำรวจมักไม่ค่อย ให้บริการเวลาที่ประชาชนไปแจ้งเหตุร้าย                                                                   |                       |                      |             |                         |                          |
| 13. | จัดตำรวจให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน                                                                                  |                       |                      |             |                         |                          |
| 14. | ในการสืบสวนสอบสวนได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                                              |                       |                      |             |                         |                          |
| 15. | ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการจัดการจราจร                                                                                |                       |                      |             |                         |                          |
| 16. | ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการสืบสวนสอบสวน                                                                               |                       |                      |             |                         |                          |
| 17. | ตำรวจมีความพร้อมด้านเครื่องมือ (เช่น ปืน กุญแจมือ กระบองวิทยุสื่อสาร ยานพาหนะ ฯลฯ) เมื่อออกพื้นที่ทุกครั้ง              |                       |                      |             |                         |                          |
| 18. | ดูดยามยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนรับแจ้งเหตุนอกสถานที่                                                          |                       |                      |             |                         |                          |
| 19. | ตำรวจออกตรวจตรา ตามถนน ซอกซอย ค่อนข้างน้อย                                                                              |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                                                            | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 20. | ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการ<br>ประชาชนบนสถานีตำรวจ                                                               |                       |                      |             |                         |                          |
| 21. | มีป้ายบอกทิศทาง ที่ตั้งของงาน<br>ฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายต่อการใช้<br>บริการสะดวกขึ้น                              |                       |                      |             |                         |                          |
| 22. | ประชาชนได้รับความสะดวก<br>รวดเร็ว ในการเปรียบเทียบปรับ<br>คดีจราจร                                                 |                       |                      |             |                         |                          |
| 23. | ตำรวจยังไม่สามารถระงับเหตุต่าง<br>ๆ ได้ (เช่น เหตุไฟไหม้ ลักทรัพย์<br>ทะเลาะวิวาท ฯลฯ ) อย่างรวดเร็ว               |                       |                      |             |                         |                          |
| 24. | ตำรวจไม่เคยออกพบปะเยี่ยม<br>เยียน พูดคุย ทำความรู้จักกับ<br>ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ                           |                       |                      |             |                         |                          |
| 25. | ตำรวจยังไม่สามารถควบคุม<br>ปราบปรามแหล่งอบายมุข ได้<br>อย่างจริงจัง                                                |                       |                      |             |                         |                          |
| 26. | มีตำรวจให้บริการแก่ประชาชน<br>ตามถนนสายหลัก ๆ (เช่น ทาง<br>แยก ห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน<br>เป็นต้น ) อยู่เป็นประจำ |                       |                      |             |                         |                          |
| 27. | ตำรวจไม่ค่อย เปิดโอกาสให้<br>ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น<br>เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงงาน<br>บริการของตำรวจ             |                       |                      |             |                         |                          |
| 28. | ในปัจจุบันตำรวจกับประชาชนมี<br>ความสัมพันธ์ที่ดี มากกว่าในอดีต                                                     |                       |                      |             |                         |                          |

| ข้อ | ข้อความ                                                                     | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | ค่อนข้าง<br>เห็นด้วย | ปาน<br>กลาง | ค่อนข้าง<br>ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 29. | ประชาชนยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพอย่างเต็มที่                      |                       |                      |             |                         |                          |
| 30. | ปัจจุบันประชาชนในชุมชนมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มากกว่าในอดีต |                       |                      |             |                         |                          |
| 31. | ตำรวจยังไม่ได้รับความเชื่อถือศรัทธา จากประชาชนเท่าที่ควร                    |                       |                      |             |                         |                          |
| 32. | ตำรวจมีการพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตลอดเวลา                                 |                       |                      |             |                         |                          |
| 33. | ตำรวจมักแสดงอำนาจ มากกว่าการแสดงท่าที่เป็นมิตรกับประชาชน                    |                       |                      |             |                         |                          |

**ส่วนที่ 3** ให้ท่านเรียงลำดับความสำคัญจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จาก น้อยไปหามาก

- .....) การให้บริการประชาชน
- .....) การอำนวยความสะดวกทางอาญา
- .....) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- .....) การควบคุมและจัดการจราจร
- .....) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- .....) การปรับปรุงสถานีที่ทำการและสภาพแวดล้อม
- .....) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือจิตสำนึกตำรวจ
- .....) ปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของ  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549 )

ตาราง 31 กรอบการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549 )

| กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                      | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. การบริการทั่วไป</b><br>1.1 รวบรวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกันพร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ<br><br>1.2 ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชนรวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ | <p>จัดให้มีการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสมของสภาพสถานที่ในการรับแจ้งความและการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ให้พยายามรวมงานที่ประชาชนต้องมาใช้บริการเป็นประจำไว้ในบริเวณเดียวกันมากที่สุดโดยจัดทำป้ายแสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และพนักงานรับโทรศัพท์ให้</p> <p>1. คัดเลือกผู้ที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตสำนึกเหมาะสมในการให้บริการประชาชน</p> <p>2. มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ(หากเป็นไปได้ให้ใช้วิทยากรจากภายนอก)</p> <p>3. ให้พนักงานรับโทรศัพท์และข้าราชการตำรวจที่จะรับหรือพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ต้องใช้คำพูดที่สุภาพชัดเจน ย่อ ยัด คำ หลีกเลียงคำย่อหรือคำศัพท์บางคำที่คนภายนอกไม่เข้าใจ เมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรีบรับแล้วบอกสถานที่และชื่อผู้รับโทรศัพท์</p> |
| 1.3 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานธุรการ                                                                                                                                                                                         | <p>1. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกับงานธุรการ</p> <p>2. จัดเตรียมแบบฟอร์มงานธุรการต่าง ๆ ไว้ให้พร้อม</p> <p>3. จัดเก็บบันทึกข้อมูลปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่เข้ามาแจ้งความหรือรับบริการจากสถานีตำรวจอย่างถูกต้องและเป็นระบบ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| กิจกรรม                                                                    | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | <p>4. จัดบันทึกปริมาณงานการใกล้เคียงข้อพิพาท และการให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ ไปด้วย</p> <p>5. จัดทำแบบฟอร์มบันทึกการให้บริการข้อมูล ที่บันทึกเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ของการรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ระยะเวลาที่ใช้ ในส่วนที่เป็นคดีอาญา จะต้องมีการบันทึกข้อหา ความผิด เวลาสถานที่เกิดเหตุ พฤติการณ์ กระทำความผิด</p> <p>6. จัดโต๊ะหรือที่สำหรับให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องด้วยตนเอง โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องประกอบ พร้อมทั้งมีข้าราชการตำรวจคอยให้คำแนะนำ</p> <p>7. ทำป้ายระบุประเภทของงานที่ประชาชนมาติดต่อเพื่อให้ทราบว่าเป็นงานประเภทใด อยู่ใน ความรับผิดชอบของผู้ใด</p> <p>8. จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือต้อง ให้บริการตามงานประเภทต่าง ๆ ที่กำหนดไว้</p> <p>9. ให้หัวหน้าสถานีตำรวจกระจายอำนาจให้ผู้ดำรง ตำแหน่งระดับรองลงมาสามารถดำเนินการแทนได้</p> |
| <p>1.4 รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการบริการประชาชน</p> | <p>1. แสดงแผ่นป้ายขั้นตอน ระยะเวลาบริการ ประชาชน ตามแบบที่กำหนด</p> <p>2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย ชัดเจนโดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและภาพ เว็บไซต์ ตัวอักษร เคลื่อนไหว เป็นต้น</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>1.5 เพิ่มขีดความสามารถในการรับแจ้งเหตุให้ สูงขึ้น</p>                   | <p>1. เพิ่มคู่มือและหมายเลขโทรศัพท์และกำหนด หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะใช้โทรศัพท์เข้าให้ เพียงพอสำหรับแจ้งเหตุโดยให้มีการบริการที่</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| กิจกรรม                                                                                                     | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.6 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ</p> <p>1.7 จัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ</p> | <p>รวดเร็ว ห้ามใช้การตอบรับโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ</p> <p>2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้งเหตุเพื่อใช้ในการแจ้งเหตุสำหรับสถานีตำรวจและศูนย์รับแจ้งเหตุอื่น ๆ เช่น ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ไว้ตามที่สาธารณะต่าง ๆ</p> <p>3. จัดเจ้าหน้าที่สำหรับการรับแจ้งเหตุไว้เป็นการเฉพาะพร้อมทั้งอบรมพนักงานวิทยุและเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีความรู้ความชำนาญสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. เพิ่มขีดความสามารถของเครือข่ายวิทยุการรับแจ้งเหตุให้กว้างขวาง ครอบคลุมพื้นที่โดยประสานเครือข่ายวิทยุของส่วนราชการอื่นๆ เช่น มูลนิธิ อาสาสมัคร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน</p> <p>5. อบรมพนักงานวิทยุและเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีความรู้ความชำนาญ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เป็นต้น</p> <p>1. จัดให้มีการบริการประชาชนในย่านชุมชนตามความเหมาะสม เช่น ตู้ยาม จุดรับแจ้งเหตุ สถานีตำรวจสาขา เป็นต้น</p> <p>2. กรณีจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้มีการวางแผนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า</p> |

| กิจกรรม                                                   | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.8 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ</p>       | <p>1. ให้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนและประเมินผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบและวิธีการที่คณะกรรมการสถานีดำรงกำหนด</p> <p>2. นำผลการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนไปพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสมอย่างเป็นรูปธรรม</p>                                                                                                                                                                                                       |
| <p>2. การอำนวยความสะดวกทางอาญา</p>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>2.1 จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอ</p>           | <p>1. พิจารณาจัดพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน</p> <p>2. การรับแจ้งความในคดีอาญาต้องมีเจ้าหน้าที่สืบสวนร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานสอบสวนเพื่อให้เจ้าทุกข์หรือผู้มาแจ้งความจะได้ไม่ต้องให้ปากคำซ้ำหลายครั้ง</p> <p>3. ในกรณีเมืองใหญ่ หรือป่านกลาง ให้จัดร้อยเวรคดีจราจรแยกจากร้อยเวรคดีอาญาโดยเฉพาะช่วงเทศกาล</p> <p>สำคัญที่มีประชาชนเดินทางมาก ให้จัดร้อยเวรจราจรเพิ่มอีก 1 นาย</p> |
| <p>2.2 ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสม</p> | <p>1. ให้ดำเนินการตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 ลง วันที่ 7 กรกฎาคม 2537 เรื่อง กำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีดำรง</p> <p>2. ให้หัวหน้าสถานีดำรงพิจารณาเฉลี่ยสำนวนการสอบสวนให้กับพนักงานสอบสวนในปริมาณและลักษณะคดีที่เหมาะสมกรณีที่มีงานปริมาณมาก อาจพิจารณาให้พักการเข้าเวรชั่วคราว เพื่อสะสมสำนวนให้เสร็จสิ้น</p> <p>3. ให้หัวหน้าสถานีดำรงตั้งคณะทำงานทำการสอบสวนคดีบางประเภทที่มีประมาณมาก เช่น</p> |

| กิจกรรม                                                                    | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.3 จัดทีมสนับสนุนตรวจสอบให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว</p> | <p>ความผิดตามพระราชบัญญัติรับราชการทหารฯ พระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ หรือคดีความผิดอื่นให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องรับคดีในคราวเดียวกันเป็นจำนวนมาก</p> <p>4. ให้ผู้บังคับการพิจารณาตั้งคณะทำงานจากสถานีตำรวจอื่นเพื่อช่วยระดมสำนวนในสถานีที่มีพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเองได้</p> <p>1. จัดทีมสนับสนุนตรวจสอบ อันประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายวิทยาการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ยานพาหนะพร้อมพลขับ เครื่องมือตรวจสถานที่เกิดเหตุพร้อมที่จะออกปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับพนักงานสอบสวนได้ทันที</p> <p>2. จัดให้มีผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวน ดำเนินการแทนได้ในกรณีการใกล้เคียงข้อพิพาท ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนด้านกฎหมายและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ</p> |
| <p>2.4 เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น</p>           | <p>1. อบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านการสอบสวนแก่นายตำรวจสัญญาบัตรสายงานอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติที่จะเป็นพนักงานสอบสวนได้ ให้มีความรู้ความสามารถในการสอบสวนและอนุมัติไว้ล่วงหน้าทุกนาย โดยไม่ขัดกับคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตามที่ ก.ตร.กำหนด แล้วขึ้นบัญชีไว้ พร้อมทั้งจะเป็นพนักงานสอบสวนได้ตลอดเวลา</p> <p>2. เมื่อมีความจำเป็นให้หัวหน้าสถานีพิจารณาเสนอให้ผู้มีอำนาจสั่งการให้มาปฏิบัติงาน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| กิจกรรม                                                                       | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.5 พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมของพนักงานสอบสวน</p>                   | <p>สอบสวนได้ทันที</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง กฎหมายและแนวทางปฏิบัติของงานสอบสวนไว้อย่างเป็นระบบ</li> <li>2. จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสอบสวนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึก อุทิศการณ และจรรยาบรรณ ของพนักงานสอบสวน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอาชญากรรมประเภทใหม่ ๆ</li> <li>3. ประเมินผลและจัดอันดับของพนักงานสอบสวนจากความเห็นของผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการสถานีตำรวจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานสอบสวนแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่ดียิ่งขึ้น</li> <li>4. แสดงข้อความจรรยาบรรณพนักงานสอบสวนให้เห็นชัดเจน</li> </ol>          |
| <p>2.6 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน</p>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสืบสวนไว้อย่างเป็นระบบ</li> <li>2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ เห็นความสำคัญและสามารถใช้ประโยชน์จากงานวิทยาการตำรวจ เพื่อสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การตรวจพิสูจน์ลายพิมพ์ นิ้วมือแฝง คราบโลหิต สารพันธุกรรม (D.N.A.) เส้นใย เป็นต้น</li> <li>3. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่การรวบรวมข้อมูล การทำรายงาน การทำสำนวนสอบสวน เช่น คอมพิวเตอร์ ,FAX/Modem scanner กล้องถ่ายรูประบบ Digital เป็นต้น</li> </ol> |
| <p>2.7 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของทาง</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปฏิบัติตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 960/2537 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2537 โดยเคร่งครัด</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| กิจกรรม                                                                                            | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ราชการ</p> <p>2.8 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น</p> | <p>2. ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายรัฐธรรมนูญและข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาและจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน</p> <p>3. ให้หัวหน้าสถานีตรวจสอบด้วยตนเองเป็นประจำทุกเดือนโดยจัดสมุดควบคุมตรวจสอบ</p> <p>1. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนของการสอบสวน เช่น ทำขั้นตอนการแจ้งความร้องทุกข์ และการสอบสวน</p> <p>2. จัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต้องใช้ในงานสอบสวนให้พร้อม</p> <p>3. ให้มีการออกหลักฐานการรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษและออกใบนัดให้กับผู้กล่าวหาและพยาน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (อนุผนวก 2 ใบนัดผู้เสียหาย/พยาน) แต่ต้องไม่ตรงกับวันที่เข้าเวรสอบสวน</p> <p>4. ระดมพนักงานสอบสวน กรณีที่มีผู้เสียหายหรือพยานที่ต้องสอบสวนในคดีเดียวกันเป็นจำนวนมาก เช่น เพลิงไหม้ เป็นต้น</p> |
| <p>2.9 กำกับดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่</p>                                     | <p>1. จัดนายตำรวจชั้นผู้ใหญ่รับผิดชอบควบคุมกำกับ ดูแล ให้พนักงานสอบสวนมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคเป็นธรรม และรวดเร็ว</p> <p>2. อธิบายชี้แจงแนะแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายให้แก่ประชาชน</p> <p>3. ติดตามประกาศคำแนะนำแก่ประชาชน กรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมจากพนักงานสอบสวนให้สามารถติดต่อหัวหน้าสถานี</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| กิจกรรม                                                                                          | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  | <p>หรือ หัวหน้าพนักงานสอบสวนโดยวิธีใดไว้ในบริเวณที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน</p> <p>4. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการสอบสวนโดยเดินทางไปสอบสวน ณ ที่ทำงานหรือบ้านพักอาศัยของผู้เสียหายหรือพยาน</p> <p>5. ให้แจ้งการจับกุมแก่ญาติของผู้ถูกจับในโอกาสแรก</p> <p>6. ให้สอบปากคำผู้เสียหายหรือพยานตรงตามเวลาที่นัดหมาย</p> <p>7. ให้พนักงานสอบสวนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในการสอบสวนให้ ผู้เสียหายทราบทุกระยะ อย่างน้อยทุก 30 วัน จนกระทั่งมีความเห็นสั่งฟ้อง หรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาหรืองดการสอบสวนของหัวหน้าพนักงานสอบสวน โดยให้หัวหน้าสถานีกำหนดแบบการแจ้งให้เหมาะสม</p> |
| <p>2.10 มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการสั่งคืนของกลาง</p> | <p>1. กรณีการปล่อยตัวชั่วคราว</p> <p>1.1 กำหนดลำดับอาวุโสผู้มีอำนาจสั่งปล่อยตัวชั่วคราวติดประกาศไว้ให้ประชาชนทราบ</p> <p>1.2 ให้มีการมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งปล่อยตัวชั่วคราวโดยลำดับ กรณีที่ผู้มีอำนาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ลงรายงานประจำวันไว้เป็นหลักฐาน</p> <p>2. กรณีการสั่งคดีให้ปฏิบัติตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2523 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2523 และข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน</p>                                                                                                                                |

| กิจกรรม                                                                                            | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.11 ปรับปรุงระบบ การควบคุมการ<br/>สอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้น<br/>แล้ว</p> | <p>3. กรณีการส่งคืนของกลางให้ถือปฏิบัติตาม<br/>ระเบียบฯ โดยเคร่งครัด</p> <p>1. ให้หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้รับผิดชอบงาน<br/>สอบสวนควบคุมตรวจสอบการลงรายการในสมุด<br/>สถิติคดีอาญาประจำสถานีตำรวจให้ถูกต้อง<br/>ทันสมัยและให้ควบคุมการจำหน่ายสำนวนการ<br/>สอบสวนด้วยตนเอง</p> <p>2. ให้หัวหน้าสถานีตำรวจหรือผู้รับผิดชอบงาน<br/>สอบสวนลงลายมือชื่อกำกับทุกครั้งในสมุดสถิติ<br/>คดีอาญาของสถานีตำรวจเมื่อมีการส่งสำนวนให้<br/>พนักงานอัยการ</p> <p>3. ให้ผู้รับผิดชอบงานสอบสวนควบคุมสมุด<br/>รับส่งสำนวนการสอบสวนก่อนที่จะส่งให้<br/>พนักงานอัยการให้ถูกต้องตามระเบียบ</p> <p>4. จัดให้มีตู้เก็บสำนวนการสอบสวนที่อยู่<br/>ระหว่างดำเนินการโดยห้ามพนักงานสอบสวน<br/>เก็บสำนวนไว้กับตนเอง</p> <p>5. ให้จัดทำสมุดควบคุมหมายศาล และคำสั่ง<br/>ของพนักงานอัยการที่สั่งให้สอบสวนเพิ่มเติม</p> <p>6. จัดสถานที่และระบบจัดเก็บสำเนาสำนวนการ<br/>สอบสวนให้สามารถตรวจสอบได้ง่าย พร้อม<br/>จัดทำสมุดควบคุมการเยี่ยมไว้ด้วย</p> <p>7. ให้จัดทำสมุดควบคุมหนังสือที่หน่วยงานอื่น ๆ<br/>ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ดำเนินคดี</p> <p>8. ให้จัดทำสมุดควบคุมหมายเรียกพยานแต่ละ<br/>ประเภทไว้อย่างเป็นระบบ</p> |
| <p>2.12 ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายพยาน<br/>และเหยื่ออาชญากรรม</p>                           | <p>1. กำหนดมาตรการการคุ้มครองและสร้างความ<br/>มั่นใจ เช่น</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| กิจกรรม                                                                                                                                                                       | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.13 จัดระบบการควบคุมผู้ต้องหาและผู้กักขัง<br/>แทนค่าปรับให้มีความปลอดภัยและถูก<br/>สุขลักษณะ</p> <p>2.14 จัดประชุมสัมมนาพนักงานสอบสวนและ<br/>เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>1.1 พยายามปกปิดพยานให้มากที่สุด</p> <p>1.1.1 จัดสถานที่ที่ผู้ต้องหา</p> <p>1.1.2 จัดสถานที่สำหรับการสอบสวนสตรี<br/>เด็ก และเยาวชน</p> <p>1.2.3 จัดทำบัญชีชื่อที่อยู่ของผู้เสียหายใน<br/>คดีอาญาและพยานในคดีสำคัญเพื่อให้การคุ้มครอง</p> <p>1.2 จัดเจ้าหน้าที่เฉพาะไปเยี่ยมเยียน<br/>พร้อมทั้งกำหนดให้พยานแจ้งให้เจ้าหน้าที่หรือ<br/>พนักงานสอบสวนทราบหากพยานเปลี่ยนแปลง<br/>ถิ่นที่อยู่เพื่อผลของการนำตัวมาเป็นพยานศาล</p> <p>1.3 สืบสวนติดตามความเคลื่อนไหวของคู่กรณี</p> <p>1.4 จัดหาที่อยู่และสถานที่ทำงานใหม่</p> <p>1.5 จัดให้อยู่ในสถานที่ปลอดภัย</p> <p>1.6 จัดเจ้าหน้าที่ไปให้ความคุ้มครองพยานที่<br/>สำคัญโดยกำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน<br/>แล้วรายงานให้หัวหน้าสถานีทราบ</p> <p>2. ให้พนักงานสอบสวนไปพบเพื่อเยี่ยมเยียน<br/>และแจ้งผลการดำเนินการในโอกาสที่สมควร</p> <p>1. ห้องควบคุมผู้ต้องหาหรือผู้กักขังแทนค่าปรับ<br/>ให้แยกผู้ต้องหาหญิงและชายออกเป็นสัดส่วน</p> <p>2. กำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br/>และสุขลักษณะภายในห้องควบคุมทั้งนี้ให้জনায়<br/>ตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม<br/>กำกับดูแลควบคุมผู้ต้องหาหรือผู้กักขังแทนค่าปรับ<br/>อีกชั้นหนึ่งเพื่อสร้างความมั่นใจในด้านความ<br/>ปลอดภัย</p> <p>หัวหน้าสถานีจัดการประชุมสัมมนา<br/>พนักงานสอบสวนทุกนาย พร้อมเจ้าหน้าที่ที่</p> |

| กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.15 จัดทำบอร์ดโดยแสดงภาพถ่ายพร้อมชื่อของพนักงานสอบสวนและหมายเลขโทรศัพท์</p>                                                                                                                                                 | <p>เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเป็นการภายในเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำบอร์ดขนาดที่เหมาะสมติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนมาติดต่อ</li> <li>2. ติดภาพถ่ายของพนักงานสอบสวนทุกนายพร้อมยศ ชื่อ สกุล ที่ชัดเจน (อย่างน้อยขนาด 2 นิ้ว) ในบอร์ด</li> <li>3. แสดงหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ตลอดเวลาหรือวิทยุติดตามตัวไว้ได้ชื่อของพนักงานสอบสวน</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p> <p>3.1 ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสถานที่และสถานการณ์ในพื้นที่</p> <p>3.2 อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติการ</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดสายตรวจตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2543 เรื่องให้ใช้คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (ฉบับปรับปรุงปี 2543)</li> <li>2. ตรวจตรารักษาความปลอดภัย หาข่าวความผิดปกติต่าง ๆ ในพื้นที่</li> <li>3. บังคับใช้กฎหมายเผชิญเหตุ ระวังเหตุ และดูแลสถานที่เกิดเหตุ</li> <li>4. แบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สายตรวจแต่ละคนในแต่ละผลัดให้ชัดเจนและเหมาะสมตามอัตราส่วน จำนวนประชากรและ/หรือขนาดพื้นที่</li> <li>5. ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการตรวจ</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้มีการประชุมชี้แจงสถานการณ์ข้อมูลด้านอาชญากรรมคำร้องเรียน หรือการรับแจ้งจากประชาชนโดยดูจากประมวลเหตุการณ์ประจำวัน</li> </ol> |

| กิจกรรม                                                                | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | <p>หรือข้อมูลจากสายตรวจผลัดก่อนและมอบหมายภารกิจให้เจ้าหน้าที่สายตรวจได้ทราบก่อนและมอบหมายภารกิจให้เจ้าหน้าที่สายตรวจได้ทราบก่อนออกตรวจ โดยนายตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม</p> <p>2. ให้มีการประชุมชี้แจง อบรมความประพฤติและระเบียบวินัยและมอบหมายภารกิจและยุทธวิธีในการปฏิบัติหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจได้ทราบก่อนออกตรวจโดยนายตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม</p> <p>3. อบรมชี้แจงเพื่อเพิ่มพูนทักษะรวมทั้งแจ้งสถานการณ์อาชญากรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้กับเจ้าหน้าที่แนวทางการดำเนินการสายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกผลัด</p> <p>4. ตรวจสอบความพร้อมเกี่ยวกับการแต่งกายอาวุธเครื่องมือ เครื่องใช้และยานพาหนะ</p> <p>5. เจ้าหน้าที่สายตรวจจะต้องผ่านการฝึกยุทธวิธีตำรวจการจับกุม การป้องกันตนเองอย่างสม่ำเสมอ</p> |
| <p>3.3 ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ</p> | <p>1. ปฏิบัติตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2543 เรื่องให้ใช้คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (ฉบับปรับปรุงปี 2543)</p> <p>2. กำหนดแผนการตรวจเยี่ยม มอบหมายภารกิจให้ชัดเจนและรายงานผลการปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้น</p> <p>3. ต้องทำให้ประชาชนอย่างน้อยทุกบ้านหรือทุกครัวเรือนรู้จักตนและสามารถติดต่อได้ทันทีทั้งที่เมื่อมีเหตุจำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือ และ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| กิจกรรม                                                                                         | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.4 ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด</p> | <p>ต้องรู้จักสมาชิกคนสำคัญของแต่ละบ้านเรือนรวมทั้งเข้าไปพบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>4. กำหนดเป้าหมายเยี่ยมเยียนประชาชนที่เป็นผู้เสียหายในคดีอาญา</p> <p>5. รวบรวมการรายงานผลการปฏิบัติของสายตรวจไว้อย่างเป็นระบบ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>3.5 ปรับปรุงระบบตุ๋ยามและที่พักสายตรวจ ให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย</p>               | <p>1. ดูแลรักษาเครื่องมือสื่อสารให้สามารถติดต่อได้ครอบคลุมพื้นที่</p> <p>2. คัดเลือกและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สื่อสารให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารและควบคุมสั่งการ</p> <p>3. การกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการสั่งการทางวิทยุในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้ชัดเจน</p> <p>4. ให้ผู้คุมตรวจสอบการปฏิบัติของสายตรวจเพื่อทราบที่อยู่และสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอด</p> <p>1. กำหนดให้มีตุ๋ยามและที่พักสายตรวจที่อยู่ในเส้นทางที่คนร้ายน่าจะให้หลบหนีให้เป็นจุดสกัด</p> <p>2. จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. จัดทำสมุดบันทึกการรับแจ้งเหตุประจำตุ๋ยามและที่พักสายตรวจ</p> <p>4. ชักนำให้ชุมชนเข้าร่วมสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับตุ๋ยาม จุดสกัด เพื่อนำศักยภาพของชุมชนมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ</p> <p>5. จัดให้มีเวรยามประจำตลอด 24 ชั่วโมง ในจำนวนที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ได้ตามความเหมาะสม</p> |

| กิจกรรม                                                                                             | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6 ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและ ยานพาหนะทุกวัน                                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตั้งจุดตรวจอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยถือตามหนังสือกรมตำรวจ ที่ 0625.23/3779 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2540</li> <li>2. ให้ประสานการปฏิบัติกับพื้นที่ข้างเคียง</li> <li>3. ให้ถือปฏิบัติตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2543 เรื่องให้ใช้คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ (ฉบับปรับปรุงปี 2543)</li> </ol>                                                                                                                                                                                            |
| 3.7 ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดช่วยเวลาและกำลังพลระดมกวาดล้างและรายงานให้หน่วยเหนือทราบ</li> <li>2. กำหนดคดีเป้าหมายให้เหมาะกับสถานการณ์</li> <li>3. ในระหว่างระดมกวาดล้างแต่ละวันให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 เพิ่มสายตรวจ</li> <li>3.2 ตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ</li> <li>3.3 ตรวจค้นเป้าหมายตามที่สืบสวนไว้</li> </ol> </li> <li>4. ผนึกกำลังฝ่ายต่าง ๆ ในการระดมกวาดล้างด้วย</li> <li>5. รวบรวมสถิติและผลการปฏิบัติแต่ละเขตตรวจไว้อย่างเป็นระบบเพื่อกำหนดเป้าหมายในการเข้าปฏิบัติตามแผน</li> </ol> |
| 3.8 ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มอบหมายเจ้าพนักงานตำรวจทุกนายให้เข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักการของงานชุมชนสัมพันธ์</li> <li>2. จัดชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ ออกพบปะเยี่ยมประชาชน รับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมและป้องกันตนเอง และชุมชน เช่น มอบหมาย ประชาชน เยาวชน มอบหมายเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้</li> </ol>                                                                                                                                                                                                  |

| กิจกรรม | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>จับชี้รื้อรับจ้างสาธารณะและโครงการตำรวจ 5 นาที เป็นประจำสม่ำเสมอ</p> <p>3. กำหนดแผนการปฏิบัติของชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>4. รวบรวมผลการปฏิบัติของชุดตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไว้อย่างเป็นระบบ</p> <p>5. รณรงค์แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน หน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม สมาชิกตำรวจบ้าน โครงการเพื่อนบ้านเตือนภัยมาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย (Neighborhood Watch) เป็นการตั้งหน่วยงานบริหารท้องถิ่น และชักชวนสมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมป้องกันและระวังภัยในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมป้องกันและระวังภัยในชุมชนของตนเอง อาสาป้องกันอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรมหมู่บ้านชุมชนปลอดภัยยาเสพติด (Drug Free Community) และโครงการฝากบ้านกับตำรวจ เป็นต้น</p> <p>6. ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชน เช่น ธนาคาร ร้านทอง หมู่บ้านจัดสรร ฯลฯ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของตนเอง และให้สามารถ</p> |

| กิจกรรม                                                                                 | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.9 พัฒนาระบบตำรวจชุมชนโดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ</p> | <p>ติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่าง<br/>ทันท่วงที</p> <p>7. สนับสนุนให้ความรู้ความร่วมมือนักกำหนด<br/>ผู้ใหญ่บ้านและราษฎรในหมู่บ้านสามารถป้องกัน<br/>ตนเอง</p> <p>8. ประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำ บริการ<br/>และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชน</p> <p>9. ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยงานราชการ<br/>ต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน องค์กรประชาชน และ<br/>ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือบรรเทาความ<br/>เดือดร้อนของประชาชน และร่วมกันแก้ไขฟื้นฟู<br/>ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กลับสู่ภาวะปกติ<br/>โดยเร็ว</p> <p>10. กำหนดพื้นที่เป้าหมาย โดยเน้นหมู่บ้านหรือ<br/>ชุมชนที่มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดรุนแรง</p> <p>1. จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติดีสูง<br/>หรือเป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง<br/>โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปราม<br/>อาชญากรรม และบริการประชาชนในพื้นที่<br/>รับผิดชอบ</p> <p>2. จัดตั้งตำรวจชุมชนในเขตเมืองหรือชุมชน<br/>หนาแน่น โดยใช้ที่ทำการของตำรวจ หรือวัด<br/>หรืออาคารชุด มีกำลังตำรวจทำหน้าที่สายตรวจ<br/>รักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนใน<br/>พื้นที่ชุมชนนั้น ๆ</p> <p>3. จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบล ในเขตนอก<br/>เมือง หรือชนบท ตามแนวทางการดำเนินงาน<br/>ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้มีเงื่อนไข</p> |

| กิจกรรม                                                                                              | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.10 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน</p> | <p>ตามที่ ตร.กำหนด ซึ่งใช้ที่พักระหว่างตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย ร่วมกันออกตรวจตรา โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล</p> <p>4. จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน โดยใช้บ้านเช่าหรือบ้านพักอาศัยในหมู่บ้านเป็นที่ทำงานมีเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ร่วมกับประชาชนตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในหมู่บ้าน</p> <p>1. รวบรวมข้อมูลการกระทำความผิด แผนประทุษกรรมของคนร้ายให้เป็นปัจจุบันเพื่อนำมาวิเคราะห์กำหนดแนวทางในการสืบสวน</p> <p>2. ตั้งชุดสืบสวนเฉพาะคดี</p> <p>3. สร้างเครือข่ายการสืบสวนโดยประสานกับหน่วยงานและสถานีตำรวจที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4. จัดทำแฟ้มประวัติและภาพถ่ายคนร้ายในพื้นที่โดยมีการแยกประเภทความคิด</p> <p>5. จัดทำแฟ้มบุคคลพันโทษที่อยู่ในพื้นที่ไว้อย่างเป็นระบบ</p> |
| <p>3.11 เร่งรัดการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า</p>                                               | <p>1. จัดทำข้อมูลหมายจับในคดีค้างเก่าให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>2. ประสานขอความร่วมมือหน่วยงานและสถานีตำรวจที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. จัดชุดสืบสวนรับผิดชอบติดตามจับกุมโดยจัดแบ่งให้แต่ละคนรับผิดชอบ</p> <p>4. แจ้งให้สายตรวจในพื้นที่ทราบข้อมูล เพื่อช่วย</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| กิจกรรม                                                                                      | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.12 ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง</p>                               | <p>สืบสวนติดตามจับกุม</p> <p>5. มีการเร่งรัดจับกุมคดีค้างเก่า (เฉพาะที่ออกหมายจับ) อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>1. จัดทำข้อมูลตัวบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับอบายมุข</p> <p>2. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามความเคลื่อนไหวตัวบุคคลและสถานที่เป้าหมาย</p> <p>4. จัดชุดเฉพาะกิจรับผิดชอบกวาดล้างจับกุม โดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุมตามแนวทางการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล</p> <p>5. ร่วมประชุมหารือกับผู้นำชุมชนองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดระเบียบสังคมประสบผลสำเร็จ</p> |
| <p>3.13 ปราบปรามยาเสพติดทุกชนิดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด</p> | <p>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามยาเสพติดไว้อย่างเป็นระบบ</p> <p>2. จัดทำข้อมูลผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ครอบครองและผู้เสพ</p> <p>3. จัดชุดเฉพาะกิจสืบสวนจับกุม</p> <p>4. จัดชุดชุมชนสัมพันธ์ออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษร้ายของยาเสพติดและแนะนำแนวทางการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดตามสถานศึกษาและชุมชนต่าง ๆ และประชาชนทั่วไป รณรงค์ป้องกัน ปกป้องผืนดิน เอาใจใส่เด็กและเยาวชนให้เข้าใจยาเสพติด</p>                          |
| <p>3.14 ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว</p>            | <p>1. ตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยว โดยให้ตำรวจท่องเที่ยวเป็นหน่วยหลักในการประสานและฉนีกกำลังจาก</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| กิจกรรม                                                                      | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>1.1 ดำรวจห้องที่</p> <p>1.2 ดำรวจหน่วยอื่น เช่น ดำรวจห้องเที่ยว ดำรวจน้ำ ดำรวจตระเวนชายแดน ฯลฯ</p> <p>1.3 หน่วยงานอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เทศบาล สาธารณสุข ฯลฯ</p> <p>1.4 อาสาสมัคร</p> <p>2. จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำศูนย์ไว้คอยบริการหรือรับแจ้งเหตุ</p> <p>3. ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ พร้อมทั้งแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ให้ทราบ</p> <p>4. จัดกำลังตำรวจสายตรวจออกตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก จุฑรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว</p> <p>5. ประชุมชี้แจงผู้ประกอบการให้ดเว้นการเอา รัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว หากพบหรือสงสัยใน พฤติการณ์ของนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในอันที่จะทำให้เกิด ความเสียหายให้รับแจ้งให้ศูนย์บริการหรือสถานี ตำรวจทราบทันที</p> <p>6. กวาดล้างแหล่งอาชญากรรม แหล่งอบายมุข กลุ่มมิจฉาชีพ แก๊งคนร้ายตามแหล่งท่องเที่ยว</p> |
| <p>3.15 ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ</p> | <p>1. ปราบปรามจับกุมเลื่อยยนต์และอุปกรณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำลายป่าไม้</p> <p>2. ปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง</p> <p>3. ร่วมกับประชาชนองค์กรเอกชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องรณรงค์เผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนในที่มีจิตสำนึกมีความรักหวงแหน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| กิจกรรม                                                                                        | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.16 ปรับปรุงระบบการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูล พื้นฐานของสถานีดำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน</p> | <p>และช่วยกันอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานป้องกันปราบปรามทุกประเภทไว้อย่างเป็นระบบ</li> <li>2. จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบนาฬิกาอาชญากรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลท้องถิ่นให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน</li> <li>3. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารบุคคลที่น่าสนใจเป็นพิเศษแหล่งที่น่าจะเกิดอาชญากรรม โดยการจัดให้เป็นระบบถาวรถ่ายทอดการตรวจสอบและนำข้อมูลมาใช้</li> <li>4. จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสถานีดำรวจประกอบด้วยข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลอาชญากรรมและสถานภาพของสถานี</li> </ol> |
| <p>3.17 จัดทำและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุและการแก้ไขวิกฤติการณ์อยู่เสมอ</p>                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนเผชิญเหตุให้สามารถปฏิบัติได้จริง</li> <li>2. ให้มีการซักซ้อมเป็นประจำ</li> <li>3. กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุทุกครั้งอย่างเป็นระบบ โดยให้หัวหน้าสถานีดำรวจเป็นผู้อำนวยการซักซ้อม</li> <li>4. ให้ประเมินผลการซักซ้อม แล้วนำข้อบกพร่อง</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>4. การควบคุมและจัดการจราจร</b></p>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>4.1 จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร</p>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณทางร่วม ทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าและย่านชุมชน จุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจร หรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง</li> <li>2. ให้หัวหน้างานจราจรควบคุมดูแลการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดโดยจัดผู้รับผิดชอบงานจราจรไว้ประจำแต่ละช่วงเวลา</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                             |

| กิจกรรม                                                      | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2 จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย | <p>1. จัดสายตรวจจราจรให้มีหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้า</p> <p>2. ควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายหากพบการกระทำความผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของการจราจร เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด จอดรถซ้อนคัน ขัดรถผิดช่องทาง ขับขี่รถฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยประมาทเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ ขับขี่รถโดยเสพสุราหรือยาบ้า ขับขี่รถไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายและเดินรถในเวลาห้าม เป็นต้น</p> <p>3. หัวหน้างานจราจรอบรม กวดขันความประพฤติและระเบียบวินัย มอบหมายภารกิจและยุทธวิธีในการปฏิบัติหน้าที่</p> |
| 4.3 อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร             | <p>1. จัดเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับคดีจราจรทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับให้เพียงพอ</p> <p>2. ให้ผู้รับผิดชอบงานจราจรควบคุมและกำหนดเวลาการนำส่งใบอนุญาตขับรถฯ ที่ยึดไว้จากผู้กระทำผิด เพื่อให้สามารถคืนแก่ผู้มาชำระ</p> <p>3. ให้เจ้าหน้าที่ผู้จับแจ้งแก่ผู้จับว่า จะสามารถชำระค่าปรับได้ที่ใด หรือชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ โดยนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลระบุไว้ในใบสั่งให้ชัดเจนและรับใบขับขี่ได้เมื่อใด</p>                                                                                                            |
| 4.4 อบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจร     | <p>1. รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับงานจราจรไว้อย่างเป็นระบบ</p> <p>2. จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| กิจกรรม                                                                         | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 | <p>เข้าใจและปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ</p> <p>3. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ประจำอยู่หน้าสถานศึกษาทำการอบรมโครงการตำรวจ 5 นาทีเพื่อปลูกฝังวินัยจราจร</p> <p>4. ใช้สื่อกระจายเสียงในท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างวินัยจราจร และการป้องกันอุบัติเหตุ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสายตามชุมชน เป็นต้น</p> <p>5. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการใช้เส้นทางจราจรที่สะดวก รวดเร็ว หรือควรหลีกเลี่ยง</p> |
| 4.5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร                           | <p>1. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมายโทรศัพท์ และอื่น ๆ โดยยึดหลักว่า “ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรหรืออุบัติเหตุจราจรทราบถึงปัญหาดีที่สุด”</p> <p>2. จัดการฝึกอบรมให้เป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจรผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงตามขีดความสามารถและความจำเป็น</p> <p>4. ระดมความร่วมมือจากประชาชน องค์กร ประชาชนภาคเอกชนและหน่วยงานราชการในพื้นที่ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาจราจร</p>  |
| 4.6 ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงานอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ | <p>1. ประสานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| กิจกรรม                                                                  | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4.7 จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>ปัญหาอาชญากรรม</p> <p>2. วางแผนจัดการจราจร เพื่อ</p> <p>2.1 ป้องกันอุบัติเหตุ</p> <p>2.2 ตัดช่องโอกาสของคนร้ายในการก่ออาชญากรรม</p> <p>1. หมั่นสอดส่องดูแล ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้าดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นที่ผิผิวการจราจรให้น้อยที่สุด โดยยึดหลักปฏิบัติว่า “ จะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก”</p> <p>2. ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร เทศบาลสุขาภิบาล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอยตลาดนัด หรือการกระทำอื่นใดที่กีดขวางการจราจรและ/หรือบนทางเท้า</p> |
| <p>4.8 .ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจราจร</p>                   | <p>1. ประสานงานกับเจ้าของกิจการ คู่ซ่อมรถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์ คู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ สามล้อเครื่อง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้างและผู้ประกอบการต่าง ๆ มีให้ตั้งวางสิ่งของ อุปกรณ์กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร</p> <p>2. รวบรวมและแจ้งสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุซึ่งเป็นปัญหาทางด้านวิศวกรรมจราจรเพื่อให้หน่วยที่เกี่ยวข้องนำไปแก้ไข</p> <p>ร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| กิจกรรม                                                                        | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | จัดทำแผนแก้ไขปัญหายาจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง                               |
| <b>5. การประชาสัมพันธ์</b>                                                     |                                                                                                                               |
| 5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ                               | 1. คัดเลือกข้าราชการตำรวจที่มีบุคลิก กิริยาท่าทางและมีมนุษยสัมพันธ์ ให้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์                                 |
|                                                                                | 2. จัดสถานที่ให้อยู่ในบริเวณที่ต้อนรับประชาชนในโอกาสแรกที่มาสถานี หรืออยู่ในส่วนบริการประชาชน                                 |
|                                                                                | 3. ในสถานีตำรวจขนาดใหญ่ ควรแยกเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ออกจากเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์                                            |
| 5.2 อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย               | อบรมปลูกฝังจิตสำนึกในการประชาสัมพันธ์ให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย หากเป็นไปได้ให้เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยาย                      |
| 5.3 ประชุมถ่ายทอดข้อราชการแก่ข้าราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ                       | ประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจทุกวันอังคาร ตามหนังสือสั่งการกรมตำรวจที่ 0601 (ปป) /384 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2540 เรื่องให้       |
|                                                                                | กวดขันเกี่ยวกับความประพฤติและระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ                                                                    |
| 5.4 รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ | จัดทำคู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ หรือสื่อทุกรูปแบบประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ |
|                                                                                | ให้ข้าราชการตำรวจทุกนายที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ รณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก และออกปฏิบัติการจิตวิทยาในชุมชนหมู่บ้านต่าง ๆ      |
| 5.5 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่                                     | นอกเหนือภารกิจปกติอีกส่วนหนึ่งด้วย                                                                                            |

| กิจกรรม                                                              | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.6 รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน                          | 1.จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจรวบรวมข้อคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ ทั้งในและนอกที่ทำการ                                                                                                                                    |
| 5.7 จัดอภิปรายประชุมหรือนิทรรศการเกี่ยวกับงานตำรวจ                   | 2. ให้คณะกรรมการสถานีตำรวจนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับแผนการปฏิบัติให้เหมาะสม<br>จัดหรือร่วมจัดการอภิปราย การประชุมหรือนิทรรศการกับส่วนราชการและภาคเอกชนอื่น ๆ ตามโอกาสที่เหมาะสม                                                                                                                  |
| <b>6. การปรับปรุงสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.1 จัดทำป้ายแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ                          | 1.ติดป้ายแสดงที่ตั้งหน้าสถานีตำรวจ<br>2.ติดป้ายแสดงเส้นทางไปสถานีตำรวจในจุดที่เหมาะสมโดยให้เพิ่มข้อความภาษาอังกฤษว่า "POLICE STATION".ได้ชื่อสถานีตำรวจไว้ด้วย<br>3. ติดป้ายแสดงเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจ                                                                                     |
| 6.2 จัดทำผังการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของสถานีตำรวจ                     | 1. จัดทำผังการใช้พื้นที่ของสถานีตำรวจให้เป็นปัจจุบัน<br>2. ให้คณะกรรมการสถานีตำรวจพิจารณาจัดทำแผนการใช้พื้นที่ในสถานีตำรวจ แล้วนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ                                                                                                                                 |
| 6.3 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน | 1.จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนอยู่รวมกันและต่อเนื่อง<br>2. จัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วน เช่น ห้องพนักงานสอบสวนงานของตำรวจและการบริการประชาชนห้องควบคุม ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ห้องสมุด ห้องเก็บสิ่งของหลวงเป็นต้น<br>3. ควรหลีกเลี่ยงการใช้พื้นที่เกินความจำเป็นสำหรับจัดห้องทำงานส่วนตัว |

| กิจกรรม                                                               | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.4 จัดพื้นที่ใช้สอยรอบบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน  | <p>จัดแบ่งพื้นที่โดยรอบสถานีตำรวจ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดที่จอดรถสำหรับประชาชนตามความเหมาะสมที่จอดรถของผู้บังคับบัญชา และข้าราชการตำรวจในสังกัดควรอยู่ด้านหลังหรือบริเวณใกล้เคียง</li> <li>2. จัดให้มีที่ทิ้งขยะไว้ตามจุดที่เหมาะสม</li> <li>3. จัดแบ่งพื้นที่เก็บรักษาของทางราชการให้เป็นสัดส่วน</li> <li>4. จัดที่พักรับรองประชาชนระหว่างขอรับบริการ</li> <li>5. จัดทำลานกีฬาหรือสนามเด็กเล่นหรือสร้างร้านค้าสวัสดิการตามขีดความสามารถ</li> </ol> |
| 6.5 จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วน    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดสถานที่เก็บรักษาของกลางและ รถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วน</li> <li>2. จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ</li> <li>3. การดำเนินการร่วมกับสถานีตำรวจใกล้เคียงหรือหน่วยราชการอื่น ๆ ได้</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.6 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายงานการบังคับบัญชาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำผังการจัดสถานที่ สายงานการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการ แทน ให้ติดตั้งในที่ที่ประชาชนเห็นได้โดยง่าย</li> <li>2. จัดทำบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ</li> <li>3. จัดทำป้ายรายชื่อ รูปถ่ายผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการสถานีตำรวจ โดยให้ติดตั้งในที่ที่ประชาชนเห็นได้โดยง่าย</li> </ol>                                                                                                                                   |
| 6.7 ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดมกำลังข้าราชการตำรวจรักษาความสะอาดเป็นครั้งคราว</li> <li>2. มอบรถปลูกฝังข้าราชการตำรวจรักษาความสะอาดและภูมิทัศน์ของสถานีตำรวจ</li> <li>3. ดูแลรักษาความสะอาดและตกแต่งสถานที่</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                 |

| กิจกรรม                                                                | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6.8 มีการปรับปรุงที่ทำการของงานด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม</p>        | <p>(ภายนอก) ให้ดูสดชื่นสวยงาม</p> <p>4. รักษาความสะอาดและจัดระเบียบสำนักงานภายในสถานที่ตำรวจให้เป็นระเบียบเรียบร้อย</p> <p>5. ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม ฯลฯ</p> <p>1. มีการจัดสถานที่ทำการต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน</p> <p>2. มีการกำหนดจุดบริการในด้านต่าง ๆ มีสะดวกแก่ประชาชน</p>                                                                                                                                                                  |
| <p><b>7. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>1. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา</p>        | <p>1. จัดทำป้ายนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของตำรวจและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ</p> <p>2. ประพฤติปฏิบัติตนโดยยึดหลักด้านการครองตน การครองคนและการครองงาน</p> <p>3. เคร่งครัดในวินัยตำรวจและอุดมคติของตำรวจ</p>                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>7.2 ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวอย่างใกล้ชิด</p>     | <p>1. เยี่ยมเยียนและดูแลความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวที่อยู่ในความปกครอง ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 1212/2537 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2537 เรื่องการควบคุมและเสริมสร้างความประพฤติและวินัย ข้าราชการตำรวจเพื่อรับฟังปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไข</p> <p>2. จัดให้มีการยกย่องชมเชยแก่ครอบครัวข้าราชการตำรวจที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง</p> <p>3. จัดสวัสดิการอาหารกลางวัน ร้านค้าสวัสดิการ การประกอบอาชีพเสริม กองทุนเพื่อการศึกษา ฯลฯ ตามขีดความสามารถของหน่วยงาน</p> |

| กิจกรรม                                                                              | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.3 ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และจดสวัสดิการในทุกรูปแบบ              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ ดำรวจไว้อย่างเป็นระบบ</li> <li>2. จัดสรรสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการ ดำรวจอย่างเป็นระบบ เป็นธรรม และโปร่งใส</li> <li>3. ติดตามเร่งรัดให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จากทางราชการอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้รับเต็มตามสิทธิ และรวดเร็วยิ่งขึ้น</li> <li>4. จัดสวัสดิการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุน มูลนิธิ บ้านพักข้าราชการ เงินค่าล่วงเวลา ฯลฯ</li> </ol> |
| 7.4 ฝึกอบรมพัฒนาอุดมคติตำรวจและวินัยตำรวจอยู่เสมอ                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝึกอบรมข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทุกระดับอยู่เสมอ ตามหนังสือสั่งการกรมตำรวจที่ 0601 (ปป)/384 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2540 เรื่อง ให้กวดขันเกี่ยวกับความประพฤติและระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ</li> <li>2. ให้รางวัลและยกย่องชมเชยผู้มีความประพฤติดีเหมาะสมที่จะเป็นแบบอย่างในหน่วย</li> <li>3. จัดทำแผ่นป้ายวินัยและอุดมคติตำรวจ</li> </ol>                                                                                                                                                                     |
| 7.5 กวดขันระเบียบวินัย และตรวจตราความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติภายในหน่วยอยู่เสมอ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หัวหน้าสถานีตำรวจและนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างของผู้ได้บังคับบัญชา</li> <li>2. กวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจในระหว่างเวลาราชการเว้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสืบสวน</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.6 จัดให้มีการประชุมอบรมชี้แจงข้าราชการ                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจประจำสถานี</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| กิจกรรม                                                                               | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ตำรวจทุกระดับชั้น</p>                                                              | <p>ตำรวจทุกวันอังคาร ตามหนังสือสั่งการกรมตำรวจที่ 0610 (ปป) /384 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2540 เรื่อง ให้กวดขันเกี่ยวกับความประพฤติและระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ</p> <p>2. ประชุมระดับผู้บริหารของสถานีตำรวจอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง</p> |
| <p>7.7 ส่งเสริมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมตำรวจ</p>                                     | <p>1. จัดให้มีกิจกรรมทางศาสนาและตามประเพณีเนื่องในโอกาสต่าง ๆ</p> <p>2. ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชน</p> <p>3. เชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถมาบรรยายให้ความรู้ทางด้านคุณธรรม และจริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ</p>              |
| <p>7.8 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน</p>                              | <p>1. จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>2. รณรงค์การลด ละ เลิก อบายมุขต่าง ๆ</p> <p>3. จัดหาสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกายและเล่นกีฬา</p>                                                                            |
| <p>7.9 ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและผลงานดี</p>                 | <p>1. จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นรายเดือน ตามรูปแบบและวิธีการที่คณะกรรมการสถานีตำรวจกำหนด</p> <p>2. นำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบกระบวนการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อบริการประชาชน</p>            |
| <p>7.10 ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติตนไม่สมควรและทำผิดกฎหมายอย่างเฉียบขาด</p> | <p>1. ให้นำผลการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยคณะกรรมการสถานีตำรวจมาเป็นข้อมูลในการให้รางวัลประกอบการพิจารณาบำเหน็จความชอบ</p> <p>2. ประกาศชมเชยข้าราชการตำรวจที่มีความประพฤติดีและผลงานดีให้สาธารณชนทราบ</p>                  |
| <p>7.11 มีการร่วมกันวางแผนงาน/โครงการ</p>                                             | <p>1. ลงโทษลงทัณฑ์ข้าราชการตำรวจผู้ประพฤติ</p>                                                                                                                                                                                           |

| กิจกรรม                                                                                                                  | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กิจกรรมต่าง ของสถานี                                                                                                     | <p>ตนไม่สมควร บกพร่องต่อหน้าที่หรือทำผิดกฎหมาย<br/>เสียเองอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ข่มเหง<br/>รังแกประชาชน โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น<br/>จะต้องให้ความเอาใจใส่และแก้ไขอย่างจริงจัง</p> <p>2. ต้องพิจารณาข้อบกพร่องของผู้บังคับบัญชา<br/>โดยตรงด้วย</p>                       |
| 7.12 จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้อ<br>ความสามารถ                                                              | <p>1. มีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง<br/>ผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน</p> <p>2. กำหนดแผนงาน/โครงการ ระยะเวลาและ<br/>ขั้นตอนการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้</p> <p>3. เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้มี<br/>ส่วนในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ<br/>แผนงาน/โครงการต่าง ๆ</p> |
| 7.13 จัดให้มีการกำกับดูแล และตรวจสอบ<br>ปัญหาข้อขัดข้องของการปฏิบัติอยู่เสมอ นำข้อมูล<br>มาปรับปรุงพัฒนาการบริหารในสถานี | <p>1. จัดให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานในด้านที่<br/>ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเหมาะสมกับความถนัด<br/>ความชอบ และความรู้ความสามารถ</p> <p>2. ให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนในการประเมินผล<br/>การปฏิบัติหน้าที่ของตนและผู้บังคับบัญชา</p>                                                               |
| 7.14 จัดระบบของการประสานงานความ<br>ร่วมมือในด้านต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ<br>และภาคเอกชนในพื้นที่อย่างเหมาะสม         | <p>1. มีการประชุมปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน<br/>ในด้านต่าง ๆ</p> <p>2. จัดเจ้าหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข และรายงานผลการ<br/>ดำเนินการ</p>                                                                                                                                                  |
| 7.15 จัดระบบงานในสถานีให้เหมาะสมผู้ปฏิบัติ<br>เข้าใจง่ายมีขั้นตอนสั้น                                                    | <p>1. มีการมอบหมายข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่<br/>ประสานงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และ<br/>สอดคล้องภารกิจของงานแต่ละด้าน</p> <p>2. มีการสรุปภารกิจในการประสานงานนอกหน่วย<br/>ระดับผู้บังคับบัญชา และมีการสรุปข้อเสนอแนะ คำ<br/>ร้องขอของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่</p>                 |

| กิจกรรม                                                                                             | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.16 มีการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดตั้งศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติจากบันทึกการให้บริการ</li> <li>2. จัดระบบงานให้สั้นที่สุด ลดความซ้ำซ้อนให้ผู้ปฏิบัติไม่ยุ่งยาก เข้าใจกระบวนการอย่างชัดเจน</li> <li>3. กำหนดเป้าหมายการลดการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ</li> </ol>        |
| 7.17 จัดให้มีการดำเนินการทางด้านการบริหารงานต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรม                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำกับดูแลการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างเหมาะสม</li> <li>2. มีการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ol>                                                                                                                                                       |
| 7.18 จัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ของงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวมระเบียบ คำสั่ง คู่มือและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานไว้อย่างเป็นระบบ</li> <li>2. กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาในเรื่องต่างๆ โดยอาศัยหลักเสมอภาค และโปร่งใส</li> <li>3. มีการใช้หลักเกณฑ์ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์</li> </ol>                                |
| 7.19 สร้างและกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติ ค่านิยมและวัฒนธรรมในการเป็น “ผู้บริการ” ประชาชนที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดแนวทางพัฒนางานแต่ละด้านให้ชัดเจน</li> <li>2. มีการอบรมให้ความรู้ หรือวิทยากรใหม่ ๆ ให้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ</li> </ol>                                                                                                                                         |
| 7.20 กำจัดการรับสินบน และหรือประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานในท้องที่                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจมีกิริยาจาสุภาพ</li> <li>2. แนะนำพฤติกรรมและกิริยาจาที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน</li> <li>3. ปรับเปลี่ยนและปลุกฝังทัศนคติของข้าราชการตำรวจเสมอว่า “ตำรวจมิใช่นายประชาชน” แต่เป็น “ผู้พิทักษ์และรับใช้ประชาชน”</li> </ol> |
| 7.21 ตรวจสอบและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีตำรวจ                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่</li> <li>2. ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ต่อบุคคล/กลุ่มบุคคลเป็นการเฉพาะ และ/หรือเป็น</li> </ol>                                                                                      |

| กิจกรรม | แนวทางการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>กรณีพิเศษเพื่อแลกเปลี่ยนกับการตอบแทนหรือผลประโยชน์</p> <p>3. ปลุกฝังค่านิยมให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเพื่อประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ และความสำเร็จของงานเป็นสำคัญจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของตำรวจ</p> |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                              |                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | ร้อยตำรวจเอกหญิง ธารทิพย์ ศรีจอน                                           |
| วันเดือนปีเกิด               | 7 กรกฎาคม 2516                                                             |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดพัทลุง                                                              |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | เลขที่ 31/409 ถนนพหลโยธิน 6 แขวงสามเสนใน<br>เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400   |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | รองสารวัตร งานอำนวยการ                                                     |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | กองสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                         |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                            |
| พ.ศ. 2537                    | บธ.บ.(การบัญชี) วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง                                       |
| พ.ศ. 2539                    | บธ.บ.(การบัญชี) วิทยาลัยศรีโสภณ                                            |
| พ.ศ. 2550                    | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(สาขานโยบาย<br>สาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |