

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพัก เพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน เพื่อ เปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด หลักการเกี่ยวกับการรับรู้ ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
 - 1.1 ความหมายการรับรู้
 - 1.2 กระบวนการรับรู้
 - 1.3 องค์ประกอบของการรับรู้
 - 1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้
 - 1.5 ความสำคัญของการรับรู้
2. หลักการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน
 - 2.1 ด้านบริการทั่วไป
 - 2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา
 - 2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
 - 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
 - 2.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
 - 2.7 ด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา
3. แนวคิดในการดำเนินงานตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน
4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวงกับโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจ
6. สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

1.1 ความหมายของการรับรู้

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ (Perception) พบว่ามีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2518 : 116) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึงอาการของจิตใจรับเอาผลของการสัมผัสต่าง ๆ คลุกเคล้าปะปนกันตามความรู้สึกเก่าหรือใหม่ทำให้เกิดการรับรู้ว่าจะอะไรเป็นอะไร

สมัย จิตหมวด (2524 : 100) กล่าวว่า การรับรู้คือ อาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปล หรือตีความแห่งการรับสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งที่สิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลหรือตีความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่มีมาแต่หลัง

จำเนียร ช่วงโชติ (2533 : 82) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการแปลความหมายกับสิ่งที่เราได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส และพาดพิงข้อมูลที่แปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมายซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เฉพาะบุคคล

กรรณิการ์ สุวรรณโคตร (2528 : 464-465) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการ ที่บุคคลใช้เลือกจัดประเภท และแบ่งความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นประสาท รับการสัมผัส และพาดพิงข้อมูลที่แปลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับอย่างไรขึ้นอยู่กับผลของการทำงานของกระบวนการรับรู้นี้ ในโลกแห่งความเป็นจริง การรับรู้ ให้ความหมาย ความสำคัญต่อบุคคลนั้น และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกมา และแต่ละบุคคลมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์เป้าหมายสถานภาพบทบาทของตนในครอบครัว โลกของงานและสันทนนาการส่วนบุคคล

โสภา ชูพิชัยกุล (2517 : 101-102) กล่าวว่า การรับรู้เป็นผลมาจากประสบการณ์ ตั้งแต่ดั้งเดิมนั้นมาก่อน นอกจากประสบการณ์เดิมแล้ว ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางด้าน สรีระของมนุษย์ที่มีอยู่ในวงจำกัดจึงทำให้มนุษย์ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าทุกชนิดที่ผ่านเข้ามาได้ทั้งหมดเพราะการตอบสนองของสิ่งเร้านี้ขึ้นอยู่กับประเภท ขนาด สภาพความอ่อนเพลียของร่างกาย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6-7) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการ ในการเลือกรับการจัดระเบียบและการแปลความหมายสิ่งเร้า ที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ โดยบุคคลจะเลือกรับให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้า

ที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า ซึ่งในการให้ความสำคัญนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลได้รับแล้วตีความพร้อมความสามารถที่จะมองได้เท่านั้น

สุชา จันทรธรม (2536 : 41) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง การตีความจากการสัมผัส (Sensation) และในแง่ของพฤติกรรมกรรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและตอบสนองต่อสิ่งเร้า

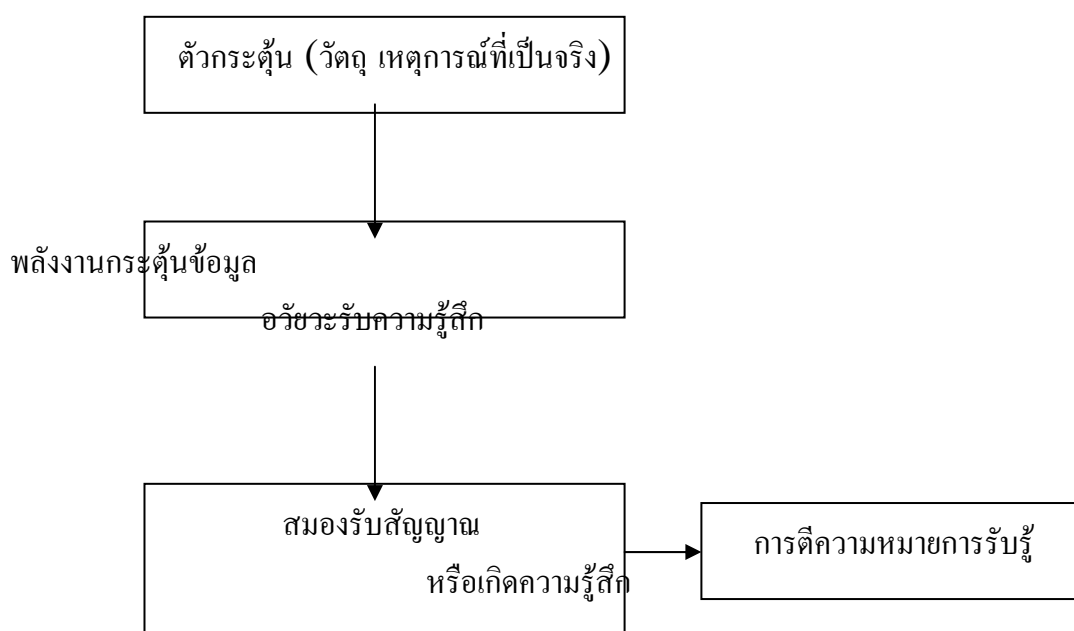
หนึ่งฤทัย แก่นจันทร์ (2540 : 26) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล ที่ประกอบด้วยขั้นตอนในการเลือก การจัดระบบและการตีความหมายขั้นตอนในการเลือกนั้นเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเพราะบุคคลจะเลือกรับหรือให้ความสำคัญต่อสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า และปฏิเสธที่จะเลือกสิ่งเร้าที่มีคุณสมบัติตรงกันข้าม

กันยา สุวรรณแสง (2538 : 21) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการด้านความคิดและจิตใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกถึงการตระหนักในเรื่องต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นโดยกระบวนการ รับรู้นี้จะทำหน้าที่รวบรวมแปลความหมายจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากภายนอกทางประสาทสัมผัส และความทรงจำการรับรู้เป็นการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นความรู้สึเกี่ยวกับสิ่งนั้นภายใต้สติสัมปชัญญะอันเป็นผลจากการทำงานของเซลล์ประสาทในสมองส่วนคอร์เท็กซ์ สอดคล้องกับการรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิม แปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึก รู้ความหมายว่าอะไรเป็นอะไร

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2533 : 33) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายหรือตีความต่อสิ่งเร้าของอวัยวะสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือทั้งห้าส่วน ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนังและการตีความหมายนี้มีกอาศัยประสบการณ์เดิม

สุวดี มิตินทางกูร (2538 : 8) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การแปลความหรือให้ความหมายกับสิ่งที่บุคคลได้รับโดยผ่านประสาททั้งห้า เมื่อเกิดการรับรู้ในตัวบุคคลแล้ว จึงนำไปสู่การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลโดยอาศัยความรู้ดั้งเดิมและประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยและการรับรู้เกิดขึ้นนี้จักต้องผ่านกระบวนการรับรู้ภายในตัวบุคคลทุกครั้ง

รัชนี นพเกตุ (2540 : 1-2) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการประมวลและตีความข้อมูล ต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรู้สึกเกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึก ซึ่ง มีอยู่ 5 ชนิด คือ หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง การรู้สึกจึงเป็นขบวนการแรกหรือขบวนการพื้นฐานก่อนที่จะเกิดการรับรู้ขึ้น การรู้สึกจึงมีลักษณะง่าย ตรงไปตรงมา ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทพร้อมด้วย ซึ่งปรากฏในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการในการรับรู้

ที่มา : รัชนี นพเกตุ. 2540 : 2

วันทนีย์ วาสิกะสินและคณะ (2541 : 108) อธิบายว่า การรับรู้เป็นศัพท์ทางจิตวิทยาการรับรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการทำความเข้าใจของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่งหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับผู้อื่นและพฤติกรรมที่จะแสดงต่อผู้อื่นหากรับรู้ผู้อื่นเป็นคนที่ดี หรืออาจตอบสนองไปในทางลบหรือพฤติกรรมต่อต้าน

กรองแก้ว อยู่สุข (2541 : 47) กล่าวว่า การรับรู้คือกระบวนการที่แต่ละคนรวบรวมจัดทำ

ความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็นหรือได้ยินหรือรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิดเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 58) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรานั้นเป็นปรากฏการณ์ตามสภาพ

ความเป็นจริง แต่เมื่อบุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน เขาจะเห็นหรือ รับรู้ได้ไม่เหมือนกัน ทั้งหมด สาเหตุที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันเกิดจาก

1. ผู้รับรู้ (The perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมาย ถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ทัศนคติ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง

2. เป้าหมาย (The target) เป็นเป้าหมายคือสิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับการรับรู้ ลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sound) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Back ground) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกันและคล้ายกันเข้าด้วยกัน

3. สถานการณ์ (The situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้

สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นขบวนการที่แต่ละบุคคลรวบรวม จัดระเบียบและตีความ ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันจะไม่เหมือนกันทั้งหมด เนื่องจากแต่ละคนมีทัศนคติ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีตและความคาดหวังแตกต่างกัน

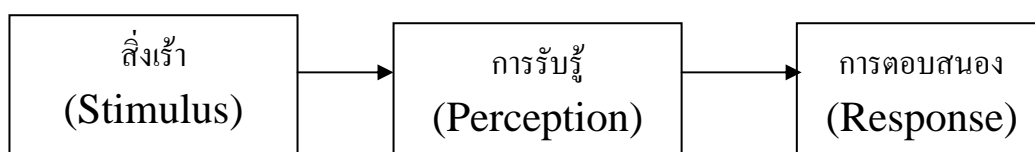
1.2 กระบวนการรับรู้

ร่างกายมนุษย์มีทางรับรู้หรือรู้สึกสัมผัสอยู่หลายทาง และจากการที่ร่างกายถูกปลุกให้ตื่นตัวจากการเร้าของสิ่งแวดลอมทั้งปวง โดยผ่านทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือรวมกันหลายทาง และเกิดการรับรู้ขึ้น จากการรับรู้เฉพาะสิ่ง ร่างกายจะก่อเป็นรูปแบบของสิ่งนั้นขึ้นมา กลายเป็นความคิดความเข้าใจในสิ่งที่กว้างขึ้น จนเกิดภาพในสิ่งนั้นแจ่มชัดขึ้น เรียกว่าความคิดรวบยอด (ศิริชัย ไตรสารศรี. 2539 : 11-12)

กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วย

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส
2. ชนิดหรือธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า
3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
4. การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

จำเนียร ช่วงโชติ (2533 : 34) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล ดังภาพประกอบ 3

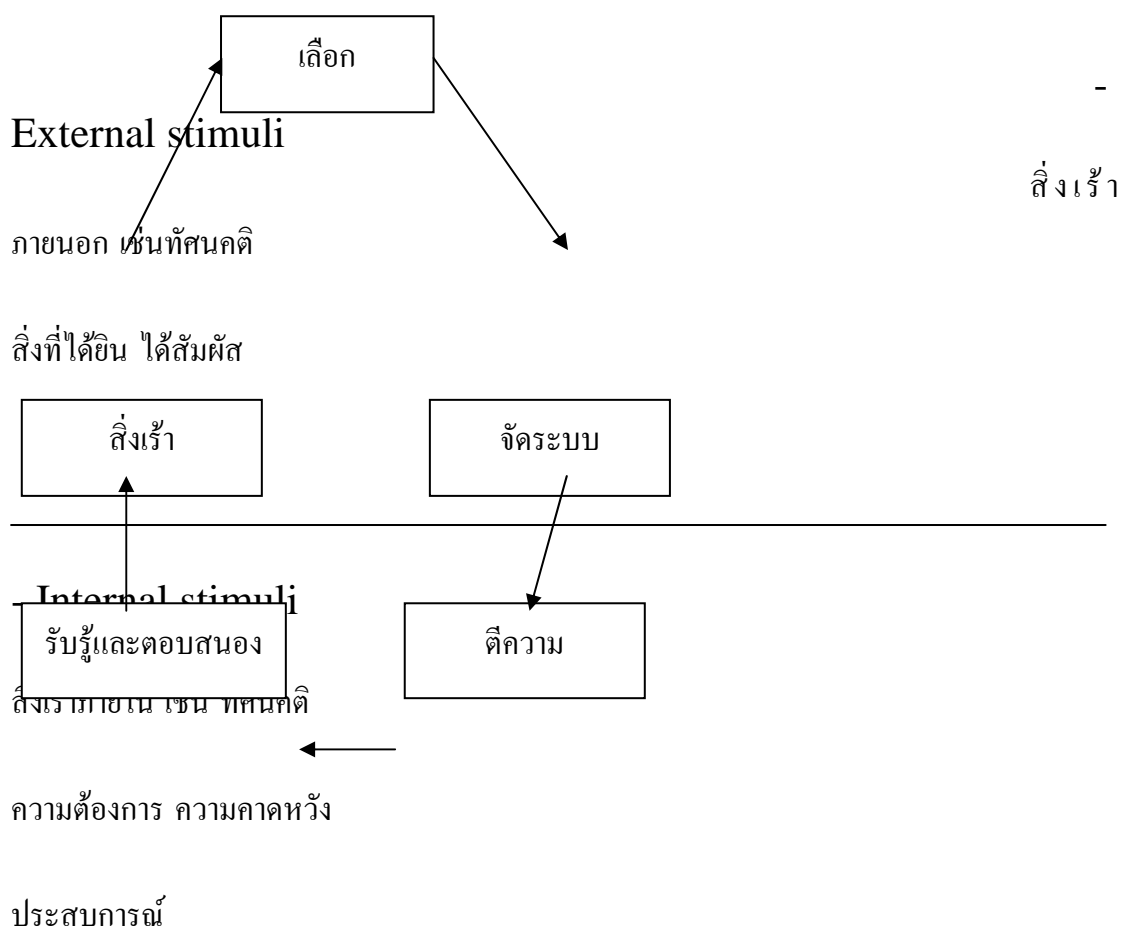


ภาพประกอบ 3 การแสดงกระบวนการรับรู้ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล

ที่มา : สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2524 : 31

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524 : 65) ได้อธิบายถึง กระบวนการรับรู้ว่าเป็น กระบวนการที่ซับซ้อนประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

1. การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่รับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย
2. การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ
 - 2.1 ภาพและพื้น (Figure and ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่พุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษเรียกว่า ภาพ (Figure) และส่วนอื่น ๆ ที่เราไม่สนใจที่เป็นพื้น (Ground)
 - 2.2 การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่ว ๆ ไป คือ การจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้นตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป
3. การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้ คนเราอาจจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวเอง เช่น ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก เพื่อผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้นการแปลความจึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับอย่างเดี่ยว ที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ กัน บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 การแปลความหมายกระบวนการรับรู้

ที่มา : สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2524 : 31

ฮุสซ์ และโบว์ดิทซ์ (Hues and Bowditch) ชูติมา (2533 : 24) ได้กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนเป็นเสมือนระบบชนิดที่สามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งเข้ามาสู่ตน โดยผ่านประสาทสัมผัส ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การชิม และการดม จากนั้นข้อมูลที่เข้ามาจะได้รับการจัดระบบและกลายมาเป็นที่รับรู้ โดยสามารถตอบสนองออกมาเป็นการกระทำ ความนึกคิด แนวคิด ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 กระบวนการรับรู้ของ ฮุสซ์ และโบว์ดิทซ์

ที่มา : ฮุสซ์ และโบว์ดิทซ์ (Hues and Bowditch)

จุฬาลักษณ์ อนุพันธ์ (2539 : 9) ได้ให้ความหมายของกระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้นในการตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเบื้องต้นในการตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ได้สัมผัสเพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีความสำคัญสำหรับผู้รับการรับรู้ การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้เสมือนกับบุคคลอื่นเลยทีเดียวเพราะเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ได้รับรู้ก็จะประมวลสิ่งนั้นเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง

กิตินันท์ สิทธิชัย (2540 : 31) กระบวนการรับรู้ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกเพื่อที่จะรับรู้สิ่งเร้าบางอย่างจากสิ่งเร้าทั้งหลาย
2. การจัดระบบ (Organization) โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ บุคคลจะเลือกรับรู้ สิ่งเร้าที่เลือกออกมาเป็นส่วนที่สนใจ แล้วมุ่งความสนใจไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ ส่วนอีกวิธีหนึ่ง คือการจัดสิ่งเร้านั้น ๆ ให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่ซับซ้อนหรือสับสนออกไป
3. การแปลความ (Interpretation) ในขั้นนี้บุคคลจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในของ แต่ละบุคคล เช่นทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการค่านิยมเพื่อช่วยพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก เพื่อผสมผสานกับคุณสมบัติภายในแล้วจึงแปลความออกมาแตกต่างกัน

ฟาริดา อิบราฮิม (2541 : 42) ได้กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ ได้แก่

1. การรับรู้ต่อสิ่งเร้าคนจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่ให้คุณค่าและประโยชน์ หรือมีความหมายสำหรับตนเอง เหมาะสมกับวัฒนธรรมและสนองความต้องการของตนเอง
2. การจัดกลุ่มของข้อมูลหรือสิ่งเร้าให้เกิดข้อสรุปแนวคิดมโนทัศน์ หรือทฤษฎีถ้าได้ข้อมูลหรือสิ่งเร้ามากพอก็ช่วยให้แปลความมีความละเอียดเร็วยิ่งขึ้น
3. การหาความสัมพันธ์ให้กลุ่มข้อมูล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภาวะ สุขภาพ เงินเดือน แล้วสรุปออกมาเป็นลักษณะเฉพาะซึ่งใช้สื่อสารระหว่างกันได้

สรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล ซึ่งต้องประกอบด้วย การสัมผัสหรืออาการสัมผัส ชนิดหรือธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า การแปลความหมายจากอาการสัมผัส และการใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจึงหมายถึงกระบวนการทำความเข้าใจความนึกคิดของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะเลือกรับหรือให้ความสำคัญกับการรับรู้

1.3 องค์ประกอบของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2533 : 18) กล่าวว่า การรับรู้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ

1. การรับรู้ต้องเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งไปกระตุ้นอวัยวะสัมผัสให้เกิดการทำงานขึ้นและส่งรายละเอียดไปยังประสาทสัมผัสเพื่อต่อไปยังสมองกระบวนการนี้เรียกว่าการสัมผัส
2. การรับรู้ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลรายละเอียดต่างๆที่มนุษย์ได้รับและนำมาประสมกับข้อมูลอื่น ๆ กระบวนการนี้เรียกว่าการรับรู้ หรือ (Perception)
3. การรับรู้ต้องเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้รับอันหมายถึงประสบการณ์เดิม แรงขับ ทศนคติ บุคลิกภาพ อื่น ๆ ของผู้รับรู้ เช่น การเอาใจใส่

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6-7) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความต้องการและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล การรับรู้ที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป

ลักษณะ สรีรวิวัฒน์ (2530 : 6) กล่าวว่ามนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกายที่มีอยู่ และการที่มนุษย์จะสามารถรับรู้ หรือมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ มากน้อยเพียงใด นอกจากความต้องการและความสนใจแล้วยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ คือ ประสบการณ์ ที่ผ่านมา สภาพแวดล้อม และลักษณะของสิ่งเร้าที่มาเร้าด้วย

โยธิน คันธนยุทธ และคณะ (2533 : 5) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ อันเนื่องมาจากบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ ประกอบด้วย ความสนใจ (Interest) ความคาดหวัง (Expectation) ความต้องการ (Need) การเห็นคุณค่า (Value) ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540 : 122) ได้กล่าวว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบที่กำหนดการรับรู้ ที่สำคัญอันเป็นแนวคิดทางการเรียนการสอนคือ

1. ลักษณะสิ่งเร้า ได้แก่ มีความเข้ม มีการเปลี่ยนแปลง มีความซ้ำ ความขัดกัน ความชัดเจน
2. ตัวบุคคลทางกายภาพ ได้แก่ ความสมบูรณ์ของอวัยวะทางร่างกาย
3. ประสบการณ์ด้านจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความรู้เดิม ความต้องการ ทักษะ ทักษะของอารมณ์ และลักษณะทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ทำให้คนเราแปลความรู้จากสิ่งเร้าต่างกันอย่างออกไป

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการรับรู้เป็นขบวนการที่แต่ละบุคคลรวบรวม จัดระเบียบและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันจะไม่เหมือนกันทั้งหมด เนื่องจากแต่ละคนมีทักษะ ทักษะ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีตและความคาดหวังแตกต่างกัน

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

โสภกา ชูพิชัยกุล (2517 : 129-131) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ดั้งเดิมเกี่ยวกับสิ่งนั้นมาก่อน
2. ปัจจัยทางด้านสรีระ โดยขึ้นอยู่กับความสามารถของอวัยวะสัมผัสของมนุษย์อยู่ในวงจำกัด จึงไม่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งหมด
3. ปัจจัยด้านสิ่งเร้ากับขนาดของสิ่งเร้า นั้น เช่น การกระทำซ้ำซาก หรือบ่อย ๆ ครั้ง เป็นต้น

จำเนียร ช่วงโชติ (2533 : 117) กล่าวสรุปในเรื่องอิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนเรามีมากมายหลายประการ แต่พอสรุปได้เป็นสองประการ คือ ประการแรก ได้แก่ บทบาทปัจจัยภายในอัน ได้แก่ คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ แรงขับ คุณค่า ความสนใจ และประสบการณ์เดิม อีกประการหนึ่ง คือ บทบาทปัจจัยทางสังคมภายนอก ซึ่งได้แก่ ความยึดมั่น ความเชื่อถือ คำบอกกล่าว คำแนะนำ คำสอน ที่ได้รับกันต่อมา

ทั้งหมดนี้มีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

ทองหล่อ สุวรรณภาพ (2521 : 222-223) ได้กล่าวถึงอิทธิพลประการแรกที่ทำให้บุคคลมีการรับรู้แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันทั้งปริมาณ และความถูกต้องย่อมทำให้คนเรามีการรับรู้แตกต่างกันได้

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524 : 80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่าปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้อาจจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายกล้วยเตี้ยชัดเจนกว่าเสียงอื่น ๆ ในขณะเดียวกัน

2. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้ สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันกับที่เรารับรู้มา

4. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5. ทักษะคติ (Attitude) ทักษะคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทักษะคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

ศิริชัย ไตรสารศรี (2539 : 12) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ สรุปได้ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้รับรู้ บทบาทคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้มีส่วนในการรับรู้อย่างมาก เพราะบอกแนวโน้มว่าจะเกี่ยวข้องกับสภาวะที่เป็นจริงของสิ่งเร้าอย่างไร คุณสมบัติเหล่านั้น ได้แก่ ความต้องการ ทักษะคติ บุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล

2. การใส่ใจ เกิดจากการมีสิ่งเร้าที่มีลักษณะผ่านเข้ามา ร่างกายเกิดความพร้อมและตอบสนองเนื่องจากการใส่ใจทำให้คนได้ยินได้เห็นสิ่งนั้นก่อนเสมอ ความใส่ใจอาจเกิดจากสภาพการ สิ่งภายนอก และภายในที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

3. การเตรียมพร้อมในการรับรู้ ความพร้อมในการรับรู้จะเกิดขึ้นก่อนมีสิ่งเร้ามากระตุ้น การเตรียมพร้อมบุคคลคาดการณ์ได้ล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้น และเตรียมตัวเองอย่างเต็มที่ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

4. บุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกที่สำคัญต่อการรับรู้ทางสังคมได้แก่ บุคคลที่มีนิสัยชอบทางสังคม (Extrovert) และบุคคลที่ชอบเก็บตัว (Introvert) บุคคลที่มองโลกในแง่ดีย่อมเห็น แต่ส่วนดีหรือวัตถุที่มีลักษณะเป็นสองนัยต่างกัน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 61-62) ได้กล่าวว่า บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกแต่เพียงบางส่วนเท่านั้น กล่าวคือบุคคลจะรับรู้ต่างกัน ด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยความสนใจจากภายนอก (External attention factors) หมายถึง ลักษณะบางอย่างของสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ เช่น ความเข้มของสี ขนาด การกระทำซ้ำ ๆ กันจะเรียกความสนใจได้ดีกว่าการกระทำเพียงครั้งเดียว เป็นต้น

2. ปัจจัยความสนใจภายใน (Internal attention factors) หมายถึง ปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้น ได้แก่ การจงใจ การเรียนรู้ และบุคลิกภาพ

1.5 ความสำคัญของการรับรู้

ความสำคัญของการรับรู้ของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังนี้

روبบินส์ (Robbins. 1998 : 90) กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้กับความเป็นจริงของสิ่งต่าง ๆ ไม่ใช่อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงที่สิ่งนั้น ๆ เป็นอยู่

รัจจิ นพเกตุ (2540 : 4) กล่าวถึง ความสำคัญของการรับรู้ไว้ดังนี้

1. การรับรู้จะต้องเกิดขึ้นทุกครั้งที่มีพฤติกรรมเกิดขึ้น ยิ่งพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร การรับรู้ก็ยิ่งสำคัญมากขึ้นเพียงนั้น

2. การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในชีวิตประจำวันตลอดจนปฏิกิริยาทางสังคม

3. มโนทัศน์ทางจิตวิทยาการรับรู้สามารถนำไปวิเคราะห์ปรากฏการณ์ทางสังคม จึงสรุปได้ว่าความสำคัญของการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตาม โครงการโรงพักเพื่อประชาชนหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่คาดหวังอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนำไปสู่ประสิทธิผลในการดำเนินงาน

2. หลักการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

2.1 ด้านการบริการทั่วไป

เป็นการรวมงานที่ต้องบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่ออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความ ร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับ รวมทั้ง ด้านการให้คำปรึกษากฎหมาย การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ การบริการ บนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอโดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อสอบถาม เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมี บุคลิกกิริยา วาจา ท่าทางดี มีจิตสำนึกรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน จัดหาสิ่ง อำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจเช่นที่พัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะและสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนผู้มาใช้บริการพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริการ ประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความหมายของการให้บริการมุมมองของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจึงได้อ้างถึง ความหมายของนักวิชาการไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 477) กล่าวว่าบริการ หมายถึง การกระทำ หรือสมรรถภาพใดๆที่ฝ่ายหนึ่งสามารถให้อีกฝ่ายหนึ่งในลักษณะที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ การผลิตการบริการจะผูกติดอยู่กับ ผลิตภัณฑ์เชิงกายภาพหรือไม่ก็ได้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536 : 3) ได้อ้างถึงความหมายของการให้บริการว่า บริการโดย สมาคมการตลาดอเมริกันว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอ เพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 215) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ ไม่สามารถจับต้องได้

สมชาติ กิจยรรยงค์ (2543 : 11) สรุปว่า การบริการมีความหมายโดยรวม คือ

1. การช่วยเหลืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก
2. กิจกรรมที่ทำให้ผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

สุวคนธ์ ยุทธิวิจน์ (2544 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการจากมุมมองของผู้ให้บริการพนักงานขายพนักงานรับโทรศัพท์ว่าการบริการ หมายถึงการทำให้คนอื่นพอใจ การทำให้คนอื่นชอบ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการและการทำให้ผู้อื่นประทับใจ

นอกจากนี้พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของการบริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ สรุปความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมิต สัจฉกร (2543 : 13) การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับการอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการแบบหนึ่งที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการให้บริการหมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความรู้สึกเต็มใจในการปฏิบัติงานโดยมีความรอบรู้ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อำนวยความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนมีกริยามารยาทที่สุภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน การให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2543 : 15) ได้กล่าวถึงหากมีการบริการที่ดี ส่งผลให้เกิดสภาวะดังต่อไปนี้

1. มีความชื่นชมต่อผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
ตรงข้ามกับการบริการที่ไม่ดี ส่งผลให้เกิดสภาวะไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

นอกจากนี้ สมิต ศัชนุกร (2543 : 7) เห็นว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัย
หนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ โดยให้ผู้บริการ ควรมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ประการ
คือ

1. คุณลักษณะ เป็นผู้ที่มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการมีความรู้ในตัว
สินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความ
รับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจมั่นคง มีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ มี
ความช่างสังเกต มีวิจารณ์ ไตร่ตรองรอบคอบ และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรมผู้ทำงานบริการได้ดี ต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม คือ อหยาศัยดี มีมิตร
ไมตรี เอาใจใส่การทำงาน แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ
น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับใช้และเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และ
ซื่อสัตย์

2.2 การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา

การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ดังนี้

1. จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้ง
ความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อ
มิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร

2. ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงาน
สอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกันมิให้พนักงาน
สอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากเกินไป

3. จัดทีมสนับสนุนตรวจสอบวินให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่เวรวิทยาการ เวิร์บริการ เสมียนประจำวัน และพลขับ เจ้าหน้าที่สืบสวน เข้าเวรพร้อมพนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถไปตรวจที่เกิดเหตุได้ในทันที

4. เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น ๆ พัฒนา ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่น ๆ ให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวนและ สามารถหมุนเวียนปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้ โดยมอบหมายให้ร่วมทำสำนวนการสอบสวนที่มี อัตราโทษต่ำ และไม่สลับซับซ้อน

5. พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงาน สอบสวนให้มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรมที่ยอมรับ เชื่อถือ ไว้วางใจจากประชาชน มุ่งสู่ ความสำเร็จในอาชีพ โดยเน้นการสร้างจิตสำนึก อุทิศตน จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และ จัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

6. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวนฝึก เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจในการสืบสวนสอบสวนและ รวบรวมหลักฐานให้มากยิ่งขึ้นส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนใช้คอมพิวเตอร์ในการทำ สำนวนสอบสวน และรายงานเหตุตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ ของทางราชการ เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทางอาญาของ สถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้านการจับกุม การ แจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวม พยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับ การทำสำนวนสอบสวน ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

8. ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกแลรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษการสอบสวนปากคำ ให้ สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงาน ต่าง ๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษทุกครั้ง แม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษ มิได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัดอีกครั้งต่อไปอีกด้วย

9. การควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าในเรื่องใด ๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบายชี้แจงแนะแนวทางดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยของผู้เสียหายและพยาน การแจ้งการจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำพยานตรงตามเวลานัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

10. มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการสั่งคืนของกลางมอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

11. ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้วปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐานด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายให้ชัดเจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ได้รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดี พร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้วเพื่อประโยชน์ในการซักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาในความยุติธรรม

12. ให้การช่วยเหลือ กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม

2.3 การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

1. ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ ทั้งการจัดสถานตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพอาชญากรรมภูมิประเทศ และสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิดสามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ในการตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจออกเป็นเขตตรวจ โดยกำหนดให้มีรองสารวัตรป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หรือนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจ

2.อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ก่อนออกปฏิบัติภารกิจ อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความ ชัดเจนในภารกิจ การปฏิบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบ นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็น หรือได้ รับคำร้องเรียนจากประชาชนมาชี้แจง และให้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้องรวมทั้งตรวจสอบ ความพร้อมของการแต่งกาย และการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

3. ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ให้เจ้าหน้าที่ สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ตำรวจกับประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามสมควร

4. ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุ โดยเร็วที่สุด หลังรับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐาน ในที่เกิดเหตุและช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น

5. ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่สกัดจับกุมคนร้าย ปรับปรุง ระบบผู้ยามและที่พักสายตรวจที่มีอยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดยจะต้องมีความพร้อมทั้งในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

6. การตั้งจุดตรวจค้นตัวบุคคล ยานพาหนะทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้ กำหนดแผนให้ประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

7. ระดมป้องกันอาชญากรรมทุกเดือน ให้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละ 3- 5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆโดยกำหนดคดี เป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และในระหว่างการระดมในแต่ละวันต้องมีการเพิ่มสายตรวจมี การตั้งจุดตรวจในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้

8. ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อแสวงหาความร่วมมือจาก ประชาชน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้ม แข็ง โดยดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชน ทั่วไป จัดชุมชนสัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนรับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการ ป้องกันตนเองและชุมชน เช่นอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขีรถรับจ้างสาธารณะ และ โครงการครู 5 นาถิ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชนหน่วยงาน

ภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อพปร) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดให้มากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติดจัดระบบรักษาความปลอดภัยของตนเองและให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันที่ สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้านเพื่อป้องกันตนเอง ร่วมมือกับฝ่ายปกครอง หน่วยราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน และ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และ ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม

9. พัฒนาระบบสายตรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการคุ้มหรือวัดบริการชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย ราษฎรอาสาสมัครในตำบลไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน

10. เเร่งรัดสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์ สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือเกษตร

11. เเร่งรัดสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้วซึ่งจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำความผิดได้อีกทั้งนี้ให้ยึดถือการปฏิบัติตามมาตรการที่กรมตำรวจกำหนด

12. ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่อนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตรการใช้ที่ปัก สั้งปิดหรือถอนอนุญาตมาใช้บังคับอย่างจริงจังหากผู้กระทำความผิดเคยถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อนให้พนักงาน

สอบสวนฟ้องเพิ่มโทษ เพื่อให้ชัดเจน ทัดเทียม ตรวจสอบแหล่งที่มีโอกาสจัดให้มีอบายมุขที่มีขอบด้วยกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท

13. ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไข ปัญหา ยาเสพติด ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยปัญหา ยาเสพติดและแสวงหาข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดรวมทั้งสนับสนุนส่งเสริม และบำบัดรักษา และฟื้นฟูผู้เสพยาให้ ลด ละเลิกการใช้ยาเสพติด

2.4 การควบคุมและจัดการจราจร

การควบคุมและจัดการจราจร มีดังนี้

1. จัดตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลัง ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชน หรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว

2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมายจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย

3. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับพร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ให้เป็นไปตามนโยบายของตำรวจ

4. อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจร จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจร แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ

5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆและนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไข ปัญหา

6. ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องกับงานอื่น ของสถานีตำรวจ ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องสัมพันธ์ กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดอุบัติเหตุ หรือมีการกระทำความผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวน และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

7. จัดให้มีการประสานงานระหว่างภาครัฐ เอกชนที่เกี่ยวข้อง ประสานกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ที่มีผลกระทบต่อพื้นผิวจราจรให้น้อยที่สุด

8. ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาครัฐเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การแก้ไขปัญหารถจราจรบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

2.5 การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีดังนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจกำหนดหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสมโดยอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรรับหน้าที่เป็นหัวหน้าประชาสัมพันธ์

2. รณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ โดยการใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น คู่มือ โบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจมีความรู้เข้าใจมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด

3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่ปฏิบัติหน้าที่ให้มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง

4. รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชนจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจ

2.6 ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีดังนี้

1. จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งของสถานีตำรวจจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียงเพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งของสถานีตำรวจอย่างชัดเจนสามารถเดินทางมาติดต่อราชการโดยสะดวก

2. จัดทำแผนแม่บทการใช้พื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย พื้นที่ให้บริการประชาชนจะต้องอยู่รวมกัน และต่อเนื่อง จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสม เช่น สถานที่รับแจ้งความ ร้องทุกข์ ห้องพนักงานสอบสวนเวร ห้องพบทนาย ห้องสมุด ตำราและเอกสารวิชาการต่าง ๆ

4. จัดสถานที่เก็บของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบดูแลรักษาอย่างรัดกุม
5. จัดทำแผนผังการบังคับบัญชา จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา
6. ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

2.7 การบริหารงานปกครองบังคับบัญชา

การบริหารงานปกครองบังคับบัญชา มีดังนี้

ด้านการบริหารงานปกครองบังคับบัญชาเป็นงานบริหารงานภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเกี่ยวข้องกับการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวให้มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ดีงาม เรียบง่าย ประหยัด สมถะ สมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ลดละ เลิก อบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และดูแลสิทธิประโยชน์ที่ควรได้ การเบิกจ่ายได้เต็มตามสิทธิและรวดเร็ว ในด้านการบริหารงานปกครองบังคับบัญชานั้นการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจในด้านของ การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

3. แนวคิดในการดำเนินงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมากจึงได้ตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการที่ 2 / 2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มี พลตำรวจเอกพรศักดิ์ คุรงคภิบุรุษ รองอธิบดีกรมตำรวจ (ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม) เป็นประธาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหารโครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับการบริการสะดวกรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของอนุกรรมการดังกล่าวเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541 การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้เป็นการจัดทำโครงการตามแนวคิดของคณะกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ

ซึ่งได้ยึดถือหลักตาม รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544) ทั้งนี้กรมตำรวจได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจในอดีตที่ผ่านมาโดยเฉพาะโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือการบริหารงานของตำรวจภาค 4 ตลอดจนแนวความคิดและการดำเนินงานของกรมตำรวจในปัจจุบันของคณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจ และนโยบายเน้นหนักของกรมตำรวจ ประจำปี 2541 รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบาย ในแต่ละด้าน ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกโดยย่อว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ซึ่งมีหลักการดำเนินการดังนี้

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งในระดับกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิดร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ แล้วร่วมกันประเมินผลในระดับเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นหนึ่งในสมบัติร่วมกัน

2. การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

3. การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจให้เสร็จสิ้นลง ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลง

4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5. การกระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

6. การปรับเปลี่ยกำลังพลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการแก่ประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่นเพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจ สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัด ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. การปรับปรุงระบบการจัดทำของตั้งงบประมาณประจำปีของกรมตำรวจเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริงรวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

เป้าประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมตำรวจได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้ เป็นหลักในการบริการประชาชนที่กรมตำรวจมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง ต่อเนื่อง 10 ประการ

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของบริการประชาชนในสถานีตำรวจและการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบ โดยทั่วกัน ทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริง และทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ.

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อราชการ

3. ซื่อสัตย์ สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวก รวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน

5. เสมอภาคเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด

เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ความเชื่อทางศาสนา

6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจต้องมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

9. การมีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน และข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความ เป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ร่วมกันสถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติของชุมชนผลการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการดังนี้

1. มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
2. มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข
4. มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
5. มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งพึ่งพาของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

7. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งคนเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน

การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรตำรวจมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุก หรืออย่างน้อยก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาชนอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ ซึ่งมีกลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน ของสถาน ประกอบการด้วย ประการแรก การปฏิบัติงานเชิงรุก (Community policing) ได้แก่ มาตรการสายตรวจชุมชน มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย และมาตรการชุมชนปลอดภัยเสพติด ประการที่สอง การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) ประการที่สาม ทีมงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime-solving team) นำมาสนับสนุนระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

จากหลักในการบริการประชาชนดังกล่าวข้างต้นการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ 12 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านความสะดวก และรวดเร็ว
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสนอกภาพ เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม

5. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีตำรวจ ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีตำรวจให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ

7. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจ เป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน

8. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

9. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรมและสอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

10. เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจ ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริการจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

11. เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ที่ทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใจ ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ

12. เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ไขปัญหาเสพติด ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ

1. เป้าหมายเบื้องต้น (Primary goal) คือ การสร้างสัญญาประชาชนของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

2. เป้าหมายระดับกลาง (Intermediate goal) คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3. เป้าหมายสูงสุด (Ultimate goal) คือ การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชน อันเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Outcomes) ของการปฏิบัติงานตำรวจ ซึ่งมี 3 มิติ ควบคู่กัน คือ

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในด้านจำนวนความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้ว จะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยหรือลดความรุนแรงของประชาชนต่อภัยอันตรายและความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

มิติที่ 3 สร้างความรู้สึกพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อข้าราชการตำรวจในการคุ้มครองแก้ไขปัญหา และขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นเพื่อดำเนินการตามเป้าหมายตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้น บรรลุผลสมความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วน of โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549) ให้มีความสอดคล้องกันดังนี้

4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารและการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

5. ปรับปรุงระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

6. พัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานตามข้อ 1) และมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามข้อ 2) เป็นสถานีตำรวจตัวอย่างเพื่อให้สถานีตำรวจอื่น ๆ นำไปใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนาและเพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความพร้อมให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ให้แต่ละกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาคเสนอสถานีตำรวจที่สามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่

สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2546 จากร้อยละ 70 ของจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละระดับตั้งแต่ รองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับการ ผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานีและให้เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นร้อยละ 5 ของแต่ละปี

7. การพัฒนาสถานีตำรวจโดยได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงานไว้ดังนี้

ประการแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.สถานีตำรวจ) เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมงานแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

ประการที่สอง คือ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชากรได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงาน แต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาบริการได้ทราบ

ประการที่สาม คือ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุดพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับการบริการประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ด่วนก็ได้

ประการที่สี่ คือ ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ (จริยธรรม คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต)

การปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549)

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ นโยบายของรัฐบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป มุ่งให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วโดยการปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้ข้าราชการตำรวจ เป็นผู้มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและมีความยิ้มแย้มแจ่มใสตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก จากข้าราชการตำรวจด้วยความเสนอกภาค เป็นธรรมและถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับให้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

ดังนั้นเห็นว่า การปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนระยะที่ 2 จะเน้นเพียง 6 ด้าน แต่การดำเนินงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ยังคงต้องดำเนินการทั้ง 7 ด้าน ต่อไป เพื่อการอำนวยความสะดวกของประชาชนต่อไป

4. สถานีดำรวจอุทธรณ์อำเภอนครหลวงกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

สถานีตำรวจอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับนโยบายดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน โดยดำเนินการตามหลักการวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลโดยตรง จากการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สุชาติ จันต๊ะวงศ์ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมอนามัย ของประชาชนในท้องถิ่นต่อมลพิษทางอากาศ : กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าและเหมืองถ่านลิกไนต์ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อปัญหาจากฝุ่นละอองและก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ต่อปัญหาดังกล่าว คือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมลพิษทางอากาศอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศรีผ่อง จิตกรณ์กิจศิลป์ (2526 : 70-75) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตของผู้อาศัยอยู่ในอาคารสงเคราะห์ของการเคหแห่งชาติ เขตห้วยขวาง จำนวน 336 คน ไม่พบความแตกต่างของ

การรับรู้เรื่องคุณภาพชีวิต ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและขนาดของครอบครัวที่แตกต่างกัน

นันทนา รวงฆาญกุล (2527 : 104-108) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ และความสอดคล้องของบทบาทที่คาดหวังกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของพยาบาลในงานสาธารณสุขมูลฐานกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลสาธารณสุขมูลฐานกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลที่สาขานสุขจังหวัดใน 24 จังหวัด ภาคกลาง จำนวน 470 คน ผลการศึกษา พบว่า ความรู้พยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง (68.98 เปอร์เซ็นต์) การรับรู้อยู่ในระดับสูง (86.60 เปอร์เซ็นต์) ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริงในงานสาธารณสุขมูลฐานอยู่ในระดับต่ำ

สมนึก ทองเยี่ยม (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรกรรมชลบุรี พบว่าการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุ และอายุราชการของครูอาจารย์ ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพการปฏิบัติงาน

ประภาพรรณ สิงคเสลิต (2526 : 92-95) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของผู้ปกครองตาม การรับรู้ของตนเองในการปลูกฝังสุขนิสัยด้านการป้องกันอุบัติเหตุให้แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 306 คน พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน

ชิดชัย สนั่นเสียง (2520 : 95 - 107) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำของครูในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 450 คน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างในการรับรู้คุณภาพชีวิต เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การสอน เขตที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส และระดับ การศึกษา

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2529 : 92-93) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิต : ศึกษาเฉพาะในเขตเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 284 ครอบครัว ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่าง ในการรับรู้คุณภาพชีวิต เมื่อจำแนกตามเพศ และขนาดครอบครัว แต่พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

พจมาลย์ ลิละยูวะ (2532 : 105-106) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของหนังสือพิมพ์ข่าวเกษตรพบว่า เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การมีส่วนร่วมในสังคม และการมีตำแหน่งทางสังคมจะมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์รายวัน ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสาร

โสมภิตสุดา มงคลเกษม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการคาดเดาเชิงชนิดนิรภัยของผู้ขับขีรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับขี รถยนต์ที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ และขับขีรถยนต์ต่างประเภทกัน มีพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการคาดเดาเชิงชนิดนิรภัยแตกต่างกัน

ประทวน แก้วห่อทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการรับรู้และทัศนคติของชาวปัตตานีต่อโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียรวมศึกษาเฉพาะกรณีผู้ที่อยู่ในเขตดำเนินโครงการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียรวม เมืองปัตตานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการ ก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสีย การรับรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ รวมทั้งมองเห็นคุณค่าของแม่น้ำปัตตานีและมีความตระหนักถึงประโยชน์ของแม่น้ำปัตตานีเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการ ในส่วนของปัญหาอุปสรรค พบว่า โครงการมีปัญหาด้านการลงทุนด้านความเป็นไปได้ ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ชัยวัฒน์ พันธุ์พานิช (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ผู้ประกันตนในจังหวัดปราจีนบุรี มีการรับรู้ข่าวสารการประกันสังคมในภาพรวมในระดับที่สูงมากถึงร้อยละ 94.9 ของจำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านของข่าวสาร สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ที่ ผู้ประกันตนได้รับร้อยละ 99.0 ข่าวสารด้านการขึ้นทะเบียนร้อยละ 94.9 ข่าวสารด้านการจ่ายเงิน สมทบ ร้อยละ 93.5 และข่าวสารด้านการเข้ารักษากรณีอุบัติเหตุและฉุกเฉินร้อยละ 92.2 ในด้าน ผลของสื่อต่าง ๆ ต่อการรับรู้ข่าวสารของผู้ประกันตน พบว่า สื่อบุคคล สื่ออบรม สัมมนา และสื่อ สิ่งพิมพ์มีผลต่อการรับรู้ในระดับปานกลางส่วนสื่อมวลชนมีผลต่อการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ตำแหน่งและการศึกษาของผู้ประกันตนไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประกันสังคม

แอนดรู และวิทเฮย์ (Andrews and Withey. 1978 : 4) ได้ศึกษาเรื่องดัชนีเครื่องชี้วัดความสุข : การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของชาวอเมริกัน ใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5,000 คน พบว่าปัจจัยด้านอายุ ชีวิตครอบครัวฐานะทางเศรษฐกิจ และชาติพันธุ์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิต

ออสทรูด ซินและสไนเดอร์ (Ostroot and Snyder. 1982 : 4-339) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชากรที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 236 คน จากเมือง สปีงฟิลด์ อิลลินอย ประเทศสหรัฐอเมริกา และจำนวน 264 คน จาก

เมืองเอ็กซ์ – เอ็นโพรเวนซ์ (Aix –en –Prevence) ในประเทศฝรั่งเศส พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ รายได้และระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการรับรู้

พิการ์ด (Picard. 1986 : 1143-A) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจของอาจารย์ตามการรับรู้ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนในรัฐบราสกา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และอาจารย์ที่มีเงินเดือนสูงจะมีแรงจูงใจมากกว่าอาจารย์ที่มีเงินเดือนต่ำจากการศึกษาค้นคว้ารวบรวม แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ จำกัด มี 2 ประเด็น ที่น่าสนใจและนำมาศึกษา ประสพการณ์ อัตราเงินเดือน ส่วนงาน 2) การได้รับการตอบสนอง ความต้องการของมาสโลว์ ตามทฤษฎีของพนักงานบริษัทพลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ จำกัด 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการการยอมรับนับถือ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง สาเหตุที่เลือกผู้ศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และในองค์การยังไม่มีผู้ศึกษาเรื่องนี้ฉะนั้นจึงทำการศึกษาในเรื่อง การได้รับการตอบสนองความต้องการของมาสโลว์ ตามทฤษฎีของพนักงานบริษัทพลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันและอนาคต

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้นพบว่า การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

บุญเลิศ ใจประดิษฐ์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเตรียมการการก่อนดำเนินการมีความพร้อมในเรื่อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ในระดับ “น้อย” การดำเนินงานในด้านนี้ทุกกิจกรรมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับ “มาก” และการติดตามประเมินผลทุกกระยะอยู่ในระดับ “มาก” ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการ 4 กระทรวงหลักและประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครอบครัว มีความเห็นอย่างสอดคล้องกันว่า คุณลักษณะในด้านอุดมการณ์ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ ความประพฤติ และด้านความรู้ความสามารถเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในระดับ “มาก” และผลจากการดำเนินการด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องว่าผลการปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ทำให้ประชาชนละเมียดกฎหมายน้อยลง และจากการวิจัยพบว่าปัญหาในการดำเนินงานในระดับ “มาก” ในเรื่องต่อไปนี้เป็น การสนับสนุน

สิ่งต่าง ๆ จากหน่วยเหนือ เรื่องความยากจนของชาวบ้าน ความแห้งแล้งและการขาดแคลนน้ำ การให้ความสำคัญของหน่วยเหนือต่อการปฏิบัติงาน ตำรวจผู้ปฏิบัติที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านนี้และตำรวจยังไม่ลดละเลิกอธิบายมุขและประชาชนยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์

ธีรพงษ์ กุปตานนท์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อสัมฤทธิ์ผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า

1. ปัจจัยภูมิหลังเกี่ยวกับตำแหน่ง อายุ อายุราชการ การศึกษาเพิ่มเติม สภาพการสมรส รายได้ ฐานะทางครอบครัว และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

2. ปัจจัยทักษะและวิธีการปฏิบัติเรื่องการวางแผนในการปฏิบัติงาน การติดต่อ การประสานงาน การมอบหมายงาน และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน

3. ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการสอบสวน ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความร่วมมือจากประชาชนและภาวะความรับผิดชอบในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ประทีป ปิยะทัตศรี (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ผลทางการเรียน ผลการฝึกประสบการณ์ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านสืบสวนของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนสูง มีผลการฝึกประสบการณ์มาก จะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนดีกว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์ผลทางการเรียนต่ำ และมีผลการฝึกประสบการณ์น้อย

ชูรัตน์ ปานเหง้า (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานของตำรวจที่ทำหน้าที่เสมือนคดีในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่าข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมือนคดีมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านธุรการคดี งานควบคุมผู้ต้องหาไปศาลและงานเปรียบเทียบปรับ ยกเว้นงานด้านบริการที่การปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และมีความต้องการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก ในด้านบุคลากร สวัสดิการ การเงิน วัสดุและอุปกรณ์

เชิดชาย ภูทอง (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการปฏิบัติงานกองร้อยในโรงเรียนตำรวจภูธร พบว่าส่วนใหญ่กองร้อยโรงเรียนตำรวจภูธร 1 - 9

มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก และมีปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อย ยกเว้นบางเรื่องที่พบว่ามีการปฏิบัติงานและมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เช่น การตรวจสอบนักเรียนตามสถานียชนสงฆ์ เรื่องการจัด ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ เรื่องการบำรุงวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ตลอดจนการจัดสรรเพื่อใช้ในการฝึกอบรม

พรหมเขต ฮามคำไพ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่สายตรวจ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานสายตรวจมีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาการได้รับการสนับสนุนงานสายตรวจและการได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนมีปัญหาอยู่ในระดับมาก และพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลซึ่งอยู่ในระดับต่ำ

ไพฑูรย์ เจริญ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6 พบว่าสภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรม โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับ น้อย โดยผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าเป็นสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก แต่มีผู้ปฏิบัติมีความเห็นว่าปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บังคับบัญชาเห็นว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และ ผู้ปฏิบัติ มีความเห็นอยู่ในระดับ มาก

สุวัฒน์ชัย มะลิทอง (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงาน การสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 พบว่าพนักงานสอบสวนได้ปฏิบัติงานในระดับน้อย ด้านการกำหนดนโยบายงานสอบสวน การวางแผนงานสอบสวนและการปฏิบัติงาน แต่ได้ปฏิบัติงานในระดับมาก ในด้านการควบคุมและประเมินผลปัญหาการปฏิบัติงานสอบสวนที่มีมากที่สุด คือด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น อาคารสถานที่ การกำหนดนโยบาย การวางแผนโครงสร้างงานและบุคลากร เป็นต้น

เชษฐา สว่างสุข (2541 : 96) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการมีความคิดเห็นว่าโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 3 ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ทำให้อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง โดยด้านการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของโครงการบรรลุผลเป็นที่

นำพอใจ รวมทั้งหน่วยงานราชการต่าง ๆ และประชาชนให้ความร่วมมือกับทางตำรวจไปในทางที่ดีขึ้น

สุรชาติ จึงดำรงกิจ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของตำรวจต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ความคิดเห็นของตำรวจด้านการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านการปรับปรุงสถานที่ ทั้งงานและสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน

6. สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้ของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยที่ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต้องรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน 6 ด้าน ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม