

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ เสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ
5. โครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
7. ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรหัวหิน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ระบบการให้บริการ

จากการศึกษาของ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุงยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้ได้รับบริการท้อใจตั้งแต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าผ่านการตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความ

เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุนานับถือศาสนาอะไร เป็นต้น

1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการบริการว่า ต้องผ่านไฉ่ะ ก็ไฉ่ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินที่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้ติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีอย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันทะเลาะว่าทำไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็น แต่อย่างไรหลักการของการบริการที่ดีคือ เจ้าหน้าที่จะต้องตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมและวิธีการบริหารของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจ ในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสโดยตรง ระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

2.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.1.1 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูทรุหรตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยอยู่แล้วสะอาดตา

2.1.2 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบาๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเกล้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรามใจ คนดู นอกจากนั้นก็ควรระมัดระวังกลิ่นน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2.2 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่ และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามที่มีกรณีดังกล่าวนี้ หาได้ยากมาก และหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะ การสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.2.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

2.2.2 มีการซักถามความต้องการ

2.2.3 การอธิบาย

2.2.4 วิธีการพูดที่สุภาพ

3. แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

จากศึกษาของ ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 51-53) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปได้มากที่สุดนั่นคือ

3.1 การจัดบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้เพื่อรับรองลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย

นอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคต่างๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพโดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็ช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของผู้ปฏิบัติได้

3.2 การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงาน

ในขั้นตอนๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสีย และปรับปรุง หรือลดขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง ก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน

3.3 การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชน ที่จะสามารถส่งเสริม สิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ดังเช่นการให้มีบริการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการ หลายๆ อย่างในจุดเดียว

ดังตัวอย่างเช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้อง ให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุด ใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุ้มค่าในแง่ความสะดวกสบาย และ ประหยัดเวลาได้มา เป็นต้น

3.4 การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกสบาย และฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

ดังนั้น การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงาน และ ลดขั้นตอนการบริหาร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็ว และสามารถให้บริการได้ ดีกว่าและฉับไวกว่าคู่แข่งกัน ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ ย่อมทำให้การควบคุม คุณภาพสินค้าทำได้ง่ายและสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับ การออกใบเสร็จ โดยพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิด ความถูกต้องสะดวก และทำให้รวดเร็ว

ทั้งนี้ ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมาก และมีศักยภาพ ในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่ มีส่วนที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคนได้มาก ขึ้น ดีขึ้น และลดลงไปหลายๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุง และลดขั้นตอนแบบขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ ทีละอย่างสองอย่าง และไม่ จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยการยึดวิธีการคิดรากฐานเดิม แล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิมหรือ ที่เคยมีอยู่ก่อน

4. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer-Service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่า การให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และสร้างความสำเร็จให้แก่

องค์กรหรือหน่วยงานการบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์กรจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจและการจัดการ และมีส่วนร่วม

นอกจากนั้น การบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ช่วยให้องค์การสาธารณะได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร

ปัจจัยที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร มีดังนี้

4.1 องค์กรจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่เราก็สามารถระบุความต้องการต่างๆ ไปของผู้รับบริการได้ดังนี้

4.1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำ และคำพูดของบุคคลที่ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา...” ก็เท่ากับเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ได้

4.1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำว่าทักๆ ไป, การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

4.1.3 ความต้องการการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้น เขาต้องการรู้เพียงว่า เขาควรจะทำอย่างไรต่อไป ดังนั้น ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.4 ความต้องการตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจ ว่าเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือมอบบริการให้เขาตามความคาดหมาย

4.1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

4.1.6 ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย, การพิมพ์สัญญา หรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้อง มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

4.1.7 ความต้องการบริการที่สุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอภัยด้วยดี

4.2 เงื่อนไขทางการบริหาร

การที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ ได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีการมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการ คือ เงื่อนไขทางการบริหาร (Management Requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์กรช่วยแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วม ยังช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจเมื่อมีการนำมาปฏิบัติแล้วจะมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจของพนักงานด้วย

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการ ซึ่งทำการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยมีหน่วยงานรัฐจัดให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ ทางรัฐบาลอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ด้วย ความรวดเร็ว สะดวก มีอภัยด้วยดี เสมอภาค เป็นธรรม ให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ คือ กระบวนการในการให้บริการประชาชน หรือ “ระบบ” ที่หน่วยงานในการให้บริการประชาชนจัดทำขึ้นมา และการทำงานของบุคลากรที่อยู่ในระบบของการให้บริการประชาชน หรือ “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่” นั่นเอง ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้นำปัจจัย 2 ประการนี้ คือ “ระบบ” และ “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่” มากำหนด

เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเป็นตัวแปรตามเพื่อให้มีกรอบแนวคิดสามารถศึกษาค้นคว้าได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 521) ทัศนคติ หมายความว่า ทัศนคติ น. แนวความคิด คือ คำว่าทัศนคตินั้น เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่า ลักษณะของความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมเข้ากันจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็นหรือแนวความคิด ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วิเชียร วิทยอดม (2551 : 28) ทัศนคติ หมายถึง สภาวะทางจิต และสภาวะทางประสาท เกี่ยวกับความพร้อม ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวนำ หรืออิทธิพลการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อวัตถุ และสภาพการต่างๆที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550 : 176) ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกในการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สิ่งของ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550 : 62) ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึงการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อ เป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับค่านิยม แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

พรทิพย์ วชิรดิถ (2545 : 34) ให้ความหมายไว้ว่าทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของสภาพแห่งความพร้อมทางด้านจิตใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความเข้าใจ ซึ่งเป็นผลมาจากเรียนรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคล มีลักษณะค่อนข้างยั่งยืนคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ถ้ามีเหตุผลหรือเหตุการณ์ที่สำคัญเพียงพอ

ศิริวรรณ จุลานิชรัตน (2542 : 34) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อที่หมาย ซึ่งอาจจะเป็นตัวบุคคลแนวความคิด คำพูด สิ่งของ หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ทัศนคติก่อรูปขึ้นจากประสบการณ์ส่วนบุคคล มีลักษณะค่อนข้างยั่งยืนคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีเหตุผลหรือเหตุการณ์ที่สำคัญเพียงพอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติ คือ การประเมิน หรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้สึกของคนๆหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง”

พรทิพย์ สัมปัดตะวนิช และคณะ (2541 : 153) ให้ความหมายไว้ว่า “ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุ อาจจะออกมาใน ลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้”

โดยสรุป ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของจิตใจที่แสดงออกจากท่าที ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของต่างๆ สถานการณ์ สภาพแวดล้อม การกระทำและอื่นๆ ซึ่งส่งผลให้บุคคลตอบสนองต่อบุคคล สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ในลักษณะที่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่ชอบ ไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

หลักใหญ่ๆที่สำคัญซึ่งใช้ในการสร้างและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ คือ

1. อาศัยเงื่อนไข และการให้รางวัล
2. เครื่องล่อและความขัดแย้งในใจ
3. ความมั่นคงหรือการคงที่ของความรู้สึกนึกคิด

ทฤษฎีเงื่อนไขและการให้รางวัล วิธีการนี้ยอมรับว่า ทัศนคติคือนิสัยที่ได้เรียนรู้ มาหลักต่างๆ ซึ่งได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับแบบการเรียนรู้แบบอื่น มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสิน การสร้างทัศนคติ

ทฤษฎีเครื่องล่อ คือ การที่คนยอมรับทัศนคติที่สร้างผลประโยชน์ให้แก่เขาอย่างมาก มีเหตุผลมากในการยอมรับแต่ละด้านของปัญหาต่างๆในบางครั้งอาจเกิดจากความคิดเห็นแบบเห็นแก่ตัวของแต่ละบุคคล โดยไม่คำนึงถึงว่าความคิดเห็นนั้นๆจะก่อเหตุผลกว่าถ้าเปรียบเทียบกับความคิดเห็น ที่มีเหตุผลดีกว่า

ทฤษฎีการคงที่ของความรู้สึกนึกคิด คือ ความคิดที่ว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะเสาะหา ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกลมกลืนในระหว่างการยอมรับความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของเขา พวกนี้เน้นการยอมรับความคิดเห็นซึ่งมันคงอยู่กับทัศนคติที่ผ่านมาแล้ว แต่ละคนมีแนวโน้มในการที่จะยอมรับทัศนคติซึ่งเหมาะสมและเข้ากันได้กับ โครงสร้างเกี่ยวกับความรู้สึกหรือการยอมรับ ในส่วนที่ คล้ายคลึงกันที่เขายึดถืออยู่

องค์ประกอบของทัศนคติ (Components or attitude)

ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2551 : 63)

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) คือส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล

2. องค์ประกอบในความรู้สึก (Affective Component) คือ ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใด

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behaviorat Component) คือ ส่วนของความเข้าใจที่จะปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่นการลาออกจากงาน

การมองทัศนคติจากองค์ประกอบ 3 ส่วนนี้ จะช่วยให้เข้าใจความซับซ้อนหรือสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี

การเกิดทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงใน สมใจ เมฆหมอก, 2546 : 12) ได้กล่าวถึง แหล่งของการเกิดทัศนคติ ที่สำคัญๆ ได้ 4 ประการคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง วิธีการหนึ่งที่เรารู้ทัศนคติคือจากการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้นบางครั้งถึงแม้ว่าจะมีประสบการณ์เพียงครั้งเดียวก็อาจจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลได้ และอาจจะเป็นไปในทำนองรุนแรงได้

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลของการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการที่เด็กได้รับในครอบครัว ได้รับจากบุคคลที่เขายกย่องนับถือ

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง ทัศนคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติ โดยวิธีนี้เกิดได้โดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่างบุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของความเชื่อ ทัศนคติจึงมาจากการปฏิบัติของเขาถ้าบุคคลนั้นให้ความเคารพนับถือ ยกย่องบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นอยู่แล้ว บุคคลนั้นจะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อที่เขาคิดว่าบุคคลที่เขาเคารพแสดงปฏิกริยานั้นๆ

4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน ทัศนคติของบุคคลหลายอย่าง เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่างๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นทั้งแหล่งที่มาและสิ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดทัศนคติบางอย่างได้

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นเรื่องของความคิดเห็น ความรู้สึก การตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติต่างๆ โดยเห็นได้จากการที่นักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป

ชาว และไรท์ (Shaw and Wright อ้างถึงใน ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร, 2540 : 69) กล่าวถึงทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทศนคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าแล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะแสดงพฤติกรรม

2. ทศนคติของบุคคล จะแปรค่าได้ทั้งในด้านคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทศนคตินั้น นั่นคือ ทศนคติจะมีค่าทั้งบางบวกและลบ

3. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำเนิดเอง

4. ทศนคติขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

5. ทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกันอาจมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

6. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีลักษณะที่คงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2541 : 155) ได้สรุปเกี่ยวกับลักษณะทศนคติว่า

1. ทศนคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากการเรียนรู้ของมนุษย์ ซึ่งการเรียนรู้นั้นอาจเกิดได้จากบุคคลนั้นๆมีประสบการณ์ต่อโลกของความเป็นจริงทศนคติเกิดจากการได้เรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อม นอกจากขบวนการเรียนรู้จะมีอิทธิพลต่อการสร้างทศนคติแล้ว ยังมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทศนคติด้วย

2. ทศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ต้องอาศัยระยะเวลา เนื่องจากทศนคติคือชุดของความเชื่อที่สัมพันธ์กัน ถ้าจะเปลี่ยนแปลง จำต้องมีการเปลี่ยนแปลงในระดับของความเชื่อเกิดขึ้นก่อน

3. ทศนคติเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเรียกว่า วัตถุ (Object) มารองรับลักษณะนี้ หมายความว่าคนเราจะต้องมีทศนคติต่อวัตถุใดวัตถุหนึ่งถ้าไม่มีวัตถุทศนคติก็น่าจะไม่เกิดขึ้น

4. ทศนคติต้องมีทิศทาง (Direction) มีระดับความมากน้อย (Degree) และมีความหนาแน่น (Intensity) ทศนคติเป็นการแสดงถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นไม่ว่าเป็นอย่างไรในทางที่ดี ที่ชอบ หรือในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบต่อสิ่งนั้นมากน้อยแค่ไหน และสุดท้ายคือทศนคติ

5. ทศนคตินั้นมีโครงสร้าง (Structure) นั่นคือทศนคติเกิดจากการเรียนรู้มีพื้นฐานมาจากความเชื่อที่สัมพันธ์กันและหลายความเชื่อ

6. เหตุการณ์หรือสภาวะแวดล้อมรอบๆตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อการสร้างและการเปลี่ยนแปลงทศนคติรวมทั้งมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรมด้วย

การวัดทศนคติ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (อ้างถึงใน ประกาศิต มีทอง, 2549 : 22) กล่าวว่าไว้ว่า ในการศึกษาทศนคตินั้น นอกจากเราจะกำหนดสิ่งเร้าไว้เป็นเป้าหมายสำหรับการสนองที่ใช้เป็นตัวชี้ของทศนคติที่ใช้อยู่ทั่วไป เรียกว่า องค์กรประกอบที่ใช้วัดทศนคติ และ Carl Hovland ได้แบ่งองค์กรประกอบที่ใช้วัดทศนคติออกเป็น 3 อย่างคือ

1. องค์กรประกอบทางด้านท่าที ความรู้สึกส่วนตัว ได้แก่ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น โกรธเกลียด รัก ชอบ เป็นต้น เป็นเรื่องความแตกต่างกันตามแต่บุคคลจะมี หรือ

เรียกว่าเป็นค่านิยม โดยเฉพาะของแต่ละบุคคลก็ได้ เช่น ของสิ่งหนึ่งอาจเป็นที่ชอบของคนคนหนึ่งแต่อาจไม่เป็นที่ชอบของคนหนึ่งก็ได้ และความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจจะแสดงออกโดยสีหน้า ท่าทาง เมื่อเขาคิดถึงสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญาหรือความรู้ความคิด ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ หรือแนวคิด หรือการรับรู้ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม คือ แนวโน้มที่จะกระทำการบางอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมก็จะเกิดการปฏิบัติหรือปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

วัดภา บุรณกลัด และคณะ(2546 : 36) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี เช่น การได้รับข่าวสารต่างๆจากบุคคลอื่นหรือสื่อมวลชนต่างๆ ข่าวสารที่ได้รับทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติด้านการเรียนรู้ หากองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบด้านอื่นมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน เช่น ถ้าองค์ประกอบด้านการเรียนรู้เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมเปลี่ยนด้วย

กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การใส่ใจ (Attention)
2. ความเข้าใจ (Comprehension)
3. การยอมรับ (Yielding)
4. การเก็บเอาไว้ (Retention)
5. การกระทำ (Action)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการจัดการกับการบริหาร เมื่อกล่าวถึงคำว่าบริหารส่วนใหญ่ มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือการบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการที่เกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public administration) คำศัพท์อีกคำหนึ่งคือ คำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม คำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน มีนักบริหาร นักวิชาการ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าการบริหารจัดการไว้ต่างกัน ใคร่นำมากล่าวถึงดังนี้

ปีเตอร์ ดักเกอร์ (Peter Drucker อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2550 : 59) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า การจัดการคือศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol อ้างถึงในสมชาย หิรัญภิตติ, 2542 : 79) ทฤษฎีการบริหารของ Fayol หลักการบริหารสากล Fayol ได้กำหนดหลักการในการบริหารจัดการขึ้น 14 ประการ ซึ่งเขาเชื่อว่าหลัก 14 ประการ ถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการ เนื่องจากว่าหลักทั้ง 14 ข้อ นี้สามารถพัฒนาองค์การในศตวรรษที่ 20 ได้ ซึ่งหลักการบริหารจัดการทั้ง 14 ข้อ มีดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
4. สายการบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่
5. การรวมอำนาจ
6. การมีเป้าหมายเดียวกัน
7. หลักความเสมอภาค
8. การออกคำสั่ง
9. ความคิดริเริ่ม
10. ความมีระเบียบวินัย
11. ค่าตอบแทน
12. ความมั่นคงในงาน
13. ผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์การ
14. ความสามัคคี

ทักษะการจัดการของนักบริหาร (Management Skills)

ทักษะเบื้องต้นของนักบริหารที่ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค การปฏิบัติงาน โดยนักบริหารในระดับต่างๆจะต้องพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของตน

ทักษะการจัดการของนักบริหารในระดับต่าง ๆ พอจะอธิบายให้เข้าใจโดยสังเขป (สุเทพ เชาวลิศ, 2549 : 20-26) ดังนี้

1. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill)

นักบริหารเมื่อมีระดับตำแหน่งสูงขึ้นก็ต้องการทักษะด้านความคิดเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นักบริหารระดับนี้ต้องใช้ความคิดเพื่อชนะการแข่งขันของ

องค์การ การคิดเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ให้กับตนเองและองค์การ การคิดเชิงกลยุทธ์ ทิศทางขององค์การที่ก้าวต่อไป

ในอนาคต ทักษะด้านนี้ต้องอาศัยสติปัญญา การมีวิจรรณญาณการวิเคราะห์สังเคราะห์ความคิดในเชิงการบริหารจัดการนักบริหารในระดับนี้จึงต้อง เก่งคิด องค์การจึงจะก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและการพัฒนาทักษะด้านนี้ให้เป็นผู้เก่งคิดจะนำไปสู่ความมีอำนาจที่แท้จริงของนักบริหารที่ทุกคนต่างยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธา

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill)

นักบริหารในทุกระดับจะต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ตลอดเวลา ด้วยเหตุที่นักบริหารต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมกับสมาชิกการเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคล การเข้าใจธรรมชาติของคน นักบริหารที่ดีนั้นจะต้องบรรลุเป้าหมายการทำงานโดยผ่านทีมงานหรือผู้ร่วมงานอย่างชาญฉลาด มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและสมาชิกทุกคนในองค์การมีความสุข นักบริหารในทุกระดับจึงต้อง เก่งคน จึงประสบความสำเร็จทั้งในการทำงานและความก้าวหน้าของอาชีพท่ามกลางความรักของสมาชิกทุกคนในองค์การ

3. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

ทักษะด้านนี้เป็นความรู้ความสามารถในเชิงปฏิบัติการซึ่งเป็นทักษะที่นักบริหารระดับสูงไม่จำเป็นต้องลงมือปฏิบัติการเองมากนักจากประสบการณ์ก่อนพัฒนาตนเองขึ้นดำรงตำแหน่งระดับสูง ก็ได้ผ่านงานปฏิบัติมาแล้วจึงอาศัยจากประสบการณ์ที่ผ่านมานั้นชี้แนะ สอนงาน ดูแลควบคุมงานให้ผู้บริหารระดับต่ำลงมาปฏิบัติทักษะด้านนี้ของนักบริหารก็คือเทคนิคและกระบวนการบริหารจัดการนั่นเอง การ เก่งงานทางเทคนิคของผู้บริหารจึงไม่ใช่ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองแต่เป็นการมอบหมายกระจายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

บทบาทหน้าที่ของนักบริหาร

นักบริหารจะต้องมีบทบาทตามภาระหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างไรก็ตามนักบริหารมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอย่างน้อย 4 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. หน้าที่ด้านการบริหารจัดการ

นักบริหารมีบทบาทหน้าที่หลักทางด้านการบริหารจัดการทั่วไป ในการจัดการทรัพยากรทางการบริหารจัดการ (Management Resources) ด้วยกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายทางการบริหาร

ทรัพยากรการจัดการ (Management Resources)

ทรัพยากร (Resources) หมายถึง ทรัพยากรที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องโดยตรง แต่เดิมนั้นโดยทั่วไปถือกันว่าทรัพยากรการจัดการประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ หรือที่เรียกกันโดยย่อ 4M'S แต่โดยที่สภาพแวดล้อมและสังคมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปการจัดการ

จึงได้คำนึงถึงตัวแปรอื่นๆที่มีผลต่อการจัดการในที่นี้จะขอกล่าวถึงทรัพยากรการจัดการที่จำเป็นต้องคำนึงถึงในปัจจุบันซึ่งถือว่าเป็นการจัดการยุคข้อมูลข่าวสารที่ให้ความสำคัญถึงความรวดเร็วในการบรรลุเป้าหมาย จึงให้ความสำคัญของทรัพยากร การจัดการ อันได้แก่

ทรัพยากรบุคคล (Man)

เป็นทรัพยากรการจัดการที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นทรัพยากรเพียงประเภทเดียวที่เป็นสิ่งมีชีวิต จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และสามารถเพิ่มหรือลดมูลค่าได้โดยไม่มีขีดจำกัด ทรัพยากรประเภทนี้ได้แก่ สมาชิกทุกคนในองค์การที่ดำรงตำแหน่งต่างๆตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงสูงสุดและถือว่าเป็นจักรกลสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการขององค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้

ทรัพยากรเงิน (Money)

เงินเป็นทรัพยากรการจัดการที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งเพราะองค์การจำเป็นต้องมีเงินหรืองบประมาณเพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินการทางการจัดการให้บรรลุเป้าหมาย

ทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ (Material)

วัสดุอุปกรณ์เป็นทรัพยากรการจัดการที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่นและช่วยผ่อนแรงแก่ผู้ปฏิบัติงานวัสดุอุปกรณ์มีตั้งแต่วัสดุสิ่งของที่มีขนาดเล็กและมีค่าทางเศรษฐกิจเพียงเล็กน้อย เช่น ลวดเย็บกระดาษ ปากกา เป็นต้น ไปจนถึงสิ่งของที่มีขนาดใหญ่และมีค่ามาก เช่น รถยนต์ เครื่องจักร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทรัพยากรเทคนิควิธี (Method)

เทคนิควิธีการดำเนินการทางการจัดการเป็นทรัพยากรที่เกี่ยวกับระบบ และวิธีการจัดการที่บุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การร่วมกันสร้างและนำไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จ

ทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร (Information)

การบริหารจัดการในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ จะให้ความสำคัญในเรื่องข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมากเพื่อให้การบริหารจัดการองค์การทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและองค์การอื่นๆ

ทรัพยากรเวลา (Time)

เวลาเป็นทรัพยากรที่เป็นตัวจำกัดสำหรับการดำเนินการ ความรวดเร็วทางการจัดการเป็นการสร้างโอกาสให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นตัวแปรที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

กระบวนการจัดการ (Management Process)

นักบริหารจะต้องดำเนินการจัดการทรัพยากรการจัดการด้วยกระบวนการจัดการที่เป็นระบบมีแนวคิดหลักการ วิธีการที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการที่นักวิชาการบริหารจัดการเสนอไว้และนิยมนำมาใช้ทางการปฏิบัติ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือที่เรียกย่อๆว่า POLC โดยมีสาระดังนี้

การวางแผน (Planning)

เป็นการคิดและตัดสินใจว่าจะทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ใครเป็นผู้กระทำ การวางแผนเป็นเรื่องของอนาคตที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

การจัดองค์การ (Organizing)

เป็นการดำเนินการกำหนดรูปแบบโครงสร้างบทบาทหน้าที่ของภารกิจต่างๆ อันจำเป็นต่อการดำเนินการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งการแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อบรรจุแต่งตั้งให้ตำแหน่งต่างๆในองค์การ

การนำ (Leading)

เป็นการดำเนินการอำนวยการ การบังคับบัญชา หรือชี้แนะแนวทางให้บุคลากรในองค์การได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างเต็มใจและเป็นความต้องการร่วมกัน

การควบคุม (Controlling)

การดำเนินการ ควบคุม ตรวจสอบ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการปฏิบัติระเบียบขององค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้และได้ผลครบถ้วนตามที่ต้องการ

2. หน้าที่เฉพาะ

เป็นหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน เมื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหาร ก็จะต้องมีการทำความเข้าใจเรียนรู้และรับรู้หน้าที่ที่จะต้องกระทำซึ่งองค์การจะกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนนักบริหารจะต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวให้ดีที่สุดคือ ให้ถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วและไม่ก้าวล่วงงานของบุคคลซึ่งตนไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องด้วย

3. หน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

งานบางอย่างอาจมิได้ระบุไว้ในคำบรรยายจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องปฏิบัติอย่าพยายามโต้แย้งว่านี่ไม่ใช่งานของฉันเป็นอันขาด เพราะว่าในคำบรรยายงานข้อสุดท้ายมักจะมี การระบุว่า มีหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย นั่นคือจะต้องปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยที่เราเห็นว่าเป็นงานที่ถูกต้องก็ไม่ควรปฏิเสธ

4. หน้าที่ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร

ในบางครั้งปลาเน่าหนึ่งตัวอาจทำให้เน่าหมดก็อาจเป็นไปได้ เปรียบเสมือนกับนักบริหารคนใดที่ปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำสิ่งใดที่ไม่ดี แม้จะในหน้าที่หรือนอกหน้าที่เวลาปฏิบัติงานก็ตามควรอย่างยิ่งที่จะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม และถ้ามีโอกาสก็ควรจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรด้วย การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไมตรีต่อกัน นำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี นักบริหารที่ดีจึงต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วย

ความรับผิดชอบของนักบริหาร

เมื่อนักบริหารมีบทบาทและหน้าที่แล้วก็จะต้องมีความรับผิดชอบตามมา มีบางท่านรับแต่ชอบไม่ยอมรับผิดอย่างนี้ไม่ได้เมื่อใดก็ตามที่มีตำแหน่ง สวมหมวกหลายใบเราจะต้องรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่นั้นๆ ความรับผิดชอบในที่นี้หมายถึงความผูกพันที่จะทำสิ่งหนึ่งบุคคลในแต่ละองค์การมีความรับผิดชอบหรือมีพันธะผูกพันที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น ความรับผิดชอบต่อการควบคุมงานให้ประสบผลสำเร็จ เมื่อนักบริหารสั่งให้ทีมงานหรือมอบให้ทีมงานไปปฏิบัติงานแล้วก็จำเป็นต้องคอยติดตาม ควบคุมและประเมินผลเพื่อให้งานนั้นสำเร็จกรณีทำงานไม่สำเร็จหรือล้มเหลว นักบริหารจะต้องรับผิดชอบต่องานนั้นด้วย มิใช่ปิดความรับผิดชอบไปยังทีมงานหรือผู้ใดบังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ของนักบริหาร เราอาจแยกวิเคราะห์ความรับผิดชอบของนักบริหารออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

ความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง

นักบริหารมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีความรับผิดชอบต่อตนเอง

1. ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในสาขาวิชาชีพของตนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. ปรับทัศนคติที่มีต่องาน และองค์การของตนให้เป็นไปในทางบวก
3. พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. พัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับความเป็นผู้นำ

ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน

นักบริหารมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน ดังนี้

1. ให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงานทั้งในด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และการเอื้ออำนวยทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน เช่น การให้คนไปช่วยงานรับด่วน
2. ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ช่วยแก้ความเข้าใจผิด หรือให้ข้อมูลที่ถูกต้อง (ที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน) แก่บุคคลอื่น

ความรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา

นักบริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาในระดับที่เหนือขึ้นไป ดังนี้

1. วางแผนงานเสนอแก่ผู้บังคับบัญชา
2. ดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบข้อบังคับบัญชา
3. แก้ไขปัญหา หรือรายงานขึ้นสู่ระดับสูงทันทีถ้าเห็นว่าจะเกิดความเสียหายขึ้น
4. รักษาระดับผลผลิตให้สูง และลดอัตราการสูญเสียให้มากที่สุด
5. เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงผลงานตามสายการบังคับบัญชา

ความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

นักบริหารต้องดูแลรับผิดชอบผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความรับผิดชอบดังนี้

1. การรู้จักคนของตนให้ดีเพื่อจะได้มอบหมายงานให้ตามความเหมาะสมและถนัด
2. ตั้งงานชัดเจนมีข้อแนะนำให้ปฏิบัติแนวทางต่างๆ
3. ต้องพยายามหาทางสอนงานพัฒนาขีดความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในงานหรือเพื่อให้เขาเกิดความกระตือรือร้นที่จะรับผิดชอบมากขึ้น
4. มอบหมายงานที่ถูกต้องเหมาะสม
5. อธิบายให้ทราบนโยบาย กฎหมาย และแจ้งให้ทราบความเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง
6. ยกย่องชมเชยต่อหน้าผู้อื่นเมื่อเขาทำดี เมื่อทำผิดให้สอบถามสาเหตุเป็นการส่วนตัว
7. สร้างค่านิยม จริยธรรม คุณธรรม และวินัยในการทำงาน
8. ให้เกียรติในฐานะเพื่อนร่วมงาน
9. ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือกิจการส่วนตัวตามสมควร
10. ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาในการทำงาน
11. ต้องรักษาความยุติธรรม

ความรับผิดชอบต่อองค์กร

นักบริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กรในภาพรวมร่วมกันในทุกระดับ โดยมีความรับผิดชอบดังนี้

1. ดำเนินงานตอบสนองนโยบายขององค์กร
2. หน้าที่ในการจัดการให้องค์กรดำเนินการสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. แก้ไขปัญหาความเสื่อมเสียที่จะเกิดขึ้น
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่องค์กร
5. มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร

6. ต้องบำรุงรักษาให้องค์การดำรงอยู่และพัฒนาให้องค์การเจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไป
หลักเกี่ยวกับหลักการบริหาร

คูติก ลูเธอร์ (Lutther Gulick ม.ป.ป. อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2550 : 86) ได้เสนอหลักการบริหารระบบราชการที่เรียกว่า POSDCORB 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบรรจุ การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ มีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่างๆให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

3. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

4. การบรรจุ (Staffing) หมายถึงหน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

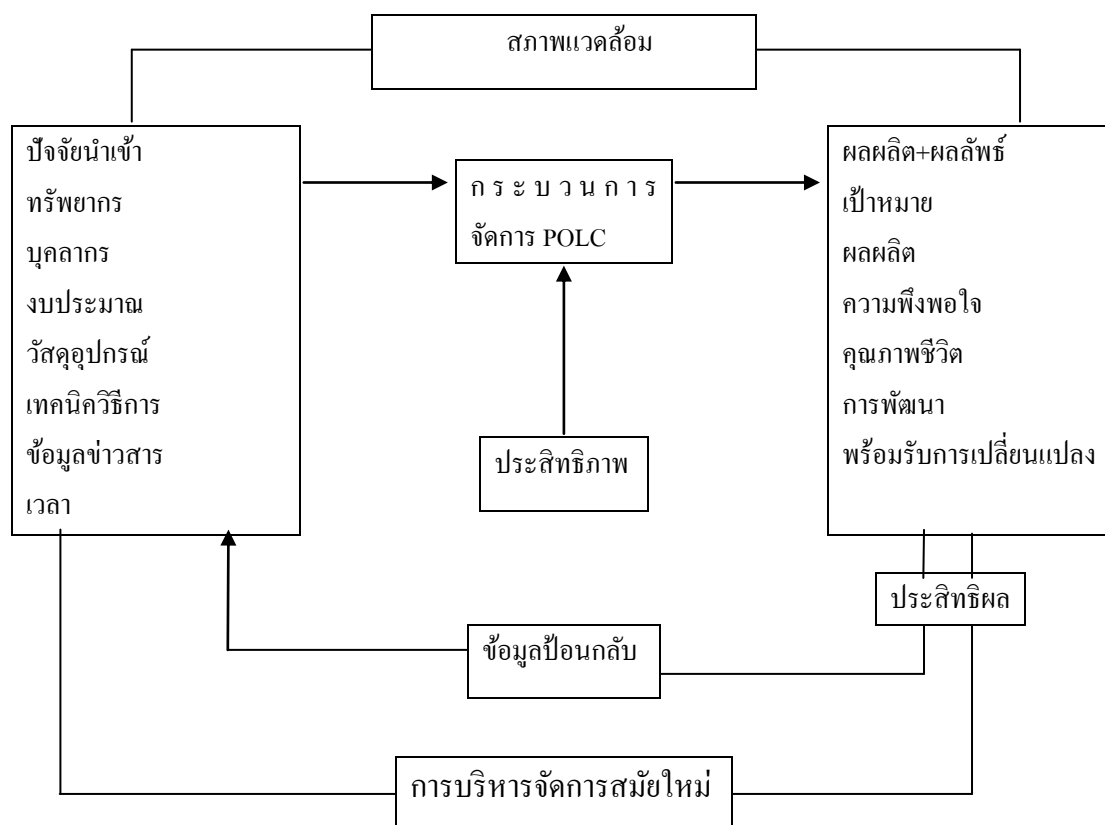
5. การประสานงาน (CO-ordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆในการประสานส่วนต่างๆของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับงบประมาณในรูปแบบของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

ภาพที่ 2.1 บุคลากรแนวคิดการบริหารจัดการเชิงระบบ

เพื่อให้เห็นภาพองค์รวมของการบริหารจัดการจึงบูรณาการความคิดโดยใช้ทฤษฎีระบบมาประยุกต์ใช้ ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



(สุเทพ เชาวลิศ, 2549)

แนวคิดเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจ

ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคมอย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบสุขปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ

ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามข้อปฏิบัติสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจเพื่อผลความสำเร็จที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ (ภานุศักดิ์ คำแพง, 2551: 38 -41) ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่สาธารณะ

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไม่ว่าจะต่อผู้ใด จะต้องดำเนินไปโดยคำนึงถึงการสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้มีลักษณะสุภาพ อ่อนน้อม น่าเคารพยำเกรง ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจึงไม่อยู่ในฐานะที่ประชาชนจะดูถูกหรือเกรงกลัว เพราะประชาชนทุกคนไม่มีหน้าที่จะต้องมากลัวตำรวจ ตำรวจย่อมให้บริการแก่ประชาชนทันทีเมื่อเห็นสมควร หรือเมื่อได้รับการร้องขอโดยชอบ จะต้องปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและยึดหน้าที่เป็นหลัก จะต้องช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์กรรม พยายามบรรเทาสาธารณภัย ไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือผู้ได้รับทุกข์ช่วยให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

2. การปฏิบัติเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดกฎหมาย

การแสดงถึงการอุทิศจิตใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และยืนยันเจตนารมณ์ในการรักษากฎหมายให้ถึงที่สุด ไม่ว่ากรณีใดๆ เมื่อมีความจำเป็นจะต้องใช้อาวุธหรือกำลัง จะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสมซึ่งกฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น ขอบเขตอำนาจเหล่านี้จะต้องทำความเข้าใจไว้ให้ดีตลอดเวลาว่ามีอำนาจเพียงใดและขอบเขตจำกัดแค่ไหน การปฏิบัติจะต้องแสดงออกไปโดยใช้มาตรการรุนแรงน้อยที่สุดและเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3. การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ในฐานะข้าราชการตำรวจเป็นผู้ให้ความยุติธรรมระหว่างผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา ข้าราชการตำรวจต้องรักษาทบตาของการไม่อคติต่อฝ่ายใด สนใจรับฟังถ้อยแถลงการณีก่อกล่าวอ้างและพยานหลักฐานที่ทั้งสองฝ่ายจะนำมาแสดง อำนวยความสะดวกให้ทุกคนมีโอกาสพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเองไม่ปฏิบัติการทำงานเยะเยียดห่มันผู้ใดแม้จะเป็นผู้ที่กระทำผิดจริงพอใจที่จะใช้มาตรการทางกฎหมายเท่านั้น

ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจะต้องหมั่นฝึกฝนตนเองให้มีจิตใจหนักแน่น ไม่ฟังความข้างเดียว ไม่ด่วนสรุปหรือตัดสินใจโดยปราศจากข้อมูลและพยานหลักฐาน แต่ใช้วิจารณญาณอย่างดีที่สุดประกอบการปฏิบัติหน้าที่

4. การรับของขวัญ รางวัล หรือให้อภิสิทธิ์

ภารกิจตามหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นที่ยอมรับว่าหนักและยาก เป็นงานที่ต้องควบคุมตัวเอง ต้องทำตนให้มีเกียรติและเสียสละ จึงต้องระมัดระวังอย่าให้ตกไปอยู่ในฐานะที่ประชาชนคนหนึ่งคนใดจะมาหวังสิทธิพิเศษจากข้าราชการตำรวจ เช่น การรับของขวัญของกำนัล

หรือรับสิทธิพิเศษจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นของมีค่าหรือสินน้ำใจเล็กๆน้อยๆเพราะการกระทำเหล่านี้อาจจะถูกมองไปในแง่ มีบุญคุณต่อกัน รักใคร่ชอบพอกัน อันอาจจะชักนำไปสู่การปฏิบัติการณ์นอกหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติการณ์ตามหน้าที่

5. การเป็นประจักษ์พยาน

ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องคำนึงถึงการพิจารณาดีและให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำความผิดหรือผู้บริสุทธิ์ จะต้องมีความแน่ใจกับพยานหลักฐานที่จะใช้ประกอบการพิจารณาโดยไม่มีอคติหรือมุงร้าย ดังนั้นข้าราชการตำรวจจะต้องไม่คำนึงถึงบุคคลด้วยฐานะทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา สังคม เศรษฐกิจ หรือฐานะอื่นใด นอกจากความเป็นคนเท่าเทียมกัน เพื่อให้คำให้การของข้าราชการตำรวจเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือและมีความยุติธรรมอย่างแท้จริง

ข้าราชการตำรวจจะต้องยอมเสียสละเวลาในการพัฒนาแนวความคิดความชำนาญงานเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการให้การ เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงแห่งคดี เพราะในบางครั้งมีแต่เพียงคำให้การของข้าราชการตำรวจเท่านั้นที่จะใช้เป็นประจักษ์พยาน

6. การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา

ข้าราชการตำรวจจะต้องเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นตัวอย่างสามารถเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบและไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะผู้นำที่พร้อมที่จะนำผู้ใต้บังคับบัญชาฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาหมั่นอบรมตักเตือนให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ

7. การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้าราชการตำรวจจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รักษาระเบียบวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ พร้อมที่จะอุทิศตนให้แก่หน้าที่ราชการโดยไม่หลีกเลี่ยงเกี่ยงงอน มีศรัทธาในหน้าที่และผู้บังคับบัญชา

8. การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน

ข้าราชการตำรวจจะต้องคำนึงเสมอว่า ประชาชนมองตนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อนอกเวลาราชการ หากประพฤติตนไม่สมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เคารพกฎหมาย ข่มขู่ผลประโยชน์ กลับมาสู่หน้าที่การงาน ทั้งโดยส่วนตัวและส่วนรวมหรือหน่วยงานทั้งหมด ประชาชนต้องการจะเห็นว่าข้าราชการตำรวจประพฤติตนดี นำเอาเป็นตัวอย่างทั้งในและนอกหน้าที่ รู้จักใช้จ่ายอย่างประหยัดและวางตนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะ พยายามสร้างครอบครัวให้มีความสุขไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลายเพื่อเป็นการรักษาเกียรติยศและขนบธรรมเนียมที่ดีไว้ ผู้ที่เชื่อถือและเคารพในเกียรตินี้ย่อมไม่ทำอะไรให้เกิดความเสื่อมเสีย ในทางตรงกันข้าม ทุกคนจะต้องช่วยกันสร้างศรัทธาให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนทั้งในด้านศีลธรรม ความเข้มแข็งอดทน และการอุทิศตนต่อการทำงาน

9. การเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บ

ข้าราชการตำรวจที่มีคุณธรรมและเป็นนักประชาสัมพันธ์ย่อมจะต้องพิจารณาเห็นว่าผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการเจ็บป่วยจิตใจย่อมไม่ปกติ ต้องการผู้ที่มาเยี่ยมเยียนและเอาใจใส่ ฉะนั้นไม่ว่าผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากผลในทางคดีในฐานะผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา หรือบาดเจ็บจากการเกิดอุบัติเหตุชนิดต่างๆ เช่น ถูกรถชน ถูกไฟไหม้ หากข้าราชการตำรวจจะได้ใช้เวลาที่ว่างจากราชการสำคัญอื่นๆ ไปเยี่ยมเยียนและอาจมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ ไปฝากก็จะทำให้เป็นที่ชื่นอกชื่นใจของผู้เจ็บป่วยและญาติมิตรของเขา เป็นทางให้ได้รับความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนคดีในการป้องกันอาชญากรรม และช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติ เพราะเป็นการดึงมวลชนมาเป็นฝ่ายรัฐบาล

10. การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง

ข้าราชการตำรวจพึงระลึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับข้าราชการตำรวจเป็นส่วนรวมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉะนั้น หากได้เริ่มประพฤติปฏิบัติกับเพื่อนบ้านใกล้เคียงในระแวกหมู่บ้านที่อาศัยอยู่อย่างมีมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้กริยาจา ใจไพเราะ นุ่มนวล ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเมื่อเขาได้รับความเดือดร้อนหรือมีธุระจำเป็นก็ช่วยให้คำแนะนำ บอกวิธีการแก้ปัญหา หรือช่วยเป็นธุระจัดทำให้ ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี โดยเฉพาะการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับเยาวชนและเด็ก จะทำให้พ่อแม่ญาติพี่น้องของเขาเกิดความพอใจรักใคร่และให้ความร่วมมือกับข้าราชการตำรวจ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจเป็นส่วนรวมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

งานในหน้าที่ของตำรวจที่สัมพันธ์กับประชาชน อาจแบ่งได้ตามลักษณะของงานดังนี้คือ

1. งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นงานบังคับในกฎหมายอาญา เช่น การตรวจท้องที่การสืบสวน การจับกุม เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวใช้เวลาส่วนใหญ่ออกตรวจตราตามสถานที่ต่างๆ ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบจึงใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจและตำรวจฝ่ายสืบสวนจึงมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรง

ดังนั้น ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เทียงธรรม ไม่ลำเอียงช่วยเหลือฝ่ายที่กระทำผิดกฎหมาย มุ่งที่จะรักษากฎหมายเพื่อความสงบสุขของประชาชน

2. งานรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นงานที่เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญมากกว่าการนำกฎหมายมาใช้บังคับ เช่น การควบคุมฝูงชน การควบคุมเด็กและเยาวชน การควบคุมให้การอยู่ร่วมกันภายในครอบครัวมีความสุข เป็นต้น

การปฏิบัติงานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพบกับประชาชนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เด็กหรือเยาวชนที่มีปัญหาจากครอบครัว สามีภรรยาที่ทะเลาะทู่ตีกัน

ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานจึงควรมีความอดทนอดกลั้นสูงใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยนมีวิจารณญาณ มีเหตุผล รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ระวังข้อพิพาทขัดแย้ง ให้ลุ่ลงไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อความรักความสามัคคี และอนาคตของประเทศชาติ

3. งานบริการบนสถานีตำรวจ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งความ การประกันตัว การควบคุมผู้ต้องหา เป็นต้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว จะพบกับประชาชนที่มีความทุกข์ มีปัญหาหลายรูปแบบนอกจากนั้นยังมีความแตกต่างในด้าน อายุ ฐานะ อาชีพ เพศ อุปนิสัย อารมณ์ เป็นต้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน มีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย เห็นประชาชนที่มาติดต่อเสมือนญาติพี่น้องของตน

4. งานบริการโดยทั่วไป เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นการช่วยเหลือหรือปลดปล่อยความทุกข์ยากของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การระงับและป้องกันอัคคีภัย ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและอุบัติเหตุ เป็นต้น จึงเป็นงานที่สร้างคุณงามความดีให้กับตนเองและกรมตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องกระทำด้วยจิตใจที่เสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เห็นความทุกข์ของผู้อื่นเหมือนกับเป็นความทุกข์ของตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยไม่เห็นความแตกต่างของฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ

5. งานอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะ เช่น การจัดการจราจร เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าวต้องเผชิญกับประชาชนที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร ปัญหาสิ่งแวล้อมเป็นพิษ อุบัติเหตุบนท้องถนนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาสภาพการจราจรคับคั่ง สภาพอากาศร้อน ฝนตก เป็นต้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน จึงต้องเป็นบุคคลที่เสียสละ อุทิศตนเพื่อส่วนรวม มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีความอดทนอดกลั้นสูง มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความเที่ยงธรรม

ประชา พรหมนอก (2530 : 8) กล่าวว่า หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปในประเทศนั้น ได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลาตามยุคสมัยและการพัฒนาการใช้อำนาจที่เป็นลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ 8 ประการ

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำความผิด

4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย
5. การรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน
7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล
8. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ

โครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การจัดระเบียบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 10 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาตำรวจแห่งชาติ
2. กองบัญชาการ

การแบ่งส่วนราชการตาม (1) เป็นกองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการตาม (2) ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ออกเป็นกฎกระทรวง และให้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกา หรือกฎกระทรวงนั้น

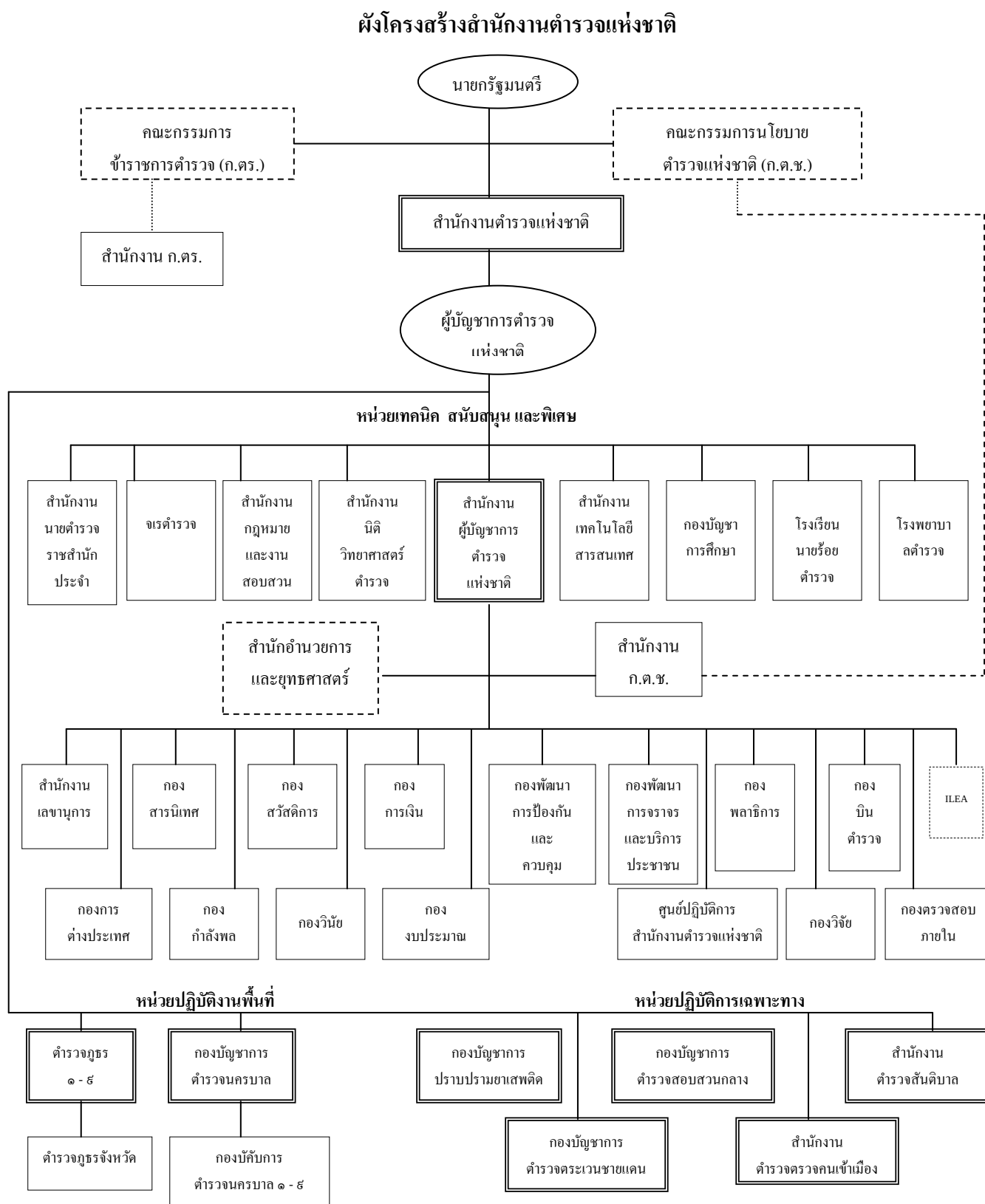
กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 6) ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
2. กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9
4. กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
5. กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
6. กองบัญชาการตำรวจสันติบาล
7. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
8. กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
9. สำนักงานกฎหมายและสอบสวน
- 10.สำนักงานจรตำรวจ
- 11.สำนักงานนายตำรวจราชสำนัก

- 12.สำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ
- 13.สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 14.กองบัญชาการศึกษา
- 15.โรงพยาบาลตำรวจ
- 16.โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- 17.สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ

ภาพที่ 2.2 การบริหารงานและการบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



(กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550)

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 4-5) ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ในกรณีเช่นนั้นให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือ ตำรวจ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

โครงสร้างการบริหารงานและการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน แบ่งสายงานได้ดังนี้

1. งานอำนวยการ
2. งานสอบสวน
3. งานป้องกันปราบปราม
4. งานสืบสวน
5. งานจราจร

อำนาจหน้าที่และกรอบความรับผิดชอบของแต่ละสายงาน (ประกาศิต มีทอง, 2549 : 9-12) มีดังนี้

1. งานอำนวยการ

ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานในการอำนวยการบริหารจัดการปัจจัยการบริหารทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถาน แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อเสนอหัวหน้าสถานพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่างๆ นำไปทำการวางแผนและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแลและประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมาย

2. งานสอบสวน

เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาที่ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อระบบอำนวยความสะดวกในคดีอาญาของประเทศไทยเป็นระบบผสมกันระหว่างระบบกล่าวหา

ซึ่งต้นแบบคือ ประเทศอังกฤษ กับระบบไต่สวน ซึ่งเป็นหลักการว่ารัฐเท่านั้นที่จะมีสิทธิดำเนินคดีได้ โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศทวีปยุโรป ดังนั้นการพิจารณาคดีอาญาศาลไทยจึงโน้มเอียงไปทางอังกฤษ คือ เป็นการนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย โดยศาลวางตนเป็นกลางและคอยควบคุมการนำเสนอพยานหลักฐานของทั้ง 2 ฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ดังนั้น พนักงานสอบสวนก็ควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาล ด้วยการวางตัวเป็นกลางและหยิบยื่นความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจะเป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อนนอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัวการรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวม

พยานหลักฐานก็ควรที่จะดำเนินการโดยรวดเร็วเพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความให้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นคดีแพ่ง

3. งานป้องกันปราบปราม

งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการกิจตำรวจ ดังเช่น ในคำจำกัดความว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

นอกจากนี้ ยังเป็นที่ยอมรับในเชิงวิชาการกันว่า คงไม่มีสังคมใดในโลกที่ปลอดจากอาชญากรรมอย่างแท้จริง แต่ถ้าหากสังคมใดมีอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมากจะได้รับความชื่นชมยกย่องว่าเป็นสังคมที่เจริญแล้วควรแก่การยึดถือเป็นแบบอย่างซึ่งสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นเช่นนั้นได้ก็คือ สังคมนั้นจะต้องมีการระวังป้องกันที่ดีมากและไม่เปิดช่องโอกาสให้มีการก่ออาชญากรรมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การป้องกันต้องมาก่อนการปราบปราม ตามหลักที่ว่า การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมี

อาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะมีการปราบปรามอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงอาจจะมองได้ในแง่มุมหนึ่งว่า งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นงานโชว์หน้าตาและชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้นๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย

4. งานสืบสวน

งานสืบสวน เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีอาญาเกิดขึ้น ก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำเชิงรุกควบคู่กันไป ด้วยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดตั้งขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้น เปรียบเทียบกับการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง

นอกจากนี้ งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปรามในการร่วมมืออำนวยความยุติธรรม ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานจราจร

จากการที่ยานพาหนะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ได้กลายเป็นปัจจัยที่ห้าของการดำรงชีวิตของคนไทย จึงเป็นเหตุให้ปัญหาการจราจรกลายเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้นๆ ที่แม้แต่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเอาใจใส่ เพราะปัญหาการจราจรติดขัดในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้เป็นต้นนำความเสียหายมาสู่ภาพพจน์ของประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันนี้ปรากฏว่าในเมืองใหญ่ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น เป็นต้น

ก็ประสบปัญหาการจราจรติดขัด เช่นกัน และต่อไปอาจจะลุกลามไปถึงเมืองที่มีขนาดรองลงมา เพราะปริมาณรถในประเทศไทยได้เพิ่มทวีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามถึงแม้รัฐบาลจะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาจราจรและมีหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบ แต่กำลังหลักเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงานจราจรจริง มีเพียงตำรวจเท่านั้นที่มีภารกิจดังนี้

- ควบคุมดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว
- รณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง
- ลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน
- สนับสนุนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งการกระทำความผิด

เกี่ยวกับรถ

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากขอบเขตความรับผิดชอบของงานต่างๆ ในสถานีตำรวจแล้ว จะเห็นว่าเนื้อหาแต่ละงานจะมีมาก และมีความสำคัญพอๆ กัน และเมื่อรวมเป็นงานทั้งหมดที่สถานีตำรวจแต่ละแห่งต้องรับผิดชอบปฏิบัติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีงานในความรับผิดชอบมากจึงจำเป็นที่หัวหน้าสถานีจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เพียงพอต่อการใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตำรวจ

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) เดิมเรียกกันว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ในส่วนของความหมายตามที่นักวิชาการให้ไว้มีดังนี้

พะยอม วงศ์สารศรี (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550 : 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา ธำรงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์การที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุผลสภาพเกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

เสนาะ ดิยาวัว (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550 : 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดระเบียบดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้

ความสามารถของแต่ละบุคลากรให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์การอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุด รวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆอันเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์การ

คณัย เทียนพุด (อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศล, 2550 : 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะของบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่างๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงาน อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

วิลาวรรณ รพีพิศล (2550 : 3) จากความหมายที่กล่าวมา สรุปให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆในองค์การและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์การ 3 ช่วงระยะเวลาคือ

1. ก่อนปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจงใจบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้ และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานเพื่อความเหมาะสมต่อไป

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาร่วมงานกับองค์การแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพมีชีวิต การปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์การ โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจ บุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

3. หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสนใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องออกจากงานก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จ

บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปอื่นๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขต่อไป

วิลาวรรณ รพีพิศล (2550 : 5) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์กรในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่างๆของแต่ละหน่วยงานในองค์กร
2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ และยังสามารถส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น
3. ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ ความสามารถแบบหลากหลาย
4. ช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพมีงานทำสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้อีกทางหนึ่ง

การบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจ โดยมีกฎหมายเรียกว่า พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เป็นแม่บทในการบริหารโดยมีคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ เรียกโดยย่อว่า ก.ตร. เป็นหน่วยงานกลางบริหารงานบุคคลของตำรวจ ตามพระราชบัญญัตินี้มีอำนาจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 12) คือ

1. กำหนดนโยบายและมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจและจัดระบบราชการตำรวจ รวมตลอดทั้งการอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจ
2. ออกกฎ ก.ตร. ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ หรือมีมติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้
3. กำกับ ดูแล ตรวจสอบ และแนะนำ เพื่อให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกระเบียบให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติรายงานเกี่ยวกับการสอบ การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ และการปฏิบัติการอื่นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้
4. รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาปรับปรุงเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มค่าครองชีพ สวัสดิการ หรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆสำหรับข้าราชการตำรวจให้เหมาะสม
5. กำหนดชั้นยศที่ควรบรรจุแต่งตั้งและอัตราเงินเดือนที่ควรได้รับสำหรับวุฒิปริญญาหรือประกาศนียบัตรต่างๆ
6. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้

7. พิจารณานุมัติแก้ไขทะเบียนประวัติเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี เกิด และการควบคุม เกษียณอายุของข้าราชการตำรวจ

8. ในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าการปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้มีมติสั่งการให้สำนักงานตำรวจ แห่งชาติปฏิบัติการให้ถูกต้องเหมาะสม ถ้าสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ปฏิบัติการตามมติดังกล่าว ให้ รายงานต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการต่อไป

9. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติงานตามที่ ก.ตร. มอบหมาย

10. ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในมาตราอื่นและกฎหมายอื่น

ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรหัวหิน

ประวัติความเป็นมา

เนื่องจาก สถานีตำรวจภูธรหัวหิน แต่เดิม มิได้มีผู้รวบรวมประวัติไว้อย่างชัดเจน เคยมี ผู้อยากรู้หลายท่านพยายามที่จะศึกษาค้นคว้าประวัติของสถานี ซึ่งจะรวบรวมได้โดยการสอบถาม จากข้าราชการตำรวจรุ่นเก่าๆ ท่านหนึ่ง คือ คาบตำรวจสะอาด จรรยากุล เล่าให้ฟังว่า ในปี พ.ศ.2475 แต่เดิมสถานีตำรวจภูธรหัวหิน ได้รับการยกฐานะจาก ที่พักสายตรวจตำบลหัวหินเป็นสถานีตำรวจ กิ่งอำเภอหัวหิน ขึ้นกับอำเภอปราณบุรี ต่อมาในปี พ.ศ.2492 ก็ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอหัวหิน เป็นต้นมา

แต่เดิม สถานีตำรวจภูธรหัวหิน เป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ชั้นล่างโปร่ง ต่อมาในปี พ.ศ.2500 ได้สร้างเป็นอาคารสองชั้น ซึ่งชั้นล่างได้กั้นเป็นห้องงานต่าง ๆ และในปี พ.ศ.2547 ก็ได้ สร้างอาคารหลังใหม่ขึ้นเป็นอาคารตึกสามชั้น โดยมีชั้นล่างเป็นชั้นบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

สถานที่ตั้ง

สถานีตำรวจภูธรหัวหิน ตั้งอยู่เลขที่ 18 ถนนดำเนินเกษม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ตรงข้ามที่ทำการไปรษณีย์ อำเภอหัวหิน เป็นอาคารตึกหลังใหม่สามชั้น

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอชะอำ และอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับชายทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ลักษณะภูมิประเทศ

ด้านทิศตะวันตกมีภูเขาสลับซับซ้อน มีภูเขาตะนาวศรี เป็นเส้นกั้นพรมแดน แล้วค่อยลาดลงมาสู่ทะเลตะวันออก พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเป็นที่ราบเชิงเขา และเป็นดินปนทราย

เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน

พื้นที่การตรวจแบ่งออกเป็น 4 เขตตรวจ ดังนี้

เขตตรวจที่ 1 มีพื้นที่รับผิดชอบตำบลหัวหินบางส่วนโดยยึดถือเอาพื้นที่ภายในถนนชลสินธุ์ - ถนนสายหัวหิน - หนองพลับ - ถนนเพชรเกษมบางส่วน

เขตตรวจที่ 2 มีพื้นที่รับผิดชอบตำบลหัวหินบางส่วน โดยยึดถือเอาพื้นที่ภายใน ถนนเพชรเกษม - ถนนชลสินธุ์ - ชายฝั่งทะเลด้านตะวันออก

เขตตรวจที่ 3 มีพื้นที่รับผิดชอบตำบลหัวหินบางส่วนและตำบลหนองแกบางส่วน โดยยึดพื้นที่ภายใน ถนนชลสินธุ์ - ชายฝั่งทะเลด้านตะวันออก - ถนนเพชรเกษม - ถนนเข้าหมู่บ้านเขาตะเกียบ

เขตตรวจที่ 4 รับผิดชอบตำบลหัวหินบางส่วนและตำบลหนองแกบางส่วนโดยยึดถือเอาพื้นที่ภายในถนนชลสินธุ์ - ถนนเพชรเกษม - ถนนห้วยนา - ทับใต้ - เขตติดต่อระหว่างเขตเทศบาลกับตำบลทับใต้ - ถนนหัวหิน - หนองพลับ

สายตรวจหน่วยบริการประชาชน หน่วยบริการประชาชน ของ สภ.หัวหิน มีทั้งหมด 7 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยบริการประชาชนบ้านบ่อฝ้าย (ต.03) ตั้งอยู่ถนนเพชรเกษม เชื่อมกับสนามบินบ่อฝ้าย ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. หน่วยบริการประชาชนเขาตะเกียบ (ต.04) ตั้งอยู่ถนนหมู่บ้านเขาตะเกียบ ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. หน่วยบริการประชาชนบ้านเขาเต่า (ต.05) ตั้งอยู่หมู่บ้านเขาเต่า ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. หน่วยบริการประชาชนบายพาส (ต.06) ตั้งอยู่ถนนบายพาส ตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบฯ
5. หน่วยบริการประชาชนหนองตะเภา (ต. 07) ตั้งอยู่ตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
6. หน่วยบริการประชาชนทับใต้ (ต.08) ตั้งอยู่ตำบลหินทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
7. หน่วยบริการประชาชนห้วยมงคล (ต. 10) ตั้งอยู่ตำบลทับใต้ บริเวณหน้าวัดห้วยมงคล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จำนวนประชากร

เทศบาลเมืองหัวหิน	ชาย 26,192 คน	หญิง 27,394 คน	รวม 53,586 คน
ตำบลหินเหล็กไฟ	ชาย 4,025 คน	หญิง 4,283 คน	รวม 8,030 คน
ตำบลทับใต้	ชาย 4,753 คน	หญิง 4,899 คน	รวม 9,652 คน
มีจำนวนรวม 71,268 คน ประชากรแฝง 50,000 คน			

ตารางที่ 2.1 จำนวนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

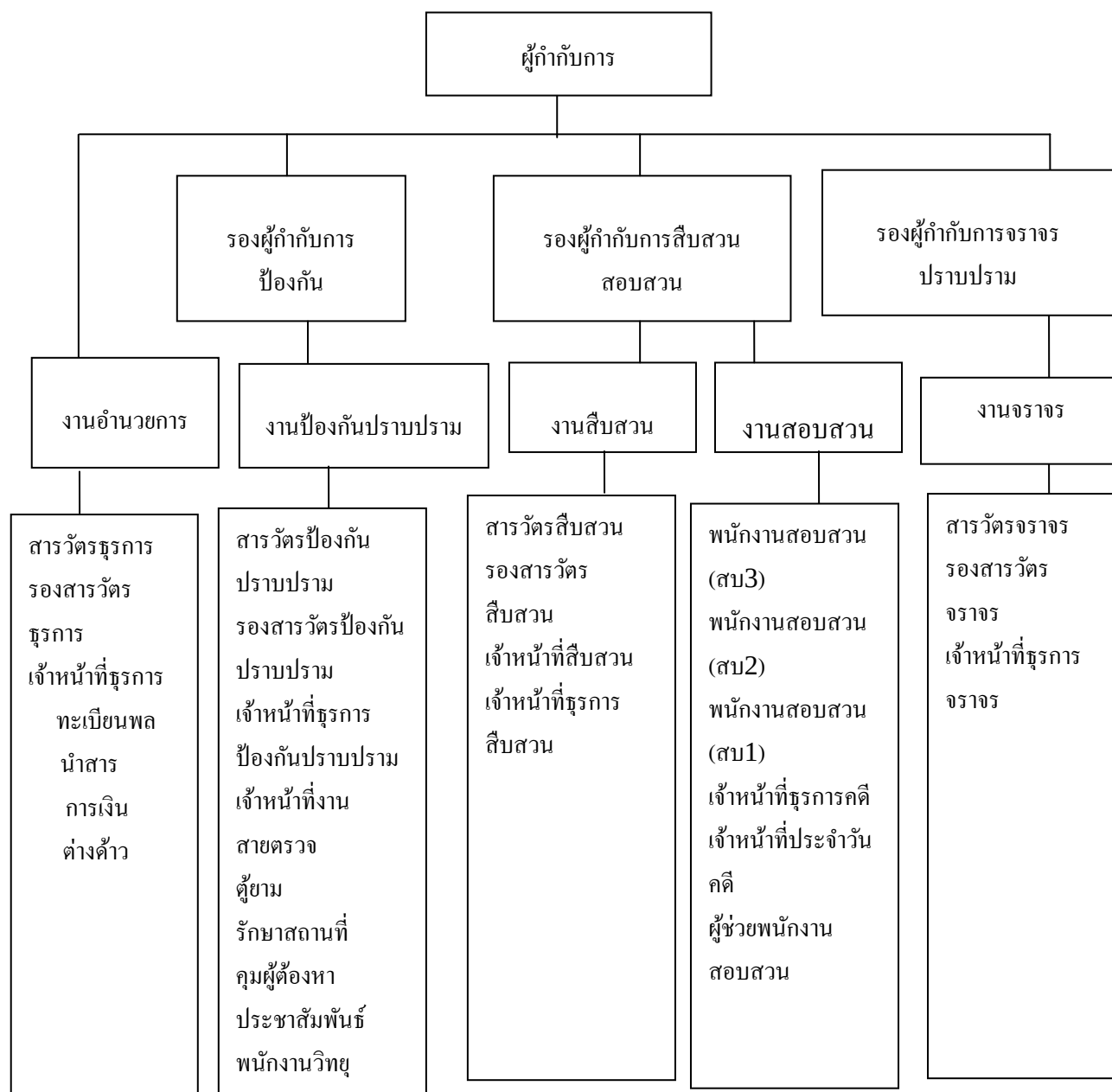
เทศบาล/อบต. (ระบุชื่อ)	ตั้งอยู่ในพื้นที่ (ตำบล)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนพื้นที่ (ตร.กม.)	หมายเหตุ
เทศบาลเมืองหัวหิน	114 ถ.เพชรเกษม	53,586	86.36	511047
อบต.หินเหล็กไฟ	223 ม.4 หนองตะเภา	8,030	92	576283
อบต.ทับใต้	ม.1 หนองพรานพุก	9,652	95	575052

ตารางที่ 2.2 สถานภาพกำลังพลของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน

อัตรากำลังชั้นประทวน - พลตำรวจ					
ระดับตำแหน่ง	จำนวน			หมายเหตุ	
	ตำแหน่ง	คนจริง	ว่าง	ไปช่วยราชการ	มาช่วยราชการ
ผู้บังคับหมู่ (ชร.)	8	5	3	-	-
ผู้บังคับหมู่ (ป.)	204	174	30	19	2
ผู้บังคับหมู่ (ส.)	11	2	9	-	-
ผู้บังคับหมู่ (สป.)	9	-	9	-	-
ผู้บังคับหมู่ (สส.)	15	10	5	-	-
ผู้บังคับหมู่ (จร.)	31	26	5	-	-
นักการ	1	1	-	-	-
รวม	279	218	61	19	2

ภาพที่ 2.3 แผนผังแสดงโครงสร้างการบริหารงานและการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน

โครงสร้างการบริหารงานและการบังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน



(สถานีตำรวจภูธรหัวหิน, 2552)

มาตรการและแนวทางการปฏิบัติในการบริการประชาชนของหน่วย

1. มาตรการด้านการบริการทั่วไป

1.1 ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ได้รวมการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่อขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี ฯลฯ ไว้บริเวณชั้นล่างของสถานีตำรวจ

1.2 การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้บริการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บนสถานีตำรวจ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและสอบถามวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการ ตลอดจนเอกสารที่จำเป็นต้องใช้พร้อมทั้งมอบหมายให้ข้าราชการ ตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นนายร้อยตำรวจเวร ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือชี้แจงทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจด้วย

1.3 กวดขันให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายแต่งเครื่องแบบมาปฏิบัติงานปกติประจำสถานีตำรวจ ในระหว่างเวลาราชการ เพื่อให้กำลังส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการประชาชนในฉับพลัน

1.4 ให้ข้าราชการตำรวจ (หญิง) จำนวน 3 นาย ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์

1.5 ควบคุมดูแลพนักงานรับโทรศัพท์ ในการติดต่อกับบุคคลภายนอก ให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และสื่อความหมายได้ถูกต้องตรงกัน

1.6 จัดเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ และเจ้าหน้าที่ประจำวันไว้ ณ จุดเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกการทำความเข้าใจของประชาชน และบริการได้สะดวกรวดเร็ว

1.7 ติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนได้ทราบโดยเปิดเผยและชัดเจน

1.8 จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โทรศัพท์ เก้าอี้นั่ง เครื่องทำน้ำเย็น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ

1.9 จัดให้สายตรวจตำบลบริการประชาชน ในพื้นที่อย่างทั่วถึง

1.10 จัดแบบสำรวจความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไว้ชั้นล่างของสถานีตำรวจ และติดตามประเมินผลความคิดเห็นเป็นประจำ

2. มาตรการด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

2.1 จัดให้มีเวรพนักงานสอบสวนอย่างเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนพนักงานสอบสวน

2.2 จัดให้มีการบริหารด้านงานสอบสวน โดยพิจารณาคดีที่เกิดขึ้นและช่วงระยะเวลาที่เกิดเหตุ และจัดให้พนักงานสอบสวนเข้าเวรตามระยะเวลาที่สมควร เพื่อรับผิดชอบจำนวนและลักษณะคดีใกล้เคียงกัน

2.3 จัดให้มีทีมงานสอบสวน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สืบสวน 2 นาย เจ้าหน้าที่วิทยาการ 2 นาย และให้พนักงานสอบสวนเข้าเวรตามระยะเวลาที่สมควร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสอบสวน

2.4 อบรมและกำชับพนักงานสอบสวน ให้มีจิตสำนึกในจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนอยู่เสมอ

2.5 จัดให้พนักงานสอบสวนอบรมพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานสอบสวน ทบทวนคดีอาญา ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น

2.6 นำคอมพิวเตอร์ วิดีโอ มาใช้ในการดำเนินการวิธีการสืบสวนและสอบสวน

2.7 กวดขัน และตรวจสอบสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญาให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยพันตำรวจโทสมศักดิ์ เนื่องอัน เป็นหัวหน้าควบคุม

2.8 ให้พนักงานสอบสวนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ ให้รวดเร็ว และกำหนดนัดวันสอบสวนให้เป็นระบบ

2.9 มอบอำนาจให้พนักงานสอบสวนพิจารณา ในการประกันตัวผู้ต้องหาในคดีธรรมดา แต่ในคดีอุกฉกรรจ์ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงต่อไป

2.10 มอบหมายและกำชับพนักงานสอบสวน ให้ระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้และมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2.11 จัดให้กำลังให้ความคุ้มครองพยานหรือผู้เสียหาย ในกรณีที่มีเหตุที่น่าจะเชื่อได้ว่าผู้ต้องหาจะทำร้ายพยานหรือผู้เสียหาย

3. มาตรการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1 จัดให้ระบบสายตรวจเพิ่มความถี่ในการตรวจมากขึ้น เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิด และสามารถระงับเหตุ และปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว ในตำบลได้จัดให้มีการตรวจร่วมกับ ดชต.และพบปะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ

3.2 แบ่งพื้นที่การตรวจของสายตรวจออกเป็นเขตตรวจ สายตรวจรถจักรยานยนต์ แบ่งเป็น 4 เขตตรวจ โดยมีรองสารวัตรป้องกันปราบปราม เป็นผู้รับผิดชอบ

3.3 มอบหมายให้ พ.ต.ต.ชนเดช ดันดีอาภา สารวัตรปกครองป้องกัน และรองสารวัตร ทำหน้าที่นายร้อยตำรวจเวรในแต่ละวัน อบรมชี้แจงแก่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง

3.4 จัดให้สายตรวจพบปะกำนันผู้ใหญ่บ้าน พุดคุยทำความเข้าใจกับประชาชนโดยมีสมุดบันทึกการตรวจเยี่ยมประจำสายตรวจไว้ด้วย

3.5 กำชับให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการรับแจ้งเหตุพนักงานวิทยุสายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด เพื่อรักษาสถานที่เกิดเหตุ

3.6 ระบบตู้ยามถูกตั้งอยู่ในเส้นทางหลักที่มีการคมนาคม และระบบกำลังพลมีความพร้อม เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ พร้อมในการปฏิบัติตลอดเวลา

3.7 มีการตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะทุกวัน ๆ ละ 1 ครั้ง/สายตรวจ 1 ผลัด โดยได้รับอนุญาตจาก ผบก.ภ.จว.ประจวบคีรีขันธ์

3.8 ขยายงานตรวจชุมชนสัมพันธ์ ให้ครอบคลุมพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กร นักวิชาการ สื่อมวลชน ส่วนราชการ มีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติดทุกรูปแบบ เช่น เขวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัครรักษาความสงบเรียบร้อยประจำหมู่บ้าน คณะกรรมการพัฒนาสถานีตำรวจภูธรหัวหิน เป็นต้น

3.9 เพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดสืบสวนจับกุมคนร้ายให้ได้ผลอย่างจริงจังและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ การสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีค้างเก่า การตรวจตราแหล่งอบายมุข การดำเนินการตรวจค้น การปราบปรามจับกุมความผิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท

3.10 ดำเนินการป้องกันปราบปรามยาเสพติดโดยเฉพาะยาบ้าโดยจัดตั้งชุดป้องกันปราบปรามยาเสพติด โดยมี พันตำรวจโท สมศักดิ์ เนื่องอัน รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้าชุด

3.11 ตรวจสอบและดำเนินการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากร ธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

3.12 จัดทำแผนที่เขตรับผิดชอบอาชญากรรมและข้อมูลท้องถิ่นให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพจัดทำแผนเผชิญเหตุและซักซ้อม เช่น การปล้นและชิงทรัพย์ธนาคาร อุบัติเหตุเพลิงไหม้ การชุมนุมประท้วง อุทกภัย เป็นต้น

4. มาตรการด้านการควบคุมและจัดการจราจร

4.1 จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจัดการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา โรงงานและย่านชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการสัญจรไปมา ในชั่วโมงเร่งด่วนและเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ต่อหน่วยงาน

4.2 แบ่งเขตรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรับผิดชอบ

4.3 กวดขันผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกีดขวาง
 ละก้อให้เกิดปัญหาการเลื้อนไหลของการจราจร ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาจราจรติดขัด

4.4 จัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าอบรมตามโครงการต่าง ๆ ให้มีความรู้ความสามารถ
 ด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ

5. มาตรการด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

5.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้ประจำสถานี และมีนายร้อยตำรวจเวรเป็น
 ผู้ควบคุม และร้อยเวรสอบสวน

5.2 อบรมและปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกนายในการประชาสัมพันธ์
 ทั้งในและนอกสถานีตำรวจ โดยการประชุมทุกวันอังคารของสัปดาห์

5.3 จัดบรรยาย ให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดตามสถานศึกษาในพื้นที่โดยชุมชนชน
 สัมพันธ์ และชุดป้องกันปราบปรามยาเสพติด

6. มาตรการด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

6.1 จัดให้มีป้ายไว้บริเวณทางร่วมทางแยก ที่เป็นรอยต่อของสถานีตำรวจใกล้เคียง
 เพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งของสถานีตำรวจ

6.2 จัดให้มีการใช้ประโยชน์ในพื้นที่สถานีตำรวจอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ
 ที่เก็บรักษาของกลาง ที่รับรองประชาชน ห้องน้ำห้องสุขา

6.3 ดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจและ
 สภาพแวดล้อม ให้ข้าราชการตำรวจช่วยกันรักษาความสะอาด และระดมร่วมมือจากข้าราชการ
 ตำรวจทำความสะอาดเป็นครั้งคราว

7. มาตรการด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

7.1 ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่
 ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการครองตน การครองคน การครองงานที่เหมาะสม เคร่งครัดในวินัยและอุดม
 คติตำรวจ

7.2 ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น สอดส่องดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและ
 ครอบครัว ในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยให้แบ่งกำลังให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรดูแล
 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยจัดทำคำสั่งมอบหมายอย่างชัดเจน ให้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม
 เรียบง่าย ประหยัด สมฐานะ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันและรีบช่วยเหลือหรือแก้ไขตามอำนาจ
 หน้าที่ ส่วนใดเกินกำลังความสามารถแก้ไข เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเพื่อสั่งการแก้ไข
 ต่อไป และในขณะเดียวกันต้องไม่สร้างความเดือดร้อน หรือเป็นภาระแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าจะ
 ทางหนึ่งทางใดก็ตาม

7.3 ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้จากทางราชการอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยการเบิกจ่ายให้ได้รับเต็มตามสิทธิ์ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและจัดสวัสดิการอื่น ๆ ในทุกรูปแบบ เช่น กองทุนสวัสดิการ สหกรณ์ การประกอบอาชีพเสริมรายได้ การศึกษาของบุตรข้าราชการตำรวจ ฯลฯ รวมทั้งจัดหาเงินกู้ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงบประมาณเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และความมั่นคงของครอบครัวข้าราชการตำรวจ โดยประสานกับหน่วยราชการอื่น

7.4 ฝึกอบรมข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจทุกระดับ ให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับ “อุดมคติตำรวจ” 9 ข้อ และ “วินัยตำรวจ” อีก 12 ข้อ มีระเบียบวินัยเคารพต่อหน้าที่ มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองประชาชน สังคม และชาติ

7.5 จัดให้มีการประชุมชี้แจงข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจทั้งหมดเดือนละครั้งและประชุมระดับผู้บริหารงานของสถานีตำรวจเป็นประจำ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกคนทราบเป้าหมายและประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

7.6 จัดให้มีการอบรมชี้แจง สอน และแนะแนวการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทั้งหมู่คณะ และรายบุคคลให้เกิดความรู้ความเข้าใจ โดยผู้มีความรู้ความชำนาญงานหรือประสบการณ์ด้านต่าง ๆ เป็นการเพิ่มเติมอยู่เสมอ

7.7 ส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การจัดให้มีการออกกำลังกาย เช่น จัดให้มีการออกกำลังกายทุกสัปดาห์และแข่งขันกีฬาภายในเป็นประจำ เพื่อเสริมสร้างวินัยความสามัคคีในหมู่คณะและสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์

7.8 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเป็นรายเดือน เพื่อจะได้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงงานของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.9 ให้การสนับสนุน ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจแก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่มีความประพฤติดีและผลงานดี เป็นที่ศรัทธาเชื่อถือจากประชาชน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจทั่วไป

7.10 การลงโทษลงทัณฑ์แก่ข้าราชการตำรวจผู้ที่ประพฤติตนไม่สมควรและปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง หรือทำผิดกฎหมายเสียเองอย่างเฉียบขาด โดยเฉพาะผู้ที่กดขี่ข่มเหงรังแกประชาชน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจะต้องให้ความเอาใจใส่และแก้ไขอย่างจริงจังและทันที่ทั้งที่และผู้ที่บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดโดยตรงต้องรับผิดชอบถูกสอบสวนหรือพิจารณาความบกพร่องด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินวัฒน์ ศรีสวัสดิ์, ร.ต.ท. (2547 : 109) ได้ศึกษา เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ที่มีความแตกต่างกันระหว่างสายงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจทั้งชั้นประทวน- สัญญาบัตร จำนวน 140 คน ของสถานีตำรวจอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการองค์การ ด้านการสั่งการ และด้านการงบประมาณ โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรายงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการบรรจุหรือแต่งตั้ง โดยสรุปผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

นิรันดร์ ยิ่งอรุณธรรม, ร.ต. (2550 : 75) ได้ศึกษาการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครพนม 6 ด้าน คือ การบริหารสำนักงาน การวางแผนพัฒนาการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดซื้อจัดจ้างตำบล การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร โดยตำแหน่ง และคณะกรรมการบริหารโดยการเลือกตั้ง พบว่า 1) การดำเนินการของคณะกรรมการบริหารโดยตำแหน่ง และโดยการเลือกตั้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารในด้านการทำซื้อจัดจ้าง การบริหารงบประมาณการประชุมสภา การบริหารงานบุคคล การวางแผนพัฒนา และการบริหารสำนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาสถานภาพพบว่า คณะกรรมการบริหารโดยตำแหน่งมีการดำเนินการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลโดยการเลือกตั้ง โดยรวมการดำเนินการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า คณะกรรมการบริหารโดยการเลือกตั้งมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากอยู่ในทุกๆด้านเช่นเดียวกัน 2) วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความแตกต่างของระดับของการดำเนินงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนคติของคณะกรรมการโดยตำแหน่งและการเลือกตั้ง พบว่า คณะกรรมการบริหารโดยตำแหน่งและกรรมการบริหารโดยการเลือกตั้ง ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหาร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นหลายด้านพบว่า ในการจัดทำซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 15 ส่วนในด้านอื่นๆความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สมพงษ์ แสงสว่าง (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลดินแดง ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลดินแดงในภาพรวมเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป รองลงมาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชน เพศ และอายุ ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลดินแดงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของสถานีตำรวจนครบาลดินแดงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิรัตน์ ราชณรงค์ (2547 : 89) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประการที่เป็นปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าพนักงานตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จากการวิจัยสรุปได้ว่า ในด้านอำนาจและประสิทธิผลต่างๆที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้ตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนนั้น เนื่องจากพวกพ่อค้าและผู้อิทธิพลในท้องถิ่นรวมทั้งผู้บังคับบัญชามักถูกอิทธิพลอำนาจมีครอบงำ ในด้านความร่วมมือจากประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า ประชาชนได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติความเห็นแนะนำ ขอร้องชี้แนวทางให้ทราบข้อเท็จจริง

สุรศรีพรพรรณ คุณจินดา (2547 : 98) ได้วิเคราะห์ระบบข้าราชการพลเรือน ทั้งระดับและสรุปปัญหาสำคัญที่ทำให้การบริหารราชการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรไว้ประการหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคคลหรือตัวข้าราชการ โดยเฉพาะในแง่ของความรู้คุณสมบัติและทัศนคติในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาความรู้ความสามารถและได้ใช้ข้อมูลสังเกตเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการไว้ดังนี้ 1) วิธีการพัฒนาแบบเป็นทางการ ตามกฎหมายเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้ศึกษาเพิ่มเติมได้โดยการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาตามกฎหมายเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของทางราชการซึ่งอาจมีรูปแบบดังนี้คือ (1) ศึกษาเพิ่มเติมจากสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ (2) เข้าฝึกอบรมสัมมนาที่จัดฝึกอบรมสัมมนาของทางราชการสถาบันฝึกอบรมและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (3) เข้าดูงาน ฝึกงาน ประชุมทางวิชาการ (4) รับการชี้แนะและสอนงานจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน 2) วิธีการแบบไม่เป็นทางการสามารถทำได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องลงทุนมากแต่ต้องจัดเวลาจากการเที่ยวเตร่ พักผ่อน มาใช้ในการนี้เช่น (1) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารวิชาการต่างๆจากห้องสมุด ยืม และซื้อเป็นกรรมสิทธิ์ (2) ศึกษาสังเกตพฤติกรรมของบุคคลต่างๆในการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งการทำงานและความประพฤติว่ามีจุดอ่อน จุดคืออะไร นำข้อดีข้อเสียมาบันทึกไว้ (3) ศึกษาหลักธรรมของพระพุทธศาสนาต่างๆในส่วนนี้เอามาประยุกต์กับการทำงานได้เช่น อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุทศพิธราชธรรม เป็นต้น

สิทธิพงษ์ ปุณโณทก (2547 : 82) ได้ทำการศึกษาปัญหาการบริหารงานจราจร เพื่อความปลอดภัยให้แก่นักเรียนนักศึกษาในเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการคมนาคมในการจราจรมีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสภาพบนถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ มีสิ่งก่อสร้างบนเส้นทางจราจรและมีสิ่งกีดขวางบนเส้นทางเท้า ด้านผู้ใช้คมนาคมในการจราจร มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการไม่รู้จักกฎจราจร ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ขับขี่ยานพาหนะด้วยความประมาท หรืออยู่ในการมึนเมา ข้ามถนนไม่ตรงทางม้าลาย และขึ้นลงรถโดยสารไม่ถูกที่ด้านยานพาหนะในการจราจรมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องสะพานลอยอยู่ในระดับต่ำเกินไป จึงเป็นปัญหาต่อการบริหารจัดการงานจราจรเป็นอย่างมาก

สุทธินันท์ บุญมี (2541 : 98) ได้ทำการศึกษาปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอุเทน จังหวัดนครพนม โดยทำการวิจัยในด้านการจัดการโครงสร้างและระบบงานบริหารงานบุคคลการบริหารการคลังและงบประมาณ การบริหารพัสดุ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง พนักงานส่วนตำบลซึ่งได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานบัญชี เจ้าหน้าที่ซึ่ง ไม่ศึกษากฎเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นการบริหารราชการครั้งแรกขาดประสบการณ์ในการทำงาน

พิสุทธิ สัมพันธ์ (2546) ศึกษา ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจจราจรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับดี เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชนพบว่า ประชาชนชายกับหญิง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านความสะดวกที่ได้รับในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจจราจรหัวหิน ผู้เขียนได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ หน้าที่ตามสายงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส การต้องโทษทางวินัย การได้รับยกย่องเชิดชูเกียรติ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ คือ ภาวะผู้นำของ

ผู้บริหาร ความชัดเจนของนโยบาย ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า ในงานวิจัยแต่ละเรื่อง มีปัจจัยหลายด้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น ทำให้ค่าที่ได้จากการวิจัยในแต่ละสถานที่มีความแตกต่างกัน เช่น แบบสอบถามในงานวิจัยบางเรื่องอาจมีคำถามที่คลุมเครือหรือไม่ครอบคลุม หรือผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจในคำถาม แปลความหมายของคำถามผิดไป ผู้คิดแบบสอบถามไม่มีความหลากหลาย ไม่สามารถเข้าถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างตรงประเด็น หรือผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ตรงตามความจริง โดยส่วนใหญ่รวมๆ แล้วระดับความคิดเห็นจะอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก มีข้อสังเกตว่าหากเป็นการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ การบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา หรือ องค์กรต่างๆ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ มีความเห็นด้วยมาก แต่หากเป็นงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารราชการองค์กรต่างๆ จะ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลางซึ่งหมายถึง ประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กรนั้นๆ นั่นก็อาจแปลได้ว่า ในแต่ละองค์กรที่ได้ทำการศึกษาวิจัย จะได้รับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขในด้านใดเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ซึ่งผลการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรหัวหิน ก็เช่นกัน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความต้องการอย่างไรบ้าง เพื่อให้งานของตนมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะ เป็นปัจจัยเบื้องต้นในการพัฒนาองค์กร (สถานีตำรวจภูธรหัวหิน) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในงานราชการ เป็นไปในแนวนโยบายของรัฐบาลที่มีพระราชกฤษฎีกา การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อความเจริญ มั่นคงของประเทศชาติต่อไป