

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

1.2 หลักในการให้บริการประชาชน

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

1.4 ลักษณะของการบริการที่ดี

#### 2. โครงสร้างสถานีตำรวจภูธร

#### 3. บทบาทหน้าที่ของงานบริการบนสถานีตำรวจ

#### 4. ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

4.1 สภาพท้องถิ่นของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

4.2 อัตรากำลังพลของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิด ดังนี้ กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง (2537, หน้า 33) ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการ หมายถึง

การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชน เป็น บริการประชาชน มีความหมายเป็นการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชน อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน (ปรีชา คงฤทธิ์, 2537, หน้า 11-15)

อาจกล่าวได้โดยสรุปว่า การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### หลักในการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้ว มีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Millet (1978, p. 5) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า ให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุศลชน พงศธร (2538, หน้า 303 –304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Elibu Katy and Brenda Danet (1978, p. 19) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการคือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาค เป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุภาพแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

#### องค์ประกอบของงานบริการ

การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังที่ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2538, หน้า 26) กล่าวไว้ ดังนี้

1. กิจกรรมบริการหมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบ เห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกให้สัมผัสได้จาก 3 ทาง ดังนี้คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือ มโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

3. คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัสบริการ ซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ จากสิ่งต่อไปนี้คือ

- 3.1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการ วัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากมายแค่ไหน ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี อารมณ์หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้วยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพ (นิริพัฒน์ พัฒนถาบุตร, 2539, หน้า 20)

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของการบริการ จะต้องประกอบไปด้วย กิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานด้านบริการประชาชน แต่จากการศึกษาของ นิริพัฒน์ พัฒนถาบุตร (2539, หน้า 15) พบว่าตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยวสูงที่สุดประเทศหนึ่งของโลก แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาที่ไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมบริการนั่นเอง

#### ลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดี คือการส่งมอบทั้งความรู้สึกและการให้บริการสิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการนั้น ๆ เพราะเมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่ประชาชนต้องการต้องการคือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ไมตรีจิต และมิตรภาพ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 32) ตรงกันข้ามถ้าหากผู้ให้บริการขาดจิตสำนึก

ต่อการให้บริการ คิดว่าตนเองปฏิบัติราชการ มิได้เป็นผู้ต้องรับใช้ประชาชน ไม่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนแล้ว ถือเป็น การขาดจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ ดังกรณีงานวิจัยของ ภรณ์ กীরติบุตร (2534) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการท้องถิ่นของรัฐบาล พบว่าท่าทีของพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นฝ่ายรอให้ประชาชนเดินเข้ามาพบก่อน อาทิ ปกป้องในการให้การต้อนรับทั่วไป ไม่มีการแสดงออก การใช้วาจาในการตอบข้อซักถามส่วนใหญ่ยังใช้วาจาห้วน ๆ และยังมีพนักงานบางส่วนบอกรอคอยในการขอคำแนะนำ เพราะถือว่าไม่ใช่หน้าที่ในส่วนของตนเอง ด้านสาเหตุที่พนักงานปล่อยให้ประชาชนคอยนั้นเกิดจากสาเหตุสำคัญคือ พนักงานในแต่ละแผนกมีงานล้นมือ ซึ่งผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีและครบถ้วนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ อีกกรณีหนึ่งคืองานค้นคว้าอิสระของ บัญชา เศรษฐบุตร (2537) เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ในเขตอำเภอคอยท่า จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ที่มีความคุ้นเคยกับตำรวจจะมีทัศนคติในทางบวกกับพฤติกรรมของตำรวจมากกว่า ผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อน และนอกจากนี้รายงานการวิจัยของ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2537) เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ คือ

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจและประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจปรากฏว่า ประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ เป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการปฏิบัติงานของตำรวจ
2. ภาพพจน์ที่ไม่ค่อยดีของตำรวจในสายตาของประชาชนที่ต้องได้รับการแก้ไขคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจชอบใช้อำนาจข่มขู่ ทำตัวเป็นนายประชาชนและมีกริยาวาจาไม่สุภาพ

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการที่ดี มีคุณภาพ จึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่คำนึงถึงความสุขความพอใจและ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

### โครงสร้างของสถานีตำรวจภูธร

สถานีตำรวจภูธรเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่การปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดภายในเขตพื้นที่ของสถานีฯ นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วสถานีตำรวจภูธรแบ่งเป็น

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอ
2. สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ
3. สถานีตำรวจภูธรตำบล

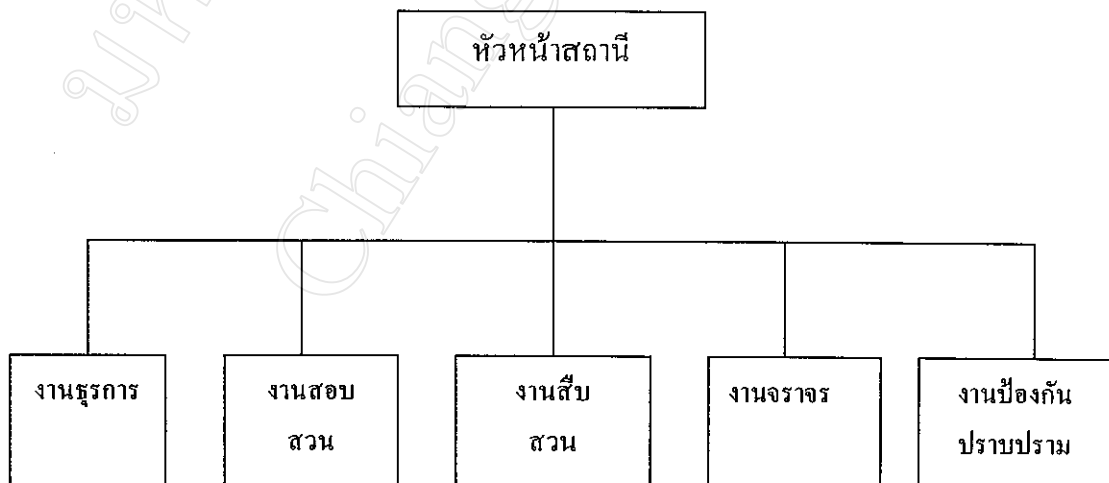
ในการกำหนดตำแหน่งหัวหน้าผู้รับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบ เป็นตำแหน่งผู้กำกับการฯ
2. สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบ เป็นตำแหน่งรองผู้กำกับการฯ
3. สถานีตำรวจภูธรที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบ เป็นตำแหน่งสารวัตร

ปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรอำเภอทุกแห่งกำหนดให้หัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็นตำแหน่งผู้กำกับการฯ สถานีตำรวจภูธรอำเภอกำหนด เป็น 2 ระดับคือ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอที่มี หัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็นตำแหน่งผู้กำกับการฯ และรองผู้กำกับการฯ ตามลำดับ ส่วนสถานีตำรวจภูธรตำบลกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ สถานีตำรวจภูธรตำบลที่มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบเป็นตำแหน่งรองผู้กำกับการฯ สารวัตรและรองสารวัตร ตามลำดับ

### โครงสร้างสถานีตำรวจภูธร

สถานีตำรวจภูธร มีโครงสร้างและตำแหน่งในสายการบังคับบัญชา ดังนี้



### บทบาทหน้าที่ของงานบริการบนสถานีตำรวจภูธร

การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร แยกตามลักษณะของงานบริการได้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. งานธุรการ เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานของส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติงานของแผนกอื่นๆ ในสถานีตำรวจภูธร รวมทั้งการบริการประชาชนที่มาติดต่อในส่วนงานธุรการ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีรายละเอียดดังนี้

1.1 สารวัตรธุรการ หรือรองสารวัตรธุรการ (หัวหน้างาน) หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ (หัวหน้างาน) เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบโดยปฏิบัติงานตามวัน เวลาราชการ

1.2 สำหรับสถานีตำรวจภูธรตำบลที่มีสารวัตรธุรการ จะมีรองสารวัตรธุรการ ทำหน้าที่ผู้ช่วยสารวัตรธุรการ ปฏิบัติงานตามที่สารวัตรธุรการมอบหมายหรือตามที่ยุ้บังคับบัญชาสั่งการ โดยปฏิบัติตามวัน เวลา ราชการ

1.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ รับผิดชอบงานตามกลุ่มงาน โดยปฏิบัติงานตามวัน เวลาราชการ ดังนี้

1.3.1 งานนำสาร

1.3.2 งานการเงิน บัญชีงบประมาณ พัสดุ และจัดเลี้ยงผู้ต้องหา

1.3.3 งานสารบรรณและทะเบียนพล

1.3.4 งานทะเบียนคนต่างด้าว

1.4 ประจำวันธุรการ ลงบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานราชการของสถานีตำรวจในส่วนที่มีได้กำหนดให้ลงบันทึกในสมุดประจำวันคดี จัดปฏิบัติเป็นผลัดตลอด 24 ชั่วโมง

1.4.1 พิมพ์ลายนิ้วมือ ดำเนินการพิมพ์ลายนิ้วมือทุกประเภท ปฏิบัติงานตามวัน เวลาราชการ

1.5 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานี โดยปฏิบัติงานตามวัน เวลา ราชการ

1.6 พนักงานวิทยุ มีหน้าที่ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุ ตลอดจนการรับส่งข่าววิทยุ จัดเป็นผลัด ตลอด 24 ชั่วโมง

1.7 สิบเวร ทำหน้าที่คุมผู้ต้องหามาสนาณีฯ จัดให้ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดเป็นผลัด หัวหน้าสถานี จะมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ สารวัตรธุรการหรือรองสารวัตรธุรการ ดำเนินการแทนเรื่องใด ต้องอยู่ภายในขอบเขตของ กพ. ตามระเบียบคำสั่ง และ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ

2. งานจราจร รับผิดชอบในการจัดการ ควบคุม การจัดระเบียบและการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตท้องที่ ที่รับผิดชอบ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 สารวัตรจราจรหรือรองสารวัตรจราจร (หัวหน้างาน) หรือเจ้าหน้าที่จราจร (หัวหน้างาน) เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

2.2 รองสารวัตรจราจรเป็นผู้ช่วยสารวัตรจราจร

2.3 เจ้าหน้าที่จราจรทำหน้าที่ควบคุม อำนวยการและแก้ไขปัญหาการจราจรตามที่ได้มอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่เป็นสายตรวจจราจรและประจำจุดจราจร โดยจัดให้พอเพียงกับการปฏิบัติงานตามสถานี และเวลาที่จำเป็นเพื่อบริการประชาชน

2.4 ในสถานีตำรวจที่มีสารวัตรจราจรจะกำหนดให้มี เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติหน้าที่งานธุรการทั่วไปของงานจราจร โดยปฏิบัติงานตามวัน เวลา ราชการ

3. งานสอบสวน เป็นงานรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการทั้งหลาย ตามบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย ซึ่งพนักงานสอบสวน ได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะหาข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 สารวัตรสอบสวน (หัวหน้างาน) รองสารวัตรสอบสวน (หัวหน้างาน) เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบงานสอบสวน

3.2 รองสารวัตรสอบสวนเป็นผู้ช่วยสารวัตรสอบสวน (หัวหน้างาน) โดยปฏิบัติงานตามที่สารวัตรสอบสวนมอบหมาย และเป็นพนักงานสอบสวนอาวุโสเข้าเวรรับแจ้งความร้องทุกข์เช่นเดียวกับรองสารวัตรสอบสวน

3.3 รองสารวัตรสอบสวนเป็นพนักงานสอบสวน ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภทให้แล้วเสร็จตามที่กำหนดและเปรียบเทียบการกระทำความผิดตามกฎหมายทุกประเภท

3.4 เจ้าหน้าที่ธุรการ แบ่งการปฏิบัติตามลักษณะงาน ดังนี้

3.4.1 ธุรการทางคดี ทำหน้าที่การทะเบียนและสารบรรณคดี การเก็บรักษาและจำหน่ายของกลางในคดี ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับศาลและอัยการ โดยปฏิบัติงานตามวันเวลาราชการ

3.4.2 เปรียบเทียบ ดำเนินการเปรียบเทียบคดีอาญาทุกประเภท ภายหลังจากที่พนักงานสอบสวนได้ส่งเปรียบเทียบแล้ว โดยปฏิบัติหน้าที่เป็นผลัด



3.4.3 ประจำวันคดี ลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี ตลอดจนการดำเนินการขอคัดสำเนาประจำวัน ปฏิบัติเป็นผลัดตลอด 24 ชั่วโมง

3.4.4 คุมผู้ต้องหาไปศาล ปฏิบัติหน้าที่ตามวัน เวลาราชการ

3.4.5 เวนบริการ เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในขณะเข้าเวร ปฏิบัติหน้าที่เป็นผลัด ๆ ละ 1 คน ตลอด 24 ชั่วโมง

3.5 พนักงานสอบสวน จะต้องเข้าเวรสอบสวนทุกนาย โดยจัดตามความเหมาะสมของแต่ละสถานี

4. งานสืบสวน เป็นงานที่แสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ เพื่อพิจารณารายละเอียดแห่งความคิด มีรายละเอียดดังนี้

4.1 สารวัตรสืบสวน หรือรองสารวัตรสืบสวน (หัวหน้างาน) หรือเจ้าหน้าที่สืบสวน (หัวหน้างาน) เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบงานสืบสวน ในการปฏิบัติ จัดรองสารวัตรสืบสวนและเจ้าหน้าที่สืบสวนเพื่อปฏิบัติงานประจำเขตและเฉพาะคดี และจะต้องจัดเวรสืบสวนตรวจ 24 ชั่วโมง เพื่อประสานการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามและงานสอบสวน เมื่อมีเหตุต่าง ๆ

4.2 เจ้าหน้าที่สืบสวน ดำเนินการสืบสวนตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อการป้องกันปราบปรามโดยแบ่งการปฏิบัติเป็น 2 ประเภทคือ ทำหน้าที่สืบสวนประจำเขตสืบสวนและทำหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3 สำหรับสถานีตำรวจภูธร ที่มีสารวัตรสืบสวนจะจัดเจ้าหน้าที่ธุรการให้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ธุรการทั่วไปของงานสืบสวน

5. งานป้องกันปราบปราม เป็นงานที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สารวัตรปราบปราม หรือ รองสารวัตรปราบปราม (หัวหน้างาน) หรือ เจ้าหน้าที่สายตรวจ (หัวหน้างาน) เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบการปฏิบัติ

5.2 รองสารวัตรปราบปราม เป็นผู้ช่วยสารวัตรปราบปรามปฏิบัติงานเป็นผลัดตลอด 24 ชั่วโมง

5.3 เจ้าหน้าที่สายตรวจ รับผิดชอบการตรวจตราป้องกันและปราบปรามในเขตพื้นที่รับผิดชอบตลอดจนบริการประชาชนและการประชาสัมพันธ์นอกสถานี โดยใช้สายตรวจจักรยานยนต์และสายตรวจตำบลเป็นหลัก และต้องตรวจตราครอบคลุมพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนการจัด

กำลังเพื่อการป้องกันปราบปรามอื่นตามความเหมาะสมจำเป็น ซึ่งมีลักษณะงานทั้งหมด ได้แก่ สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจตำบล สายตรวจรถยนต์ สายตรวจเดินเท้า ตู้ยาม ยามประจำจุด และคุมผู้ต้องหามนสถานีฯ

#### 5.4 เจ้าหน้าที่ธุรการ ปฏิบัติงานหน้าที่ธุรการทั่วไปของงานป้องกันปราบปรามในสถานีฯ

#### ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

##### 1. สภาพท้องที่ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 2,179 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 ตำบล 74 หมู่บ้าน มีประชากร รวม 69,573 คน แยกเป็นชาย 35,140 คน หญิง 34,379 คน

สภาพทางภูมิศาสตร์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอไชยปราการ	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อำเภอแม่แตง	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอพร้าว	จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอเวียงแหง	จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับการจัดตั้งเพื่อให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดห้องทำงานไว้บริการประชาชน จำนวน 17 ห้อง และจัดห้องสุขาไว้สำหรับบริการประชาชน จำนวน 4 ห้อง แยกเป็นสุขาชาย 2 ห้อง สุขาหญิง 2 ห้อง และจัดสถานที่สำหรับจอดรถประมาณ 30 ตารางวา ซึ่งสามารถจอดรถได้จำนวน 15 – 20 คัน (ดูภาคผนวก ง, หน้า 78)

##### 2. สถานภาพทางกำลังพล ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังต่อไปนี้

2.1 นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	15 นาย
2.2 ตำรวจชั้นประทวน	จำนวน	99 นาย
รวมอัตรากำลังพล	จำนวน	114 นาย

ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว ได้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานตามสายงานดังต่อไปนี้

1. งานธุรการ	มีอัตรากำลัง จำนวน 21 นาย
2. งานสอบสวน	มีอัตรากำลัง จำนวน 5 นาย
3. งานสืบสวน	มีอัตรากำลัง จำนวน 7 นาย
4. งานจราจร	มีอัตรากำลัง จำนวน 5 นาย
5. งานป้องกันปราบปราม	มีอัตรากำลัง จำนวน 76 นาย
รวมอัตรากำลังพล	จำนวน 114 นาย

จะเห็นได้ว่า บทบาทหน้าที่ของงานบริการทั้ง 5 งาน ไม่ว่าจะเป็นงานธุรการ งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และงานป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งมีรายละเอียดและความสลับซับซ้อน ซึ่งในลักษณะของการทำงานจะเป็นงานที่คาบเกี่ยวกันแทบทั้งสิ้น กล่าวคือ ลักษณะของงานบริการบนสถานีตำรวจนั้น ไม่ว่าจะประชาชนจะมาด้วยกิจธุระอันใดก็ตาม ประชาชนก็จะต้องมีการได้พบปะและติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เกือบทุกฝ่าย ซึ่งด้วยเหตุนี้เองอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการให้บริการระหว่างประชาชนที่มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนบนสถานีตำรวจต้องร่วมกันปรับปรุงการบริการของตน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการประชาชน พร้อมทั้งทางด้านกิจกรรมบริการ พฤติกรรมบริการ และคุณภาพบริการในงานทั้ง 5 งาน ที่กล่าวมาแล้ว

ซึ่งจากการศึกษาดำรงเอกสาร และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษา ดังนี้

