

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. แนวคิดในการวัดความสำเร็จ
3. นโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4. บริบทของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับ“การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)” ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐที่ประเทศต่าง ๆ ยังคงนำมาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ และยังเป็นกรอบแนวคิดที่ยังคงมีนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์นำมาตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการอยู่ในปัจจุบัน โดยจะกล่าวถึงที่มาของแนวคิดนี้ประเด็นร่วมสมัยเกี่ยวกับแนวคิดนี้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังนี้

แนวความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

นักวิชาการหลายท่านได้พยายามอธิบายแนวความคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM ที่แตกต่างกันไปในเชิงของรายละเอียด แต่โดยรวมสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐที่น่าสนใจ

โรดส์ (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองฤกษ์, 2551: 39) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่ามีความหมายครอบคลุมอย่างน้อยสองประการ กล่าวคือ การบริหารงานนิยม (Managerialism) และเศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งในระยะ

เริ่มแรกก่อน ค.ศ. 1985 นั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความหมายค่อนข้างแคบ และครอบคลุมเฉพาะเรื่องของการบริหารจัดการสมัยใหม่ในระยะต่อมาภายหลังปี ค.ศ. 1988 เมื่อประเทศส่วนใหญ่ได้มีการขยายแนวทางและปรับเปลี่ยนมาตรการปฏิรูปไปสู่การอิงกับระบบตลาด ทำให้แนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้มีการขยายขอบเขตออกไปจากเดิมอย่างกว้างขวาง และส่งผลให้การบริหารงานนิยมนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เท่านั้นซึ่งจากรากฐานทฤษฎีข้างต้น โรเดส (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2554: 53-54) ได้สังเคราะห์นำเสนอการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ครอบคลุมตามประเด็นเหล่านี้

1. การปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. ใช้ระบบกลไกทางการตลาดมาประยุกต์ในการปฏิบัติการกิจ
3. เน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
4. ให้ความสำคัญกับกระบวนการเสริมประชาธิปไตย
5. การพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์

ของการบริหาร

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter, 1990 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน 2554: 58) ได้เขียนหนังสือ The Competitive Advantage of Nations เสนอทฤษฎีใหม่ของความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ที่ภาครัฐสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารได้ ดังฐานคิดที่สำคัญคือ

1. ผู้นำในภาคอุตสาหกรรมแต่ละภาคส่วนจะต้องสนับสนุนความได้เปรียบเชิงการแข่งขันโดยผ่านกระบวนการท้องถิ่น
2. บริษัทจะต้องเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่าง
3. ต้องใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่งนานาชาติโดยการรวมกลุ่มกับต่างประเทศ
4. ต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและมีความแตกต่าง
5. จะต้องยอมรับว่าการแข่งขันมีความเป็นพลวัต โดยนำเทคโนโลยีมาสร้าง

ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ทางตลาด ใช้กระบวนการผลิตใหม่และการหาตลาดใหม่

6. ต้องปรับปรุงวิธีการทำงานด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ
7. ผู้จัดการจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและเป็นนักเศรษฐศาสตร์

จากหลักการดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสังคมไทยดังนี้

1. เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ผู้บริหารประเทศจะต้องมีนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งสองควบคู่กัน คือ พัฒนาทั้งด้านเกษตรและอุตสาหกรรม เนื่องจากในส่วนของชนบทของประเทศไทยมีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการเกษตร ขณะเดียวกันในส่วนในเมืองก็สนับสนุนการพัฒนากระบวนการอุตสาหกรรม

2. การใช้กลยุทธ์สร้างพันธมิตรกับประเทศเพื่อนบ้านในทางการค้า
3. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในภาคการผลิตและบริการ
4. การปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

5. รัฐบาลจะต้องสนับสนุนการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) สินค้าใหม่ ๆ ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของไทย

คริสโตเฟอร์ฮูด (Christopher Hood, 1991: 4-5) อธิบายไว้ว่า การให้นิยามของคำว่า “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ให้ได้รับการยอมรับโดยสากลเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก ซึ่งฮูด (Hood) ได้พยายามอธิบายลักษณะสำคัญ ๆ ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังนี้คือ

1. เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (Professional Management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability For Result) มากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Accountability for Process)
3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์(Achievement Supervision) และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
4. พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลง และเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน Desegregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (Contract Out)
5. เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (Business - Like Approach)
7. การเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน (Discipline Money) ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน จูติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) ได้พยายามสำรวจแนวคิดและจัดแบ่งประเภทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ออกเป็น 4 แนวทางใหญ่ ๆ กล่าวคือ

1. การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) เป็นแนวคิดในระยะเริ่มแรกของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัย

หรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business – Like Approach) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2. การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) เป็นแนวความคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการทดสอบตลาด หรือการคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน รวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร

3. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เป็นรูปแบบแนวความคิดที่ขยายไปสู่เรื่องวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารความเปลี่ยนแปลง

4. การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) ได้เสนอแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐตามแนวคิดที่ว่า “Reinventing Government” หรือเรียกว่า การสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ ตามฐานคติของ David Osborne and Ted Gaebler (1992) โดยมีหลักตรรกะและสร้างค่านิยมหลักให้ภาครัฐที่ว่า “สร้างจิตวิญญาณในการเป็นผู้ประกอบการของภาครัฐ ” ให้เกิดขึ้นแทนการบริหารจัดการตามแนวทางของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยมีหลักบัญญัติ 10 ประการคือ

1. รัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นหรือเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติ
2. รัฐมอบอำนาจให้เอกชนหรือมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการแทนตนเอง
3. เข้าสู่ระบบการแข่งขันเต็มที่เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
4. ให้ภารกิจเป็นเป้าหมายในการทำงานแทนการใช้กฎระเบียบในการดำเนินงาน
5. มุ่งเน้นที่ผลงานที่เกิดขึ้นแทนการมุ่งเน้นทรัพยากรที่ใช้
6. ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความต้องการของระบบราชการ

7. การเป็นผู้ประกอบการของรัฐบาลในการหาเงินมากกว่าการใช้จ่ายเงิน
8. มองการณ์ไกลเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นมากกว่าการรอแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว
9. กระจายอำนาจเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม
10. ใช้กลไกการตลาดตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน

สรุปได้ว่า Reinventing Government เน้นความเป็นผู้ประกอบการของภาครัฐ มีบทบาทเพียงผู้กำกับแทนการควบคุม มอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าและบริการเน้น

การแข่งขัน ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก มีการกระจายอำนาจและเน้นการทำงานเป็นทีม

กาย ปีเตอร์ (Guy Peter, 1995 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) นำเสนอการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ไว้ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. กลไกการตลาด
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม
3. สร้างความยืดหยุ่น
4. ผ่อนคลายกฎระเบียบ

สรุปได้ว่า ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ของ เป็นการบริการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก เปลี่ยนระบบราชการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น มีการกำหนดเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน นำกลไกทางการตลาดเข้ามาใช้และลดบทบาทรัฐ

เกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ดังนี้คือ

1. ข้าราชการทำงานแบบมืออาชีพ
2. มุ่งเน้นผู้รับบริการ
3. ใช้กลไกการตลาด
4. ประยุกต์ใช้แนวคิดภาคเอกชนเป็นตัวแทนในการบริการภาครัฐ
5. ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์
6. จัดหน่วยงานให้เหมาะสมกับภารกิจ
7. มอบอำนาจทางการบริหาร

ปีเตอร์ เอฟ ดร๊ากเกอร์ (Peter F. Drucker, 2006: 18-21) เสนอการบริหารตามตัวแบบการตลาดประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ตามหลักการดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาครัฐ
2. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมีวินัย

คอตเลอร์ และ ลี (Kotler and Lee, 2006: 13) ได้เสนอแนวคิดการนำตัวแบบการตลาดมาใช้ในภาครัฐเพิ่มเติมว่า

1. เพิ่มรายได้
2. เพิ่มประโยชน์การบริการ
3. ปรับปรุงสุขภาพสาธารณะและความปลอดภัย
4. ลดต้นทุนการส่งมอบบริการ

5. ปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า
6. เพิ่มการปฏิบัติตามกฎหมาย
7. เพิ่มการซื้อผลผลิต
8. เพิ่มการสนับสนุนของพลเมือง

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองฤกษ์ 2551: 39) ได้สรุปองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ในการประชุม The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบด้วยผู้แทนจากกว่า 50 ประเทศ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ตัวอย่างได้แก่ การจัดตั้ง Citizen's Charter ของสหราชอาณาจักร และ Service Improvement Unit ของประเทศสิงคโปร์สำหรับตัวอย่างของประเทศไทย ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ การกำหนดนโยบายออกจากหน้าที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงาน ตัวอย่างได้แก่ Executive Agencies ในสหราชอาณาจักรและหน่วยงานประเภทเดียวกันของประเทศนิวซีแลนด์ ตัวอย่างของประเทศไทย ได้แก่ การยกย่องพระราชบัญญัติองค์การมหาชน

3. การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล ตัวอย่างได้แก่ การที่หลายประเทศจัดให้มีระบบการบริหารเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านของบุคลากร (เช่น ระบบการฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตัวอย่างได้แก่ ระบบค่าตอบแทนในภาครัฐของประเทศสิงคโปร์ที่อยู่ในระดับที่เทียบได้กับภาคเอกชน และ Service Ontario Electronic Kiosks ของประเทศแคนาดาที่ช่วยให้ประชาชนสามารถต่ออายุใบขับขี่ หรือแจ้งเปลี่ยนที่อยู่ได้โดยผ่านทางตู้อิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐจัดไว้ให้ตามสถานที่ต่างๆ

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่า สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้ภาคเอกชนทำ ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่ การทำการทดสอบตลาด ในสหราชอาณาจักรและการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์

วเรช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543: 6) กล่าวถึงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาครัฐซึ่งเน้นผลลัพธ์บั้นปลาย จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการคือ

1. ผลงานหรือผลผลิตที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
2. ผลลัพธ์ เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
3. ผลลัพธ์บั้นปลาย
4. ระบบป้องกันผลลัพธ์บั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา

ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ (2546: 27) ได้อธิบายแนวคิดการบริหารงานภาครัฐใหม่ (New Public Management: NPM) ได้ตั้งประเด็นที่ว่า กระแสการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการเริ่มต้นมาจากความพยายามของนักวิชาการในการอธิบายถึงลักษณะหรือปรากฏการณ์การปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐที่เกิดขึ้นในทศวรรษ 1980 และต้นทศวรรษ 1990 ของบรรดากลุ่มประเทศในเครือจักรภพอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศอังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ และในระดับท้องถิ่นและมลรัฐของสหรัฐอเมริกา ดังรายละเอียดที่ว่า

1. เน้นความเป็นนักการตลาดของภาครัฐ คือ ภาครัฐควรนำแนวคิดจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในทางการบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ คุณภาพทางการบริหาร ต้นทุนที่ประหยัด เป็นต้น
2. เน้นการบริหารภาครัฐแบบมีอาชีพ คือ ภาครัฐควรวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ทางการบริหารที่ตอบสนองบริบทของสังคมสมัยใหม่ อาทิให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ(ประชาชน) แนวทางการกำหนดวิสัยทัศน์ที่มองการณ์ไกล เป็นต้น

สรุป ภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการบริหารงานเป็นอย่างมาก ทุกประเทศจำเป็นต้องปรับทิศทางการบริหารประเทศในหลาย ๆ ด้านให้ทันต่อกระแสเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของลูกค้า ผู้บริโภคหรือประชาชน

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554: 58) ได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการที่นำเสนอแนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากนักวิชาการต่าง ๆ อาทิ Osborne and Gaebler (1992); Hood (1991); Cott (2002); Guy Peter (1995); Drucker (2006); Kotler and Lee (2006); E. Porter (1990) และทศพร ศิริสัมพันธ์ (2546) เป็นต้น มาเป็นบทความทางวิชาการตีพิมพ์ในวารสาร เรื่อง“การนำตัวแบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการจัดการภาครัฐเชิงรัฐประศาสน์” ตามบทสรุปของ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ ในประเด็นที่ว่า

1. ตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

2. ตัวแบบการตลาด มุ่งเน้นการจัดการการประเมินผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ที่ยึดมั่นการจ่ายเงินของผู้รับบริการเปรียบเสมือนนาระบบทางการตลาดมาประยุกต์ใช้

3. ตัวแบบการตลาด เน้นการวัดผลสำเร็จของงานที่ควบคู่กับการมีหลักแนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

4. ตัวแบบการตลาดที่นำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ภาครัฐควรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน

5. ตัวแบบการตลาดเป็นตัวชี้้นำให้ภาครัฐ ลดบทบาทรัฐโดยการแปรรูปแบบถ่ายโอนกิจกรรมของรัฐไปสู่กิจกรรมของเอกชน (Privatization) และการจัดซื้อจัดจ้างภายนอก (Contracting)

โดยสรุป การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ถือได้ว่าเป็นกระแสแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐร่วมสมัยที่มีความหลากหลายในตัวเองหรือมีลักษณะของการผสมผสานองค์ความรู้หลายๆ แบบเข้าด้วยกันและการบริหารจัดการสมัยใหม่ ต้องการให้อิสระและความคล่องตัวทางการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า

นักวิชาการบางท่านได้ทบทวนองค์ความรู้และให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่ได้มีขอบเขตเฉพาะในเรื่องของการบริหารงานนิยมและเศรษฐศาสตร์ นิโคลาสติค เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมเนื้อหาสาระในส่วนของการประชาธิปไตยแนวใหม่โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและสังคม และการมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้มีการใช้คำว่า “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ในความหมายที่กว้าง และครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

โดยสรุป การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ถือได้ว่าเป็นกระแสแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐร่วมสมัยที่มีความหลากหลายในตัวเองหรือมีลักษณะของการผสมผสานองค์ความรู้ในแบบสหวิชา โดยเฉพาะแนวความคิดเศรษฐศาสตร์นิโคลาสติค หรือเศรษฐศาสตร์แบบเหตุผลนิยม และการบริหารจัดการสมัยใหม่หรือการบริหารงานนิยม ต้องการให้อิสระและความคล่องตัวทางการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการและความคุ้มค่า

อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดเอกลักษณ์และไม่มีกรอบแนวคิดที่ชัดเจนของตนเอง หรือเป็นเพียงแค่การนำเอาหลักเก่าหลายชนิด

มาผสมผสานรวมกันในช่วงใหม่ เท่านั้นเอง นอกจากนี้ยังได้รับการโต้แย้งเกี่ยวกับข้อสมมติพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างการบริหารงานในภาครัฐ และการบริหารงานในภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงการละเลยไม่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าบางประการเท่าที่ควร เช่น ความเที่ยงธรรม ความถูกต้อง และการไม่เลือกปฏิบัติหรือไม่เข้าข้างใคร เป็นต้น

ถึงแม้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จะได้รับการโต้แย้งทางวิชาการหลายประการดังที่ได้กล่าวไปแล้ว แต่ในทางปฏิบัติการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐร่วมสมัย ซึ่งได้ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) และการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน (Practices) ที่แตกต่างไปจากตัวแบบบริหารราชการแผ่นดินในลักษณะประเพณีนิยมอย่างมากพอสมควร หรืออย่างน้อยที่สุดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ช่วยทำให้เราไม่จำเป็นต้องยึดติดกับตัวแบบเดิม และต้องค้นหาตัวแบบใหม่ที่สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

การเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐในแนวใหม่สู่การปฏิบัติ

ในทางปฏิบัติ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นปรากฏการณ์ที่ได้แพร่ขยายทั้งในแนวกว้างคือ ได้กลายเป็นแนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการในประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลก และในแนวลึก คือ ในทุกประเทศที่ได้นำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ ก็ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารภาครัฐในมิติต่าง ๆ มากมาย โดยลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐที่พบได้เหมือนในประเทศต่าง ๆ คือ

1. การบริหารนโยบาย (Policy Management) ในหลายประเทศ การนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ได้นำไปสู่การแยกหน้าที่ในการกำหนดนโยบายออกจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยแสดงบทบาทในการกำหนดนโยบายในลักษณะของผู้ซื้อบริการ (Purchaser) และให้หน่วยงานที่มีขีดความสามารถสูงที่สุดในการแข่งขันเป็นผู้ให้บริการ (Service-Provider) โดยไม่จำเป็นต้องให้ภาครัฐเป็นผู้ให้บริการเท่านั้น โดยทั้งนี้จะต้องมีระบบกำกับตรวจสอบ (Oversight) ที่เข้มแข็งด้วย

2. การมุ่งเน้นผลิตภาพ (Productivity) โดยมุ่งให้รัฐบาลสามารถผลิตผลงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มาก โดยใช้ทรัพยากรที่มาจากภาษีของประชาชนให้น้อยที่สุด ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเลือกกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่เป็นกรอบของบทบาทภารกิจและจุดเน้นในการดำเนินงานที่เหมาะสม ดังเช่นที่ Ted Gaebler และ David Osborne กล่าวไว้ใน Reinventing Government ที่ยกกรณีศึกษาการบริหารภาครัฐที่เน้นให้รัฐเลือกบทบาทเชิงกลยุทธ์ในการเป็น ผู้กำกับดูแล (Steering) และพยายามให้ชุมชน หรือกลไกตลาดเป็นผู้เข้ามามีส่วนในการส่งมอบบริการ เพื่อให้สามารถจัดบริหารให้ประชาชนให้ได้มาก โดยภาครัฐไม่ต้องใช้กำลังคนหรือทรัพยากรมากเกินไป และยังสามารถกล่าวถึงแนวทางการยกระดับผลิตภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น

การเลือกที่จะเน้นภารกิจด้านการป้องกัน (Prevention) มากกว่าที่จะมุ่งเน้นแก้ปัญหายา (Cure) รวมถึงการสร้างแรงกระตุ้นให้รัฐปรับปรุงประสิทธิภาพ เช่น การส่งเสริมให้มีการแข่งขันกันส่งมอบบริการสาธารณะ (Competitive Government) การให้มีการวัดประเมินผล และให้รางวัลสิ่งจูงใจตามผลงาน และผลลัพธ์ของงาน (Result-Based Government) เป็นต้น

3. การนำหลักและกลไกตลาดมาใช้ (Marketization) เช่น การให้มีการแข่งขันกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน หรือให้หน่วยงานภาครัฐแข่งขันกันเองในการจัดให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพแทนที่วิธีการเดิม ซึ่งเน้นการใช้อำนาจสั่งการและการควบคุมเป็นหลัก ซึ่งเป็นไปตามหลักการแข่งขัน (Contracting Out) เช่น ในการแปรรูปกิจการของรัฐของสหราชอาณาจักร เป็นต้น

4. การมุ่งเน้นการบริการ (Service - Orientation) โดยการเน้นการรับฟัง ทำความเข้าใจปัญหา และความต้องการของประชาชน เพื่อให้สามารถจัดบริการของรัฐที่ตรงกับความต้องการและสภาพปัญหาของประชาชนได้ยิ่งขึ้น ซึ่งเปรียบได้กับการจับปรัมาดระบบราชการให้พลิกกลับหัวลง จากเดิมที่รัฐมักจัดบริการตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการเอง มาสู่การยึดประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยได้มีการนำหลักการดังกล่าวไปใช้ในทางปฏิบัติในรูปของการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการจัดสรรเงินงบประมาณในลักษณะของจัดสรรงบประมาณตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand – Side Funding) เช่น การจัดสรรเงินงบประมาณให้ตามจำนวนนักศึกษาที่เลือกมาลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยหรือจำนวนประชาชนที่เลือกที่จะเป็นสมาชิกที่จะเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล เป็นต้น

5. การกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจ บทบาท และภารกิจไปยังหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งหน่วยงานในส่วนภูมิภาค และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยลดการควบคุมโดยส่วนกลางด้วยกฎระเบียบมากมาย ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมีอิสระในการบริหารจัดการ (Managerial Autonomy) พอที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาที่แตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

6. การรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น การกำกับตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ารัฐกำลังให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ได้เปลี่ยนจากเดิมที่เน้นการใช้กฎระเบียบและการควบคุมเป็นหลัก มาสู่การกำหนดการรับผิดชอบต่อผลงานและความสำเร็จเป็นหลักกลไกการวัด และประเมินผลงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน

โดยสรุป การแปลงแนวคิดเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาสู่การปฏิบัติ อาจสังเคราะห์ออกมาได้เป็นหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การเลือกทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Do the right things) ซึ่งหมายถึง รัฐควรเลือกที่จะ ปฏิบัติภารกิจที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้มากด้วยคุณภาพที่ดี โดยรัฐควรเลือก ยุทธศาสตร์ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้เร่งปฏิกิริยา (Catalytic Government) โดยที่รัฐเป็นผู้ดูแลให้ประชาชน ได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น โดยรัฐไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ให้บริการด้วยตัวเอง แต่ให้ชุมชนหรือ ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการตามแต่ว่าใครจะมีประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดีกว่า และในภาคเอกชน ยุทธศาสตร์ก็ควรมุ่งเน้นไปที่การป้องกันปัญหา มากกว่าที่จะรอให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยมาแก้ไข ซึ่งการเลือกยุทธศาสตร์ดังกล่าว ก็จะช่วยให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) บริการที่ดี ตามหลักการ ให้บริการ (Service Orientation)

2. การเลือกทำแต่ละอย่างให้ถูกต้อง (Do the things right) คือ การดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์ที่เลือกไว้ด้วยวิธีการที่มีความถูกต้องเหมาะสม เช่น ต้องมีตัวชี้วัดผลสำเร็จงาน และการ ติดตามประเมินผลที่ชัดเจนตามหลักการรับผิดชอบ ควรให้มีการแข่งขันกันเพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ควรให้มีการรับฟังผู้รับบริการและจัดบริการที่มีคุณภาพดีเพื่อสนอง ความต้องการที่ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการ และมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยที่ปฏิบัติงาน ใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เปิดเผย โปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้อง ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็น องค์การสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถ รองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ตัวอย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือ การกำหนดให้ หน่วยงานของรัฐจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางของลิตซ์สมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งครอบคลุมใน 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

นอกจากนี้ การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันยังได้นำแนวคิดในเรื่องของ การบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญต่อกับขีดความสามารถ ผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

การปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเทศที่พัฒนาแล้วได้มีการนำระบบมาตรฐานการบริหารจัดการมาใช้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประเทศที่ดังกล่าวสามารถพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมั่นคง ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ชื่อว่า Malcolm Baldrige Nation Quality Award ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวได้เป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ กว่า 70 ประเทศนำไปปรับใช้ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในนั้น โดยได้มีการนำเกณฑ์รางวัลดังกล่าวมาประยุกต์ใช้จนเกิดเป็น รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ที่มอบให้กับองค์การภาคธุรกิจเอกชนที่มีวิธปฏิบัติและผลการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้แต่ละองค์การหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนตลอดจนมุ่งพัฒนาการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

ในภาครัฐก็เช่นเดียวกัน ได้มีแนวคิดที่จะยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นให้บริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับแต่งให้สอดคล้องกับบริบทของระบบราชการไทย และมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จนสามารถริเริ่ม การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้มีเกณฑ์ที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง โดยการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรคและโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานได้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานสากล อีกทั้งยังจะเป็นบรรทัดฐานในการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้ทุกหน่วยงานสามารถประเมินตนเองไปในทิศทางเดียวกันอีกด้วย

ส่วนประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กำหนดองค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

1. ลักษณะสำคัญขององค์การ

เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์การ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการ ดำเนินการขององค์การโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์การ และ ความท้าทายต่อองค์การ

2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์การ

เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์การ และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาดตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางานอื่น ๆ นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย

มิติด้านประสิทธิผล เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของประสิทธิผลตามแผน

ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติราชการที่สำคัญของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

มิติด้านการพัฒนางานอื่น ๆ เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญของส่วนราชการในเรื่องการพัฒนางานอื่น ๆ การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ โดยอธิบายได้เป็นสองส่วน คือ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และ ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ดังปรากฏในแผนภาพแสดงความเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่เป็นกระบวนการ แบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มการนำองค์การ ได้แก่ หมวด 1 หมวด 2 และ หมวด 3 กลุ่มนี้เน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์การ ผู้บริหารต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด 5 และ หมวด 6 กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า ทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนกลาง

กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด 4 ซึ่งส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด 7 เป็นการตรวจประเมินใน 4 มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์การในภาพรวม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในปี พ.ศ. 2549 จะมีการสนับสนุนให้ส่วนราชการที่ได้ประเมินตนเองตามลำดับขั้นตอนดังกล่าว แสดงความจำนงเพื่อสมัครเข้าสู่ระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและรับการตรวจประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) จากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปประเด็นดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปประเด็นจากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของนักวิชาการต่าง ๆ

นักวิชาการ	ประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
Rhodes (1985)	1. การปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ 2. ใช้ระบบกลไกทางการตลาดมาประยุกต์ในการปฏิบัติการกิจ 3. เน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย 4. ให้ความสำคัญกับกระบวนการเสรีนิยมประชาธิปไตย 5. การพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และ ยุทธศาสตร์ของการบริหาร
Michael E. Porter (1990)	1. ผู้นำในภาคอุตสาหกรรมแต่ละภาคส่วนจะต้องสนับสนุนความได้เปรียบเชิงการแข่งขันโดยผ่านกระบวนการท้องถิ่น 2. บริษัทจะต้องเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่าง 3. ต้องใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่งนานาชาติโดยการรวมกลุ่มกับต่างประเทศ 4. ต้องผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและมีความแตกต่าง 5. จะต้องยอมรับว่าการแข่งขันมีความเป็นพลวัตร โดยนำเทคโนโลยีมาสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ทางการตลาด ใช้กระบวนการผลิตใหม่และการหาตลาดใหม่ 6. ต้องปรับปรุงวิธีการทำงานด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์การ 7. ผู้จัดการจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและเป็นนักเศรษฐศาสตร์
Christopher Hood (1991)	1. การมอบให้เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารมืออาชีพ 2. กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายที่ชัดเจน 3. ใช้กลไกการตลาด 4. สร้างหน่วยจัดการขึ้นมาเพื่อให้ได้เปรียบในการจัดการภายใน 5. เปิดให้มีการแข่งขันเสรี 6. เน้นรูปแบบของภาคเอกชนในการจัดการเพื่อให้พ้นจากระบบราชการ มีความยืดหยุ่น และ 7. เน้นวิจัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
Ewan Ferlie and other (1992)	1. การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) 2. การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) 3. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ 4. การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน
David Osborne and Ted Gaebler (1992)	1. รัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นหรือเป็นผู้กำกับดูแลแทนการปฏิบัติ 2. รัฐมอบอำนาจให้เอกชนหรือมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการแทนการดำเนินการเอง 3. เข้าสู่ระบบการแข่งขันเต็มที่เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน 4. ให้ภารกิจเป็นเป้าหมายในการทำงานแทนการใช้กฎระเบียบในการดำเนินงาน 5. มุ่งเน้นที่ผลงานที่เกิดขึ้นแทนการมุ่งเน้นทรัพยากรที่ใช้ 6. ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความต้องการของระบบราชการ 7. การเป็นผู้ประกอบการของรัฐบาลในการหาเงินมากกว่าการใช้จ่ายเงิน 8. มองการณ์ไกลเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นมากกว่าการรอแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแล้ว 9. กระจายอำนาจเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม 10. ใช้กลไกการตลาดตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน
Guy Peter (1995)	1. กลไกการตลาด 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม 3. สร้างความยืดหยุ่น 4. ผ่อนคลายกฎระเบียบ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
Graham C. Cott (2002)	1. ข้าราชการทำงานแบบมืออาชีพ 2. มุ่งเน้นผู้รับบริการ 3. ใช้กลไกการตลาด 4. ประยุกต์ใช้แนวคิดภาคเอกชนเป็นต้นแบบในการบริการภาครัฐ 5. ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ 6. จัดหน่วยงานให้เหมาะสมกับการกิจ 7. มอบอำนาจทางการบริหาร
Peter F. Drucker (2006)	1. การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาครัฐ 2. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมีวินัย
Kotler and Lee (2006)	1. เพิ่มรายได้ 2. เพิ่มประโยชน์การบริการ 3. ปรับปรุงสุขภาพสาธารณะและความปลอดภัย 4. ลดต้นทุนการส่งมอบบริการ 5. ปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า 6. เพิ่มการปฏิบัติตามกฎหมาย 7. เพิ่มการซื้อผลผลิต 8. เพิ่มการสนับสนุนของพลเมือง
ทิพาวดี เมฆ สวรรค์ (2541)	1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน 3. การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล 4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านของบุคลากร และเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ 5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของเอกชน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ (2546)	1. เน้นความเป็นนักการตลาดของภาครัฐ 2. เน้นการบริหารภาครัฐแบบมืออาชีพ
วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543)	1. ผลงานหรือผลผลิตที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน 2. ผลลัพธ์ เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน 3. ผลลัพธ์ยั่งยืน 4. ระบบป้องกันผลลัพธ์ยั่งยืนที่ไม่พึงปรารถนา
ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554)	1. ตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มี คุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ 2. ตัวแบบการตลาด มุ่งเน้นการจัดการการประเมินผลการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ที่ยึดมั่นการจ่ายเงินของผู้รับบริการ3. ตัวแบบ การตลาด เน้นการวัดผลสำเร็จของงานที่ควบคู่กับการมีหลัก แนวคิดการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น 4. ตัวแบบการตลาดที่นำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ภาครัฐควรมีการกำหนด เป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน 5. ตัวแบบการตลาดเป็นตัวชี้้นำให้ภาครัฐ ลดบทบาทรัฐ โดยการแปรรูปแบบถ่าย โอนกิจกรรมของรัฐไปสู่กิจกรรมของเอกชน (Privatization) และการจัดซื้อจัด จ้างภายนอก (Contracting)
สำนักงาน คณะกรรมการ พัฒนาระบบ ราชการ	1. ลักษณะสำคัญขององค์การ 2. การนำองค์กร 3. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ 4. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 6. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 7. การจัดการกระบวนการ 8. ผลลัพธ์การดำเนินการ

จากตารางที่ 2.1 ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัย สรุป นำเสนอ
ประเด็นความถี่รวมของแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สรุป นำเสนอประเด็น ความถี่ของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

นักวิชาการ	ประเด็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่								
	ใช้กลไก การตลาด	การ กำหนด เป้าหมาย และ ตัวชี้วัด	การ วางแผน กลยุทธ์ เชิงรุก	การให้ ความสำคัญกับ ผู้รับ บริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	การเน้นวินัย และความ ประหยัดใน การใช้ ทรัพยากร	การปรับ โครงสร้าง องค์กร	การ ควบคุม ผล สัมฤทธิ์	ยึด ภารกิจ เป็น หลัก	ส่งเสริม การมี ส่วน ร่วม
Rhodes (1985)	✓		✓	✓		✓			
Michael E. Porter (1990)			✓						
Christopher Hood (1991)	✓	✓			✓	✓			
Ewan Ferlie and other (1992)				✓		✓	✓		
David Osborne and Ted Gaebler (1992)		✓		✓	✓	✓		✓	
Guy Peter (1995)						✓			✓
Graham C. Cott (2002)				✓		✓	✓	✓	
Peter F. Drucker (2006)	✓		✓		✓				
Kotler and Lee (2006)				✓	✓		✓		
ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2541)		✓		✓		✓			
วเรช จันทรศรไพโรจน์ ภัทธนรากุล(2543)							✓		
ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2549)		✓	✓	✓		✓	✓		
รวมความถี่	4	5	5	8	5	9	6	2	1

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยคัดเลือกแนวการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากข้อพิจารณาความถี่รวมที่นักวิชาการข้างต้นที่มีความถี่รวมสูงที่สุดมาเสนอเป็นองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

1. การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงรุก
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร
5. การปรับโครงสร้างองค์กร และ
6. การควบคุมผลสัมฤทธิ์

การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1991: 4-5) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ลักษณะสำคัญ คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรมให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Result) มากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Accountability for Process)

เดวิด ออสมอร์น และเทด เกียแบร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) ได้เสนอหลักบัญญัติในการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐข้อหนึ่งคือ ในการบริการให้มุ่งภารกิจเป็นเป้าหมายในการทำงาน

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์ , 2551: 39) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ต้องมีการกำหนด วัด และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554: 58) กล่าวว่า ตัวแบบการตลาดที่นำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ภาครัฐควรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ว่าต้องการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ

สรุปได้ว่า การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินการ

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงรุก

โรเดส (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน ลูติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าต้องครอบคลุมถึงการพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ของการบริหาร

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter, 1990 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ 2554: 58) ได้เสนอทฤษฎีใหม่ของความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ที่ภาครัฐสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารได้ มีฐานคิดที่สำคัญคือบริษัทจะต้องเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างต้องใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่งนานาชาติโดยการรวมกลุ่มกับต่างประเทศ

ปีเตอร์ เอฟ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker, 2006: 18-21) เสนอการบริหารตามตัวแบบการตลาดประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ตามหลักการคือ การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาครัฐและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมีวินัย

สุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554: 58) กล่าวว่าตัวแบบการตลาดที่นำมาประยุกต์ใช้ใน

ภาครัฐ ภาครัฐควรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมีการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิง

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

สรุปได้ว่าการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุกในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ผู้บริหารตำรวจภูธร

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/

โครงการเชิงรุกของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิง

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงรุก ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และการวัดผลความก้าวหน้า

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โรเดส (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน ลูติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน ลูติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) จำแนกประเภทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทางหนึ่งคือ การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

เดวิด ออสมอร์น และเทด เกียเบร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2554: 53-54) ได้เสนอหลักบัญญัติในการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐข้อหนึ่ง คือ รัฐทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความต้องการของระบบราชการ

เกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ข้อหนึ่งว่า ต้องมุ่งเน้นผู้รับบริการ

คอตเลอร์ และลี (Kotler and Lee, 2006: 13) ได้เสนอแนวคิดการนำตัวแบบการตลาดมาใช้ในภาครัฐว่า ต้องปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มประโยชน์การบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์ , 2551: 39) ได้สรุปองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ข้อหนึ่งว่า ต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554: 58) กล่าวว่าตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมีการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สรุปได้ว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์การดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1991: 4-5) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ลักษณะสำคัญ คือ การเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน (Discipline Money) ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) ได้เสนอหลักปรัชญาในการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐข้อหนึ่งคือมุ่งเน้นที่ผลงานที่เกิดขึ้นแทนการมุ่งเน้นทรัพยากรที่ใช้

ปีเตอร์ เอฟ ดรึคเกอร์ (Peter F. Drucker, 2006: 18-21) เสนอการบริหารตามตัวแบบการตลาดประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ตามหลักการคือ การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาครัฐและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมีวินัย

คอตเลอร์ และ ลี (Kotler and Lee, 2006: 13) ได้เสนอแนวคิดการนำตัวแบบการตลาดมาใช้ในภาครัฐว่าลดต้นทุนการส่งมอบบริการ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554: 58) กล่าวว่าตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรในการวิจัยครั้งนี้

หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานบุคคล ระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และการสร้างวินัยแก่บุคลากร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า

การปรับโครงสร้างองค์กร

โรเดส (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าเป็นการพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และ ยุทธศาสตร์ของการบริหาร

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1991: 4-5) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ลักษณะสำคัญ คือ พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลง และเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Desegregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (Contract Out)

อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) จำแนกประเภทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทางหนึ่งคือการลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) เป็นแนวความคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจาก เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการทดสอบตลาด หรือการคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน รวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของ

เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) ได้เสนอหลักปรัชญาในการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐข้อหนึ่งคือกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

กาย ปีเตอร์ (Guy Peter, 1995 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) นำเสนอการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ไว้คือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมสร้างความยืดหยุ่น และผ่อนคลายกฎระเบียบซึ่งก็คือการปรับโครงสร้างองค์กรนั่นเอง

เกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554 : 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ข้อหนึ่งว่ามอบอำนาจทางการบริหารจัดการหน่วยงานให้เหมาะสมกับภารกิจ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์ , 2551: 39) ได้สรุปองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ข้อหนึ่งว่าให้มีการลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554: 58) กล่าวว่าตัวแบบการตลาดเป็นตัวชี้้นำให้ภาครัฐ ลดบทบาทรัฐโดยการแปรรูปแบบถ่ายโอนกิจกรรมของรัฐไปสู่กิจกรรมของเอกชน (Privatization) และการจัดซื้อจัดจ้างภายนอก (Contracting)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมีวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการดำเนินการขององค์กรโดยรวม

สรุปได้ว่าการปรับโครงสร้างองค์กรในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การที่ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปรับโครงสร้างการบังคับบัญชาให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว มีกระจายอำนาจการตัดสินใจโดยมุ่งประสิทธิผลในการดำเนินงาน

การควบคุมผลสัมฤทธิ์

อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) จำแนกประเภทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทางหนึ่งคือการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) เป็นแนวคิดในระยะเริ่มแรกของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งต้องการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business – Like Approach) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

แกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ข้อหนึ่งว่าต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์

คอตเลอร์ และ ลี (Kotler and Lee, 2006: 13) ได้เสนอแนวคิดการนำตัวแบบการตลาดมาใช้ในภาครัฐว่า ต้องมีการเพิ่มรายได้เพิ่มการซื้อผลผลิต

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2543: 6) กล่าวถึงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาครัฐซึ่งเน้นผลลัพธ์นั้นปลาย จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการคือ ผลงานหรือผลผลิตที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงานผลลัพธ์ เป็นมาตรฐานของหน่วยงานผลลัพธ์นั้นปลาย และระบบป้องกันผลลัพธ์นั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554: 58) กล่าวว่าตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมีการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกันด้วย

สรุปได้ว่าการควบคุมผลสัมฤทธิ์ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดการกระบวนการการให้บริการของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

แนวคิดในการวัดความสำเร็จ

ความหมายของความสำเร็จ

รอบบิน (Robbin, 1994: 59) อธิบายว่า ความสำเร็จ หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ความสำเร็จเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและมุ่งหวังในชีวิต การทำงาน

สเตียร์ , อังสัน และมาวค์เคย์ (Steers, Ungson&Mowday, 1985: 72) กล่าวว่าไว้ว่าความสำเร็จเป็นความสามารถขององค์การในการบริหารจัดการ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลจากการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และประสิทธิผลองค์การเป็นสิ่งที่ทำให้เป้าหมายในเชิงปฏิบัติการบรรลุผล

เคซเซอร์วิค (Knezevich, 1984: 5) ได้อธิบายว่า ความสำเร็จ หมายถึง กระบวนการที่มีระบบความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆในองค์กร สามารถพัฒนาเป็นวิถีทางไปสู่ความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย

พจนานุกรมฉบับเวสเตอร์ (Webster, 1983: 29) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จ หมายถึง การบรรลุถึงผลงานอย่างน่าพอใจตามเป้าหมายที่วางไว้

ไซมอนด์ (Simon, 1977: 3) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้

แคสส์ และคณะ (Kast& others, 1974: 6) กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึงการผสมผสานทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ โดยอาศัยเทคนิค วิธีการ และข้อมูลเพื่อให้เกิดพลังร่วมในการทำงานจนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและพึงพอใจ

เอทซไอนิ (AmitaiEtzioni, 1964: 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จ หมายถึง ระดับของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรหรือของบุคคลตามที่แท้จริง หรือตามที่องค์กรหรือ แต่ละบุคคลกำหนดไว้

สุพัตรา สุภาพ (2536: 190) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับ ความสำเร็จ ในการบริหารองค์การ เป็นการใช้อนุศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน อธิบายวิธีการทำงาน การมอบอำนาจหน้าที่ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถทำงานได้สำเร็จ

จากคำกล่าวของนักวิชาการที่ว่า ความสำเร็จ คือ การได้สิ่งที่ต้องการตามความปรารถนา ดังนั้น การประสบความสำเร็จในการทำงานก็ย่อมจะช่วยให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรเกิดกำลังใจ และปรารถนาที่จะพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อก้าวสู่ความสำเร็จที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต จึงกล่าวสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นนั่นเอง

สรุปได้ว่า ความสำเร็จ หมายถึง การบรรลุจุดหมายของหน่วยงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์โดยเป็นผลมาจากการดำเนินงานขององค์กรตามแนวทางที่กำหนด

แนวคิดการวัดความสำเร็จ

วรเดช จันทรศร (2540 : 3-12) เสนอว่า การวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ

โครงการพัฒนาของรัฐจากการมองสามมิติ คือ

1. มิติที่ 1 มองผลของโครงการเป็น 3 ลำดับดังนี้

1.1 ผลผลิต ให้วัดจาก ปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพและความพึงพอใจ

1.2 ผลลัพธ์ ให้วัดจาก การให้ประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมายซึ่งหมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

1.3 ผลสุทธยอดหรือผลสุดท้าย ให้วัดจาก ผลพลอยได้ทางบวก (Positive Impact) ของโครงการ เช่น โครงการพัฒนาศึกษาของชาติ ผลผลิตคือจำนวนนักศึกษาที่จบ ผลลัพธ์คือ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ตรงกับที่ได้เรียนมา ผลสุทธยอดคือการก่อให้เกิดความเจริญต่อวิชาชีพนั้นๆ ตลอดจนเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

2. มิติที่ 2 ผลความสำเร็จของโครงการต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อโครงการหรือนโยบายอื่นๆ ให้พิจารณาจากเงื่อนไข 4 ประการ คือ

2.1 โครงการต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อโครงการหรือนโยบายอื่นๆ เช่น โครงการสร้างเขื่อนอาจก่อให้เกิดผลเสียคือ การทำลายทรัพยากรป่าไม้ ขัดแย้งกับนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.2 โครงการต้องเชื่อถือได้ในผลงานที่เกิดขึ้นของโครงการ เช่น ต้องดำเนินการประเมินผลโดยหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลในระบบปิด (Closed System Evaluation)

2.3 โครงการต้องไม่มีปัญหาทางด้านมาตรการ (Measures or Approach) ของโครงการที่นำไปใช้ในทางปฏิบัติ กล่าวคือต้องไม่ทุ่มเททรัพยากรลงไปมากมายแต่ได้ผลงานกลับมาไม่มากนัก

2.4 โครงการต้องไม่มีปัญหาทางด้านมนุษยธรรม หรือศีลธรรม เช่น โครงการผลักดันผู้อพยพชาวเวียดนามของฮองกง ซึ่งแม้ว่าโครงการจะประสบความสำเร็จแต่ก็ถือว่าไร้มนุษยธรรม

3. มิติที่ 3 ผลรวมของโครงการพัฒนาทั้งหมดต้องก่อให้เกิดผลของการพัฒนาประเทศในทิศทางที่พึงปรารถนา เช่น โครงการระดับกองต้องบรรลุเป้าหมายโดยรวมของระดับกรม โครงการระดับกรม และกระทรวงต้องบรรลุเป้าหมายโดยรวมของรัฐบาล เป็นต้น

สำหรับในปัจจุบันหน่วยงานราชการได้ดำเนินการวัดผลสำเร็จของงานโดยใช้ตัวชี้วัด หรือ KPI (key Performance Indicators) เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดผลสำเร็จการปฏิบัติงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ในรูปข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

ซึ่งในการวัดผลสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวัดจากผลลัพธ์การดำเนินการ ในประเด็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก คุณภาพการให้บริการ

และการพัฒนาองค์กร โดยปรับจากองค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549: 7-11)

1. การปรับปรุงประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงรุกสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ให้แนวคิดว่าเป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย

ดังนั้นการปรับปรุงประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงรุก จึงเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติราชการที่สำคัญของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อให้บรรลุคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

2. คุณภาพการให้บริการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ให้แนวคิดว่าเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทางที่ดี

3. การพัฒนาองค์กรสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549:11) ให้แนวคิดว่าเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญของส่วนราชการในเรื่องการพัฒนาองค์กร การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด ดังนั้นคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเรื่องการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด

สรุป การวัดความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวัดจากผลลัพธ์ การดำเนินการ ในประเด็นของการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร

นโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน การปฏิบัติงานขององค์การตำรวจมีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

การปฏิบัติงานมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดอำนาจที่สำคัญ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2558 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงานลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง

2. พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติกรอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติกรอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่

3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

โดยสรุปที่สำคัญ ดังนี้

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
3. ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบ การดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
4. ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

5. ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วยการดำเนินการตาม วรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับการกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะ กำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วยก็ได้

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และ ระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการ ของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่ เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

4. พระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ให้ไว้ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 187 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย และมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้ เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552”

มาตรา 4 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ แบ่งเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่า กองบัญชาการดังต่อไปนี้

- 1.1 สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
- 1.2 สำนักงานส่งกำลังบำรุง
- 1.3 สำนักงานกำลังพล
- 1.4 สำนักงานงบประมาณและการเงิน
- 1.5 สำนักงานกฎหมายและคดี
- 1.6 สำนักงานคณะกรรมการการข้าราชการตำรวจ
- 1.7 สำนักงานจรตำรวจ
- 1.8 สำนักงานตำรวจสอบภายใน

2. ให้จัดตั้งกองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการดังต่อไปนี้

2

2.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

.2 - 2.10 ตำรวจภูธรภาค 1-9

2.11 ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.12 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

2.13 กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

2.14 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล

2.15 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.16 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

2.17 สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

2.18 สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

2.19 สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.20 กองบัญชาการศีกษา

2.21 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

2.22 โรงพยาบาลตำรวจ

มาตรา 5 ส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์วางแผนพัฒนาองค์กรและทรัพยากรทางการบริหาร อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล เรงรัดตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งปวงของทุกหน่วยงานภายในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองบัญชาการหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจและหน่วยงานในสังกัด

2.1.2 เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนปฏิบัติการ 4 ปี ให้สอดคล้องกับแผน

บริหารราชการแผ่นดินแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาลและคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ

2.1.3 ประสานและจัดทำแผน แผนงาน โครงการ ตลอดจนกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1.4 ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการวิจัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 สำนักงานส่งเสริมการตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.2.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการตำรวจและหน่วยงานในสังกัด

2.2.2 ศึกษา พัฒนา และสร้างมาตรฐานคุณลักษณะเฉพาะพัสดุแบบรูปรายการและราคากลางสิ่งปลูกสร้าง

2.2.3 บริหารงานและดำเนินการเกี่ยวกับงานส่งเสริมการตำรวจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 สำนักงานกำลังพล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.3.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกำลังพลและหน่วยงานในสังกัด

2.3.2 จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างส่วนราชการ ระบบตำแหน่ง และระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3.4 ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการและพัฒนาการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4 สำนักงานงบประมาณและการเงิน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.4.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานงบประมาณและการเงินและหน่วยงานในสังกัด

2.4.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การบัญชี ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4.3 เสนอความเห็นเพื่อประกอบการจัดทำแผนงาน โครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ดำเนินการเกี่ยวกับการตั้งคำขอ การจัดสรร การบริหาร การควบคุม และกำกับดูแลตลอดจนติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4.4 ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการดำเนินงานและงานวิชาการด้านงบประมาณ การเงิน และการบัญชีรวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานข้อมูลสารสนเทศ และงานฝึกอบรมด้านงบประมาณ การเงิน และการบัญชีแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5 สำนักงานกฎหมายและคดี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.5.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกฎหมายและคดีและหน่วยงานในสังกัด

2.5.2 ให้คำปรึกษา และให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.5.3 ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.5.4 ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบแพ่งและทางอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.5.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.5.6 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.6 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.6.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจและหน่วยงานในสังกัด

2.6.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการข้าราชการตำรวจและตามที่คณะกรรมการข้าราชการตำรวจมอบหมาย

2.6.3 พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการข้าราชการตำรวจหรืออนุกรรมการคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการรายงานการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการตำรวจ

2.6.4 พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการข้าราชการตำรวจหรืออนุกรรมการคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการแก้ไขวันเดือนปีเกิดในทะเบียนประวัติ และการควบคุมเกียจคร้านของข้าราชการตำรวจ

2.6.5 พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการข้าราชการตำรวจหรืออนุกรรมการคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.6.6 พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการข้าราชการตำรวจหรืออนุกรรมการคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา วินิจฉัยปัญหา การออกกฎระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ มติของคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ

2.6.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.7 สำนักงานจเรตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.7.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจเรตำรวจและหน่วยงานในสังกัด

2.7.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการด้านการป้องกันและปราบปรามการสืบสวน การสอบสวน การจราจร การบริการสังคม และด้านอื่น ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ข้าราชการ ดำรวจพนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และดำเนินการสืบสวนสอบสวน ข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

2.7.4 ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ จัดทำคู่มือและคำอธิบายแนวทางการปฏิบัติ และสอดส่องดูแล การรักษาการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.7.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.8 สำนักงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.8.1 เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติใน การวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานในสังกัด

2.8.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติตามกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งใดที่ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งมีสิทธิและอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล เอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ ตลอดจนบุคคลากรและทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.8.3 ให้คำปรึกษาต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สำนักงานตำรวจ ชาติมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รายงานผลการตรวจสอบและให้ ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ประเมินผล ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข

2.8.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบ หรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

2.9.1 กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและ เสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาลและหน่วยงานใน สังกัด

2.9.2 ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัช ทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

2.9.3 บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.9.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ประชาชน ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน

2.9.5 ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา

2.9.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

2.9.7 ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย

2.9.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร

2.9.9 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่

2.9.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.10 – 2.18 ดำรงวุฒรรภาค 1 - 9 มีอำนาจหน้าที่ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ดังต่อไปนี้

1) กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของดำรงวุฒรรภาคและหน่วยงานในสังกัด

2) ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

3) บูรณาการร่วมกับหน่วยงานตำรวจหรือหน่วยงานอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

4) ควบคุม ตรวจสอบ และแนะนำข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนให้มีอำนาจยับยั้งการกระทำใด ๆ ของข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานอื่นในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ชั่วคราว แล้วรายงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติกำหนด

5) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการให้ความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ประชาชน ตลอดจนการให้บริการช่วยเหลือประชาชน

- 6) ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาตามที่ได้รับมอบหมาย
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
- 8) ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย
- 9) ดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร
- 10) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ
- 11) ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจ และจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด
- 12) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในกิจการของตำรวจ
- 13) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่
- 14) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 ลง 27 กันยายน พ.ศ. 2555 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ

ด้วยในการประชุมคณะอนุกรรมการ ก.ตร. เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555 และในการประชุมครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2555 ได้มีมติอนุมัติการกำหนดตำแหน่งพนักงานสอบสวนตามนัยมาตรา 44(6) ถึง (11) แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2557 และอนุมัติการเปลี่ยนแปลงการกำหนดตำแหน่งรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน สายงานสอบสวน เป็นตำแหน่งรองผู้กำกับการสืบสวน สายงานสอบสวน ต่อมาคณะกรรมการข้าราชการตำรวจในการประชุมครั้งที่ 9/2555 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2555 และในการประชุมครั้งที่ 10/2555 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2555 ได้มีมติอนุมัติการกำหนดตำแหน่งดังกล่าวตามที่คณะอนุกรรมการ ก.ตร. เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เสนอ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับโครงสร้างและลักษณะงานที่ปฏิบัติเสียใหม่

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 11(4) แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จึงออกคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ และการเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจ โดยให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้
2. โครงสร้างสถานีตำรวจ และการเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจ

โครงสร้างสถานีตำรวจ

โครงสร้างสถานีตำรวจตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537 /2555 ลง 27 กันยายน พ.ศ. 2555 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ มีดังนี้

1. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง ผู้กำกับการการเรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 1 และรูปแบบที่ 2
2. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตรใหญ่ การเรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 3 และรูปแบบที่ 4
3. สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง สารวัตร การเรียกชื่อตำแหน่งปรากฏตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 5 และรูปแบบที่ 6

ลักษณะงานในสถานีตำรวจ

ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537 /2555 ลง วันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2555 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ให้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธร ออกเป็น 5 งาน กับ 1 หน่วยปฏิบัติการ คือ งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

อำนาจหน้าที่ตำรวจ

ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการคือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547: 11 – 13)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์พระราชินีพระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1 2 3 4 หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถแยกบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ ออกเป็น 3 ด้านคือ

1. บทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นหน้าที่ของตำรวจ อาชญากรรมมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างหนึ่ง และผลของการกระทำของบุคคลในสังคม ฉะนั้นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี จึงจะได้ผลภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของตำรวจ ดังนี้
 - 1.1 หน้าที่รักษากฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายลักษณะอาญาเมื่อมีการฝ่าฝืนกฎหมายแล้วจะมีบทลงโทษไว้ หน้าที่ของตำรวจคือ ป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายเนื่องจากการกระทำผิดกฎหมายด้วยการดูแลป้องกัน มิให้มีผู้กระทำความผิดขึ้น หรือหากมีก็จับกุมดำเนินคดีตามกฎหมาย
 - 1.2 หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย การมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีจะต้องเข้าป้องกัน แก้ไข บำบัดช่วยเหลือ ให้บรรเทาหรือหมดไป

1.3 หน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มิให้มีอันตราย ซึ่งการป้องกันอันตรายจากทุกอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

1.4 หน้าที่ในการสืบสวน ทั้งก่อนและหลังการกระทำความผิด หน้าที่สืบสวนก่อนการกระทำความผิด จะเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง ส่วนการสืบสวนภายหลังการกระทำความผิดแล้วจะมีจุดหมายเพื่อบรรเทาความเสียหาย เช่น การติดตามเอาทรัพย์สินกลับคืนให้เจ้าของเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิด โดยการสืบสวนหาพยานหลักฐานมาประกอบการดำเนินคดี

1.5 หน้าที่ในการให้บริการประชาชน เป็นหน้าที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ตำรวจช่วยเหลือบริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ

2. บทบาทและหน้าที่ของตำรวจในการบริการประชาชน

2.1 การอำนวยความสะดวกจราจร เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้สัญจรไปมาอย่างสะดวกและปลอดภัย

2.2 การบริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายของตำรวจ 191 ซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นและมีที่พึ่ง

2.3 การส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่คอยให้ความคุ้มครองเด็กไม่ให้ถูกชักนำไปในทางที่ผิดตลอดจนการห้ามปราบปรามเด็กไม่ให้ประพฤติไปในทางเสื่อมเสีย หรือมอมเมาอยู่ในอบายมุข

2.4 การบริการด้านการทะเบียนต่าง ๆ เช่น อาวุธปืน ตลอดจนการควบคุมพวกโรงแรมโรงรับจำนำ โรงภาพยนตร์ และอื่น ๆ

2.5 การบริการพิมพ์ลายมือ สำหรับข้าราชการหรือ ประชาชนในการเข้าทำงานหรือเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเป็นการตรวจสอบประวัติการต้องโทษหรือเก็บประวัติได้

2.6 การป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

3. บทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของรัฐ การรักษาความมั่นคงของชาติเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตำรวจทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ มีหน้าที่ป้องกันรักษาอธิปไตยของชาติร่วมกับฝ่ายทหารโดยตรงและทางอ้อม ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบังคับใช้กฎหมายของสังคมซึ่งมีหน้าที่ในส่วนนี้เป็นการกระทำเพื่อก่อให้เกิดความสงบสุขในบ้านเมืองนั่นเอง

สรุป จุลพราหมณ์ พ.ด.ท. (25228) โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของรัฐจำแนกได้ดังนี้

1. การรักษาอธิปไตยของชาติ มีหน้าที่ป้องกันรักษาอธิปไตยของชาติในบริเวณที่ไม่มีกำลังทหารปฏิบัติการอยู่ หรือระหว่างที่กำลังทหารยังไปไม่ถึงหรือปฏิบัติการตามที่ฝ่ายทหารกำหนด

2. บทบาทในการรักษาความสงบภายในประเทศจากการกระทำของผู้ก่อความไม่สงบจากลัทธิในต่าง ๆ

3. บทบาทในการป้องกันปราบปรามผู้ก่อการร้าย

แนวทางในการปฏิบัติราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี 2555

ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีประกาศเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2554 ให้ใช้ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555- 2564 เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำแนวทาง การปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี 2555 ขึ้นโดยมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ดังแนวทางดังต่อไปนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555:1-8)

1. นโยบายรัฐบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์การสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใน 5 ด้านดังต่อไปนี้คือ

1.1 สร้างความปรองดองสมานฉันท์เยียวยาและฟื้นฟูทุกฝ่ายประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุรุนแรงตั้งแต่ช่วงปลายการใช้รัฐธรรมนูญ 2540 สนับสนุนให้คณะกรรมการอิสระตรวจสอบและค้นหาความจริงเพื่อการปรองดองแห่งชาติดำเนินการอย่างเป็นอิสระ

1.2 กำหนดให้การแก้ไขและป้องกันปัญหาเสียดุลเป็น “วาระแห่งชาติ”

1.3 ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐอย่างจริงจัง

1.4 เร่งนำสันติสุขและความปลอดภัยกลับมาสู่พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยน้อมนำกระแสพระราชดำรัส “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา ” เป็นหลักปฏิบัติ

1.5 นโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยการปรับปรุงระบบการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมด้วยมาตรการเชิงรุกให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้ทันท่วงที พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนสอบสวนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การนำมาตรการทางภาษีการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินมาใช้ในการดำเนินการต่อผู้กระทำความผิด และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเชิงรุกโดยประชาชนมีส่วนร่วมจัดให้มีกลไกการบริหารจัดการแบบครบวงจรวิเคราะห์แนวโน้มของอาชญากรรมล่วงหน้าเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

อาชญากรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ

2. ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555 -2564

คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ มีมติเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2554 เห็นชอบให้ใช้ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555 -2564 ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ไว้คือ “เป็นตำรวจมืออาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ตามยุทธศาสตร์ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถ โดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. การกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสัมฤทธิ์
2. ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
3. มีระบบและกระบวนการที่ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ
4. มีเทคโนโลยีอุปกรณ์และเครื่องมือพิเศษรวมทั้งระบบสารสนเทศอัจฉริยะ

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใสมีมาตรฐาน โดยกำหนดเป้าประสงค์

ดังนี้

1. สังคมและประชาชนเชื่อมั่นต่อการตำรวจ
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจและลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

3. กระบวนการที่โปร่งใสมีมาตรฐานโดยมีกระบวนการที่มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และหน่วยงานต่างๆและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรและหน่วยงานมีครุภัณฑ์ยุทธโศปกรณ์ยานพาหนะเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจโดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความเข้มแข็ง

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความพึงพอใจ

3. กฎหมายกฎระเบียบคำสั่งและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องเอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

4. หน่วยงานและบุคลากรนำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารโดยกำหนดเป้าประสงค์ ดังนี้

1. การบริหารโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน
3. กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
4. ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติหน้าที่

3. จุดเน้นและทิศทางการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2555

จุดเน้นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปรากฏในคำของบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2555 มีแนวทางที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

3.1 เกิดทุนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์มีการพัฒนากลไกการ ถวายความปลอดภัยของสถาบันพระมหากษัตริย์ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมสร้าง ความตระหนักในพระมหากรุณาธิคุณและจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์และส่งเสริม โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

3.2 การแก้ไขและป้องกันปัญหาเสพติดซึ่งรัฐบาลกำหนดให้เป็น “วาระ แห่งชาติ”

3.2.1 ยึดหลักนิติธรรมในการปราบปรามผู้ผลิตผู้ค้าผู้มีอิทธิพลและผู้ ประพฤติมิชอบโดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

3.2.2 ยึดหลักผู้เสพคือผู้ป่วยที่ต้อง ได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดี ของสังคมพร้อมทั้งมีกลไกติดตามช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ

3.2.3 การแสวงหาความร่วมมือเชิงรุกกับต่างประเทศในการป้องกันกักขัง และสกัดกั้นยาเสพติดสารเคมีและสารตั้งต้นในการผลิตยาเสพติดที่ลักลอบนำเข้าประเทศ

3.2.4 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการป้องกันกลุ่ม เสี่ยงและประชาชนทั่วไปไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด

3.2.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการสกัดกั้นเส้นทางลำเลียงยาเสพติดโดยดำเนิน กิจกรรมเฝ้าระวังและกรรมวิธีทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.6 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนปราบปรามแหล่งพักยาเสพติด เครือข่ายผู้ค้ายาเสพติดทั้งในและต่างประเทศตลอดจนผู้ค้ารายย่อย และผู้เสพเพื่อตัดอุปสงค์และ

ขยายผลการจับกุมให้ได้มากที่สุดรวมทั้งใช้มาตรการด้านทรัพย์สินเพื่อตัดวงจรทางเศรษฐกิจของกระบวนการอีกด้วย

3.3 เร่งนำสันติสุขและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนกลับมาสู่พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.3.1 การพัฒนาระบบการข่าวให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วและเที่ยงตรง

3.3.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่การขยายฐานมวลชนในพื้นที่อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3.3.3 จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและจัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่สีแดง

3.3.4 การเตรียมความพร้อมด้วยการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

3.3.5 เพิ่มขีดความสามารถด้านยานพาหนะและการส่งกำลังบำรุงให้รองรับการปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ยกระดับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศตามแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2558)

3.4.1 พัฒนาด้านการบริการบนสถานีตำรวจ (หน่วยงานระดับ Front Office) ที่มีการปฏิบัติงานและมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐาน

3.4.2 พัฒนาพนักงานสอบสวนเพื่อการอำนวยความสะดวกทางอาญา

3.4.3 การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสร้างเครือข่ายการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่

3.4.4 การให้บริการด้านควบคุมการจัดการจราจร

3.4.5 การบริหารและพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยมและสร้างสำนึกในการให้บริการประชาชนโดยกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกันในการบริการที่ดีแก่ประชาชนและมีบุคลากรที่ดีมีจริยมารยาทและการใช้คำพูดต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3.5 สร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติและฟื้นฟูประชาธิปไตย

3.5.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและเข้มงวดโดยยึดหลักนิติรัฐ

3.5.2 ดำเนินการติดตามสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดและเร่งรัดการดำเนินคดีสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและอยู่ในความสนใจของประชาชน

3.5.3 การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) เพื่อใช้ในการสืบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน

3.6 สร้างความสามัคคีและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศอาเซียน

3.6.1 วางกรอบทิศทางและมาตรการดำเนินการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.6.2 วางมาตรการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดรับทราบและนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลต่อการเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558

3.6.3 เตรียมความพร้อมของทุกหน่วยงานในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558

3.7 สนับสนุนให้ประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความเข้มแข็งและความพึงพอใจ

3.7.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงาน และบุคลากรนำแนวคิดการมีส่วนร่วมประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.7.2 ปรับปรุงพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติตลอดจนแนวทางการประเมินผลการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนให้มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3.7.3 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายกฎระเบียบคำสั่งและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

3.8 พัฒนางานตำรวจให้โปร่งใสมีมาตรฐาน

3.8.1 พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยนำมาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบมาบังคับใช้กับข้าราชการตำรวจที่ประพฤติชอบอย่างจริงจังเสริมสร้างภาพลักษณ์วัฒนธรรมของตำรวจพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมข้าราชการตำรวจในทุกระดับให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชน

3.8.2 ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรมโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของสถานีตำรวจปรับทัศนคติและวิธีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง

นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงได้กำหนดนโยบายทั่วไปและนโยบายเน้นหนักดังนี้

นโยบายทั่วไป

1. ปกป้องเทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติศาสนาพระมหากษัตริย์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

1.1 เฝ้าระวังตรวจสอบดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำผิดในการละเมิดสถาบันทุกด้านและดำเนินคดีโดยเด็ดขาด

1.2 สร้างความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณจงรักภักดีต่อสถาบันชาติศาสนาพระมหากษัตริย์

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอย่างเต็มความสามารถ

1.4 พัฒนากลไกการถวายความปลอดภัยของสถาบันพระมหากษัตริย์ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

2.1 ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างเข้มข้นตามนโยบายรัฐบาลโดยยึดกฎหมายและหลักนิติธรรม

2.2 ปราบปรามจับกุมผู้ผลิตผู้ค้าผู้ค้าเลียงยาเสพติดในทุกระดับโดยเน้นผู้ค้ารายย่อยในชุมชนเครือข่ายและขยายผลการจับกุมทุกราย

2.3 ประสานความร่วมมือเพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามยาเสพติดในเรือนจำ

2.4 ดำเนินมาตรการยึดทรัพย์กับผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดตามกฎหมาย

2.5 ให้ความสำคัญในการป้องกันกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยงโดยการพัฒนาคู

ตำรวจ D.A.R.E.

2.6 พัฒนาช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อร้องเรียนหรือเบาะแสผ่านทุกช่องทางโดยเฉพาะสื่อเทคโนโลยี

2.7 แลกเปลี่ยนข่าวสารและประสานความร่วมมือกับนานาชาติในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 8) ดำเนินการทางอาญาและวินัยกับข้าราชการตำรวจที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดอย่างเด็ดขาด

3. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

3.1 ควบคุมและลดความรุนแรงของอาชญากรรมให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นภัยคุกคามต่อชีวิตและทรัพย์สิน

3.2 ป้องกันอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม โดยการจัดระเบียบพื้นที่เสี่ยงและแหล่งมั่วสุมเพื่อตัดช่องโอกาสและไม่เป็นแหล่งบ่มเพาะต่อการก่ออาชญากรรม

3.3 พัฒนาระบบงานสายตรวจให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการระงับเหตุและบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว

3.4 พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุทุกระดับ โดยเฉพาะศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่หรือชุดปฏิบัติการที่มีความพร้อมสามารถตอบสนองการรับแจ้งเหตุเข้าไปช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์

3.5 ยกระดับขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศโดยการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินป้องกันไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบได้รับความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึงทันเหตุการณ์

3.6 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเช่นระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ระบบบอกตำแหน่งพิกัด (GPS) การประยุกต์ใช้โปรแกรมใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ ฯลฯ

3.7 สร้างทีมงานวิเคราะห์อาชญากรรมในทุกระดับเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์แนวโน้มแผนยุทธศาสตร์และนำมาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

3.8 จัดระเบียบสังคมและเข้มงวดกวดขันอบายมุขในพื้นที่อย่างจริงจัง

3.9 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมเครือข่ายภาคประชาชนและบูรณาการทุกภาคส่วนโดยเน้นชุมชนเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนทุกคนมีส่วนรับผิดชอบในการป้องกันและแก้ปัญหาอาชญากรรมตามหลักการที่ว่าประชาชนคือตำรวจคนแรก

3.10 ผลักดันให้มีมาตรการทางกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเอื้ออำนวยต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในสถานประกอบการเขตชุมชนและเขตที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก

4. การแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

4.1 น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “เข้าใจ เข้าถึงพัฒนา” และหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นหลักปฏิบัติในการแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

- 4.2 นำแนวทางสันติวิธีและแนวคิดการเมืองนำการทหารมาใช้เป็นกลไกหลักในการแก้ปัญหา
- 4.3 สร้างเอกภาพและบูรณาการการแก้ปัญหาทั้งในระดับยุทธศาสตร์และระดับยุทธวิธี
- 4.4 ควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการยุติเหตุร้ายรายวันและความรุนแรงนั้น มาตรการเชิงรุกเพื่อจำกัดเสรีการปฏิบัติของฝ่ายตรงข้าม
- 4.5 พัฒนาขีดความสามารถของหน่วยให้มีความเข้มแข็งเน้นการสร้างทีมสืบสวนสอบสวนและพิสูจน์หลักฐานโดยยึดหลักกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
- 4.6 ให้ผู้นำศาสนาผู้นำท้องถิ่นและผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
- 4.7 ประสานและขอความร่วมมือกับต่างประเทศโดยเฉพาะองค์การความร่วมมืออิสลาม (OIC) และประเทศเพื่อนบ้าน
- 4.8 คัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักศาสนาวัฒนธรรมประเพณีภาษาถิ่นพื้นฐานความเป็นอยู่และความเชื่อของชุมชนท้องถิ่น
- 4.9 กระจายอำนาจการบริหารจัดการอย่างเบ็ดเสร็จให้แก่ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศชต.) เพื่อให้มีความคล่องตัวในการแก้ปัญหา
- 4.10 ให้ทุกหน่วยงานทุ่มเทสรรพกำลังและดูแลสิทธิกำลังพลเพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ
5. ด้านความมั่นคง
 - 5.1 รักษาความสงบเรียบร้อยในการชุมนุมเรียกร้องภายใต้กรอบของกฎหมายตามหลักสากล
 - 5.2 พัฒนาระบบการควบคุมแรงงานต่างด้าวและการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 5.3 พัฒนาระบบเครือข่ายและความร่วมมือการข่าวด้านความมั่นคงการควบคุมการสัญจรชายแดนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อไม่ให้เข้ามาเป็นแหล่งพักพิงซ่อนสุมหลบซ่อนและก่อเหตุ
 - 5.4 พัฒนาระบบการเฝ้าระวังพื้นที่และเส้นทางเชื่อมต่อกับแนวชายแดน
 - 5.5 เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้านทุกระดับ
6. การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
 - 6.1 จัดระบบแลกเปลี่ยนข่าวสารและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้รักษากฎหมายในต่างประเทศเพื่อตัดวงจรและหยุดยั้งภัยคุกคามจากอาชญากรรมข้ามชาติทุกรูปแบบ

6.2 ปรับโครงสร้างการจัดหน่วยตำรวจที่เกี่ยวข้องให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน สอดรับกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

6.3 เตรียมความพร้อมบุคลากรสถานที่ยานพาหนะขั้นตอนการปฏิบัติและเอกสารประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาอังกฤษและภาษาถิ่นเพื่อการอำนวยความสะดวกและการบริการ ประชาชนและนักท่องเที่ยว

6.4 ผู้นำของตำรวจทุกระดับต้องมีความรู้ทักษะภาษาอังกฤษภาษาถิ่นและให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษจากสถาบันที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

6.5 พิสูจน์วัตถุพยานได้ทุกประเภทและสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการตรวจ พิสูจน์กับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ

6.6 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงกับประเทศ เพื่อนบ้าน

6.7 ส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาความสัมพันธ์กับตำรวจในอาเซียนและนานาชาติ ประเทศ

6.8 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานประชาชนและชุมชนในพื้นที่ตาม แนวชายแดน

6.9 ปรับปรุงกฎหมายระเบียบแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลและเป็นไปตามกฎบัตรอาเซียน

7. การอำนวยความสะดวก

7.1 บังคับใช้กฎหมายและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็วโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม

7.2 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความรู้ความเชี่ยวชาญมีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตลอดจนการแต่งตั้งพนักงานสอบสวนและผู้ช่วย พนักงานสอบสวนให้เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละพื้นที่

7.3 พัฒนาระบบและบูรณาการทีมสืบสวนสอบสวนปราบปรามและพิสูจน์หลักฐานในสถานีตำรวจ

7.4 ศึกษาและพัฒนาโครงสร้างกระบวนการสอบสวนเพื่อลดภาระงานของ พนักงานสอบสวนทางด้านเอกสาร โดยให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้เสียหายมากขึ้น

7.5 เน้นการนำพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์นิติเวชศาสตร์การทะเบียน ประวัติอาชญากรรมและเชื่อมโยงฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์พิสูจน์หลักฐานเพื่อพิสูจน์ การกระทำความผิดทางอาญา

7.6 ส่งเสริมจริยธรรมจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวนให้มีจิตสำนึกในการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน

7.7 กำหนดให้พนักงานสอบสวนรับคดีอาญาตามที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้ทราบสถิติคดีอาญานำไปสู่แนวทางแก้ปัญหาอาชญากรรมและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

7.8 เร่งรัดและผลักดันให้มีกฎหมายใกล้เคียงข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นสอบสวนรวมทั้งการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการประชาชนของพนักงานสอบสวน

7.9 บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

7.10 จัดหาวัสดุอุปกรณ์และนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพงานสืบสวนงานสอบสวนและงานพิสูจน์หลักฐาน

7.11 ปรับปรุงแก้กฎหมายกฎระเบียบคำสั่งและข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก

8. การให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

8.1 สถานีตำรวจถือเป็นหัวใจสำคัญที่เป็นต้นธารแห่งความยุติธรรมในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

8.2 ให้สถานีตำรวจพิจารณาจัดตั้งหน่วยบริการประชาชนเพื่อกระจายการบริการให้ตรงความต้องการของประชาชน

8.3 พัฒนาศักยภาพของหน่วยงานบริการประชาชนให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพให้เกียรติโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง

8.4 ให้ความสำคัญกับการกระจายทรัพยากรการบริหารไปยังสถานีตำรวจและหน่วยงานบริการประชาชน

8.5 ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติในลักษณะการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว

8.6 ขยายและเพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึงเช่นการชำระค่าปรับคดีจราจรการรับแจ้งเหตุผ่านทางสื่อสารสนเทศจุดรับแจ้งเหตุเคลื่อนที่ ฯลฯ

8.7 พัฒนาระบบการบริการจราจรให้มีความสะดวกรวดเร็วปลอดภัย และมุ่งเน้นการเป็น “สุภาพบุรุษจราจร”

8.8 สร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วนในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

8.9 เตรียมการและช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัยอย่างต่อเนื่องจนเข้าสู่ภาวะปกติและสนับสนุนหน่วยงานเกี่ยวข้องในการบรรเทาสาธารณภัย

นโยบายเน้นหนัก

1. ปกป้องเทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติศาสนาพระมหากษัตริย์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างเข้มข้นทั้งผู้ผลิตผู้ค้าผู้จำหน่ายรายใหญ่และรายย่อยในชุมชนตลอดจนมาตรการยึดทรัพย์กับผู้เกี่ยวข้องทุกรายโดยยึดหลักกฎหมายและหลักนิติธรรม
3. แก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อยุติเหตุร้ายรายวันและความรุนแรงด้วยมาตรการเชิงรุกเพื่อจำกัดเสรีการปฏิบัติของฝ่ายตรงข้าม
4. ควบคุมและลดความรุนแรงของอาชญากรรมให้ประชาชนเกิดความมั่นใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจโดยการจัดระเบียบสังคมและควบคุมอบายมุขผิดกฎหมายในพื้นที่
5. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อมีความพร้อมในการให้บริการและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง
6. การปฏิบัติงานของตำรวจให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้ประชาชนชุมชนและท้องถิ่นมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในทุกมิติ
7. พัฒนาศักยภาพทุกสายงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพมีความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในศีลธรรมและสร้างค่านิยมให้มีความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายประหยัด
8. เตรียมความพร้อมและเร่งรัดการดำเนินการด้านบุคลากรโครงสร้างกฎระเบียบและอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถรองรับและเป็นมาตรฐานในกรอบของอาเซียน
9. พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการ (ศปก.) ทุกระดับให้มีความพร้อมเพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บังคับบัญชาในการขับเคลื่อนติดตามการปฏิบัติและบูรณาการการทำงานในทุกมิติ
10. เน้นภาวะผู้นำในทุกระดับผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ได้บังคับบัญชาให้ทำงานเป็นทีมและมีเอกภาพ
11. จัดระบบและดำเนินการด้านสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจครอบครัวและข้าราชการตำรวจที่เกษียณอายุราชการแล้วให้มีสุขภาพพลานามัยมีความเป็นอยู่ที่ดีประกอบอาชีพเสริมดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. สร้างเอกภาพทางความคิดของผู้นำหน่วยทุกระดับเพื่อให้คิดและมองไปในทิศทางเดียวกัน
2. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้เป็นตำรวจมืออาชีพโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นที่พึ่งของประชาชนรวมทั้งการปลูกเร้าสอนแนะของผู้บังคับบัญชา
3. นำเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่มาสร้างเครื่องมือและกลไกในการบริหารงานโดยเน้นการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการ (สปก.) ในการขับเคลื่อนบูรณาการและประสานกับทุกองค์กร
4. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานดีต้องได้รับผลตอบแทน และผู้ปฏิบัติงานหย่อนยานต้องถูกพิจารณาข้อบกพร่อง
5. ผู้บังคับบัญชาต้องพร้อมรับผิดชอบต่อความสำเร็จความล้มเหลวเป็นแบบอย่างที่ดีและอยู่เคียงข้างกับผู้ใต้บังคับบัญชา

แผนปฏิบัติการตำรวจภูธรภาค

7

ตำรวจภูธรภาค 7 เป็นหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติระดับกองบัญชาการ การปฏิบัติราชการโดยยึดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกำหนดแผนปฏิบัติการในส่วน of ตำรวจภูธรภาค 7 ใน 7 ด้าน ดังนี้

1. เทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และภาพลักษณ์ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขพัฒนากลไกการถวายความปลอดภัยของสถาบันพระมหากษัตริย์ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูงสุดการณรงค์ เทิดทูนสร้าง ความตระหนักในพระมหากรุณาธิคุณและจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เฝ้า ระวัง ตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำผิดในการละเมิดสถาบันทุกด้านรวมทั้งการกระทำผ่าน ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และดำเนินคดีโดยเด็ดขาด ส่งเสริมโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
2. ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีการกำหนดมาตรการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพื้นฐานที่เกี่ยวกับการดำรง ชีวิตประจำวันของประชาชน อาชญากรรมที่เกี่ยวกับชีวิตร่างกายและทรัพย์สินทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศ คดีความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิเด็ก สตรี คดีความผิดประทุษร้ายต่อสาธารณสมบัติ ของชาติ จัดระเบียบสังคม ควบคุมไม่ให้มีอบายมุขผิดกฎหมายในพื้นที่ และการเปิด – ปิดสถาน บริการตามเวลาที่กฎหมายกำหนดพัฒนาระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น และข้อมูลบุคคลทั้งในระดับ พื้นที่และระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดทำฐานข้อมูล เร่งรัดจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับคดีค้างเก่าให้ได้มากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับคดีที่ส่งผล

กระทบต่อความรู้สึกรักของประชาชนและคดีที่ใกล้ขาดอายุความเป็นลำดับแรกเร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายป่าไม้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา อาชญากรรมระหว่างประเทศ การก่อการร้าย แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายป้องกันและปราบปรามเว็บไซต์ที่กระทบต่อความมั่นคงและศีลธรรมอย่างเด็ดขาดส่งเสริมและแสวงหาการมีส่วนร่วมกับประชาชนและชุมชนในพื้นที่ให้มากขึ้น ทั้งในรูปของการจัดกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม การใช้สายตรวจเดินเท้าต้องลงพื้นที่พูดคุยกับประชาชน การจัดให้มีอาสาสมัครตำรวจบ้าน หรืออาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้กล้องวิดีโอวงจรปิด การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวางแผน เช่น การจัดทำนาฬิกาอาชญากรรมเชิงพื้นที่ การวิเคราะห์และจัดทำเส้นทางสายตรวจ การจัดทำแผนที่อาชญากรรมเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กับประชาชนในพื้นที่ การประยุกต์ใช้ Application บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อสนับสนุนการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เบาะแส หรือการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมีมาตรการเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการควบคุม ดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เข้าไปพัวพันกับยาเสพติดและให้สืบสวนจับกุมดำเนินคดีเป็นไปตามกฎหมายโดยเคร่งครัด หากมีผู้ฝ่าฝืนให้ดำเนินการตามกฎหมายและวินัยอย่างเด็ดขาดลดโอกาสและจำกัดขีดความสามารถในการผลิตจากแหล่งผลิต โดยการสกัดกั้นสารตั้งต้นและสารเคมีที่ใช้ในการผลิต รวมทั้งการนำเข้ายาเสพติด โดยเน้นการสกัดกั้นที่จุดเสี่ยงและจุดผ่านตามแนวชายแดน เพิ่มประสิทธิภาพในการสกัดกั้นตามเส้นทางลำเลียงยาเสพติดที่เล็ดลอดผ่านแนวชายแดนไม่ให้เข้าสู่พื้นที่ขึ้นใน โดยเน้นมาตรการด้านการข่าวและประสิทธิภาพของจุดตรวจ จุดสกัด การปฏิบัติให้บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วย ทุกระดับบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน โรงเรียนและสถานประกอบการอื่นๆ เพื่อลดปัญหาและลดความต้องการในการใช้ยาเสพติดรวมทั้งการดำเนินมาตรการการจัดระเบียบสังคมตามอำนาจหน้าที่เพื่อลดโอกาสในการเข้าสู่วงจรยาเสพติดของกลุ่มเสี่ยงเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนปราบปรามแหล่งพักยาเสพติดเครือข่ายผู้ค้ายาเสพติดทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาระบบการสืบสวนหาข่าว การจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายการค้ายาเสพติดรายสำคัญ ผู้ค้ารายย่อย ผู้สนับสนุน ผู้สมคบในการค้ายาเสพติด ดำเนินมาตรการเกี่ยวกับการยึดทรัพย์สิน มาตรการสมคบและการฟอกเงินตามกฎหมายมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อทำลายวงจรทางเศรษฐกิจของผู้ค้ารายสำคัญและผู้เกี่ยวข้องเร่งรัดติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับยาเสพติดค้างเก่าให้มากที่สุดเปิดโอกาสให้ผู้เสพและผู้ติดเข้าสู่ระบบบำบัด

โดยสมัครใจ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการป้องกันปราบปรามยาเสพติด

4. ด้านอำนาจความยุติธรรมมีการกำหนดแนวทางและมาตรการพัฒนาความรู้ ทักษะของพนักงานสอบสวนทุกระดับในด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งองค์ความรู้ด้านนิติวิทยาศาสตร์สมัยใหม่เพื่อให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความเจริญก้าวหน้า มีเกียรติศักดิ์ศรี และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่การดำรงตนอยู่ในความยุติธรรมกำหนดมาตรการในการส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมของพนักงานสอบสวนให้มีจิตสำนึกในการอำนาจความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรมเร่งเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้งานนิติวิทยาศาสตร์ นิติเวชศาสตร์ การทะเบียนประวัติอาชญากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนในการดำเนินคดีพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหาปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนหรือต่อการอำนาจความยุติธรรม

5. ด้านบริการและช่วยเหลือประชาชนเร่งปรับปรุงพัฒนางานด้านการบริการสถานีตำรวจของทุกสถานีตำรวจ (หน่วยงานระดับ Front Office) เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐานและมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิเช่น การทำรายการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อกับสถานีตำรวจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การแจ้งข่าวสารข้อแนะนำ หรือข้อร้องเรียน การดาวน์โหลด เอกสารหรือแบบฟอร์ม และการจ่ายค่าปรับผ่านระบบออนไลน์ จัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) โดยมีระบบบัตรคิวและขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งมีจุดให้บริการประชาสัมพันธ์และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดต่อก่อนพบเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของพื้นที่ให้บริการ เช่น บริเวณที่นั่งรอ ที่จอดรถ รวมถึงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ บริหารและพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกันในการบริการที่ดีแก่ประชาชนและมีบุคลิกภาพที่ดี มีกิริยามารยาทและการใช้คำพูดต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน โดยดำเนินกิจกรรมเฝ้าระวังและกรรมวิธีทางการข่าวอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งบังคับใช้กฎหมายตามแนวชายแดน น่านน้ำและทะเลอาณาเขต

6. ด้านเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนศึกษา วิเคราะห์แนวโน้มปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจภูธรภาค ๗ กำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานของหน่วย

7. ด้านการบริหารศึกษา ทำความเข้าใจทิศทางการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555 – 2564 และขยายยุทธศาสตร์ฯ ไปสู่แผนการปฏิบัติของแต่ละหน่วยให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้สามารถเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล จัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งปรับปรุงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นวางระบบการจัดหาอาคารสถานที่ ที่ดิน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และยุทธโธปกรณ์ให้เหมาะสม เพียงพอ ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์และมีความโปร่งใส รวมทั้งกำหนดมาตรการการใช้เครื่องมือฯ ที่มีอยู่ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม เพื่อให้การทำงานของกำลังพล เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้มีความคุ้มค่าและสามารถตรวจสอบได้จัดทำแผนการจัดสวัสดิการของกำลังพลในด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอ เหมาะสมรวมทั้งมีการบริหารจัดการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของกำลังพลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีขวัญกำลังใจสมบูรณ์ทั้งด้านสถานที่พักอาศัย สุขภาพพลานามัย การศึกษานูตร - ธิดา การพักผ่อนหย่อนใจ การดำรงชีพอย่างมีคุณภาพและมั่นคง ฯลฯ

สรุป จากการศึกษาการปฏิบัติงานขององค์การตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ การปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อีกทั้งต้องอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ หรือประชาชนโดยส่วนรวม ภายใต้กรอบของกฎหมายซึ่งกำหนดภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติไว้

บริบทของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประวัติความเป็นมา

ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เดิมเรียกว่า กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณ โรงภาพยนตร์ประจวบรามา (เก่า) ต่อมาได้ย้ายมาตั้งที่ถนนก้องเกียรติ ตำบลประจวบ อำเภอมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บนที่ดินของกระทรวงมหาดไทยที่มอบให้เมื่อปี พ.ศ. 2472 จำนวน 2 ไร่เศษ ทางตำรวจเห็นว่าเป็นบริเวณที่กว้างเหมาะสม จึงได้ย้ายมาตั้ง กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ถึงปัจจุบัน โดยมี ร้อยตำรวจเอกขุนคำจัด ธุระชน เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการคนแรก อาคารหลังเดิมเป็นไม้ ต่อมาปี พ.ศ. 2519 ได้รับอนุมัติให้ก่อสร้าง

อาคารคอนกรีตเสริมเหล็กเป็นที่ทำการ และทำการบูรณะซ่อมแซมอาคารเพิ่มจัดเป็นที่ปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อีกส่วนหนึ่ง

นับตั้งแต่ได้จัดตั้งกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นต้นมา มีผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้กำกับการ (ผกก.) เท่าที่ทราบมีด้วยกัน จำนวน 37 ท่าน ต่อจากนั้นกระทรวงมหาดไทย ได้มีประกาศ ฉบับที่ 15 พ.ศ. 2532 ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 106 ตอนที่ 16 ลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2532 เปลี่ยนชื่อจาก กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีหัวหน้าส่วนราชการดำรงตำแหน่งให้เป็น รองผู้บังคับการหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538 ปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจใหม่โดยปรับตำแหน่งรองผู้บังคับการ (ทำหน้าที่หัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัด) เป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดและมีหัวหน้าส่วนราชการดำรงตำแหน่งเป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีฐานะเทียบกองบังคับการ สังกัดตำรวจภาค 7 รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจความรับผิดชอบ หรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล และตำรวจภาค 1 ถึง 9 ประกาศ ณ วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2550 กำหนดให้ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปกครองสถานีตำรวจ จำนวน 16 สถานีประกอบด้วย สถานีตำรวจเมืองประจวบคีรีขันธ์ สถานีตำรวจคลองวาฬ สถานีตำรวจอ่าวน้อย สถานีตำรวจหัวหิน สถานีตำรวจหนองพลับ สถานีตำรวจปราณบุรี สถานีตำรวจสามร้อยยอด สถานีตำรวจ ภูธรกุยบุรี สถานีตำรวจสามกระชาย สถานีตำรวจบ้านยางชุม สถานีตำรวจทับสะแก สถานีตำรวจห้วยยาง สถานีตำรวจบางสะพาน และสถานีตำรวจธงชัย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550 : 10)

บทบาทหน้าที่ของ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาคสังกัด ตำรวจภูธรภาค 7 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ตามลำดับชั้น มีบทบาทหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้กับประชาชน และดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม และความมั่นคงภายในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรง ตลอดจนรับนโยบายจากหน่วยเหนือที่กำหนดขึ้นไว้ให้ปฏิบัติและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม แล้วนำนโยบายมอบให้ สถานีตำรวจในสังกัดเป็นผู้ปฏิบัติ ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติสูงสุด

ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ตระหนักถึงภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันปราบปราม ได้เร่งรัดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลอย่างจริงจังโดยตลอดมา เพื่อสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการระดมกวาดล้างอาชญากรรม อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดกำลังสายตรวจออกตรวจตราในเขตพื้นที่เพื่อเป็นการป้องกันอาชญากรรม โดยทุกหน่วยในสังกัด จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจตั้งจุดตรวจ จุดสกัดตามเส้นทางในพื้นที่รับผิดชอบเป็นการชั่วคราวเมื่อมีเหตุการณ์แล้วแต่กรณี ไม่ให้มีการตั้งจุดตรวจเป็นการถาวร

อีกบทบาทหนึ่งที่ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ถือเป็นการกิจอันเป็นความภูมิใจอย่างใหญ่หลวง ของข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกนาย อันเป็นที่เกิดมูลไฉนือเกล้าเห็นพระหม่อมคือการปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ รวมทั้งราชวงศ์ทุกพระองค์ กรณีประทับแรม ณ วังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555-2564

คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติมีมติเมื่อวันที่24พฤศจิกายน2554เห็นชอบให้ใช้ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555-2564สรุปดังนี้

วิสัยทัศน์: “เป็นตำรวจมืออาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน”

ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์:

ยุทธศาสตร์ที่1ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติการหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลโดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสัมฤทธิ์
2. ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
3. มีระบบและกระบวนการที่ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ
4. มีเทคโนโลยีอุปกรณ์และเครื่องมือพิเศษรวมทั้งระบบสารสนเทศอัจฉริยะ

ยุทธศาสตร์ที่2การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใสมีมาตรฐานโดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. สังคมและประชาชนเชื่อมั่นต่อการตำรวจ
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
 - 2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจ
 - 2.2 ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

3. มีกระบวนการงานที่โปร่งใสมีมาตรฐาน

3.1 มีกระบวนการงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

3.2 มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรและหน่วยงานมีคุณลักษณะที่สุจริต โปร่งใส ยึดมั่นคุณธรรมและค่านิยมที่ดี

เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความเข้มแข็ง

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการมีความพึงพอใจ

3. กฎหมายกฎระเบียบคำสั่งและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องเอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

4. หน่วยงานและบุคลากรนำแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเข้มแข็งในการบริหาร โดยกำหนดเป้าประสงค์ดังนี้

1. การบริหาร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน

3. กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

4. ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติหน้าที่และนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

5. หน่วยงานและบุคลากรนำแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

แนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.2555

1. เทิดทูนและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติศาสนาพระมหากษัตริย์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

1.1 พัฒนากลไกการถวายความปลอดภัยของสถาบันพระมหากษัตริย์ให้มี

มาตรฐานและประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 รมร่งค์เท็ดพุนสร้งควมตระหนักรึนพระมหากษัตริศและจงรักภักดีต่อ
สถบ้นพระมหากษัตริศ

1.3 เฝ้ระวังตรวจสอบและด้นเนินการเก็ยกับการกระทำผิดในการละเมิดสถบ้น
ทุกด้นรวมทั้งการกระทำพ่นทงเครือข่ยอินเทอร์เน็ตและด้นเนินคดีโดยเค็ดขาค

1.4 ส่งเสริมโครงการอันเนื่องมจากรชคาริรวมทั้งงานโรงเรียนด้นรว
ตระเวนชยเคน

2. ด้นเนินการป้องกันและปรบปรมอาชญกรรม

2.1 เร่งรัดการป้องกันและปรบปรมอาชญกรรมพ้ันฐานที่เก็ยกับการด้นรง
ชีวิตประจำวันของประชชนอาชญกรรมที่เก็ยกับชีวิตรงกายและทรพย์สินทั้งชวไทยและชว
ต่งประเทศคีความผิดเก็ยกับการละเมิดสิทธิเด็กสตรคีคีความผิดประทุษร้ายต่อสธารณสมบัติ
ของชชาติ

2.2 จัดระเบียบสังคมควบคุมไม่ให้มีอบยมุขผิดกฎหมายในพ้ันที่และการเปิด
ปิดสถบ้นบริกรตามเวลาที่กฎหมายกำหนด

2.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลท่งถิ่นและฐานข้อมูลบุคคลทั้งในระดับพ้ันที่และ
ระดับส้นกงานด้นรวท่งการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดทำฐานข้อมูล

2.4 เร่งรัดจับกุมผู้ต่งหาตามหมยจับคีค้งเก้ให้ได้มากที่สุดโดยให้
ควมส้นคัญกับคีค้งที่ส่งผลกระทบต่อควมรู้สึกรึของประชชนและคีค้งที่กล้ขาคอายุควมเป็นล้นดับ
แรก

2.5 เร่งรัดการป้องกันและปรบปรมอาชญกรรมทงเศรษฐกิจการทำลายป้ไม้
ทรพย์กรธรรมชาติและสิ่งแวล้อมอาชญกรรมทงคอมพิวเตอร์การละเมิดทรพย์สินทงปัญญ
อาชญกรรมระหว่างประเทศการก่อการร้ายรงงานต่งด้นพลหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

2.6 ป้องกันและปรบปรมเว็บไซต์ที่กระทบต่อควมมั่นคงและศีลธรรมอย่าง
เค็ดขาค

2.7 ส่งเสริมและแสวงหการมีส่วนร่วมกับประชชนและมุชนในพ้ันที่ให้มก
ขึ้นทั้งในรูปของการจัดกิจกรรมเผยแพร่ประชสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เก็ยกับการป้องกัน
อาชญกรรมการใช้สยตรวจเคนเท้าต่งลงพ้ันที่พุดคุยกับประชชนการจัดให้มีอสาสสมัครด้นรว
บ้นหรืออสาสสมัครแจ้งข่าอาชญกรรม

2.8 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมช่วยในการปฏิบัติหน้าที่เช่นการใช้กล้องวีดีโอ
วงจรปิดการประยุคู้ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อส้นับสนุนการ
วางแผนเช่นการจัดทำน้าพิกอาชญกรรมเชิงพ้ันที่การวิเคราะห์และจัดทำส้นทงสยตรวจการ

จัดทำแผนที่อาชญากรรมเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่การประยุกต์ใช้ Application บนโทรศัพท์มือถือเพื่อสนับสนุนการแจ้งข้อมูลข่าวสารเบาะแสหรือการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือเป็นต้น

3. ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

3.1 ควบคุมดูแลความประพฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เข้าไปพัวพันกับยาเสพติดและให้การสืบสวนจับกุมการดำเนินการคดีเป็นไปตามกฎหมายโดยเคร่งครัด

หากมีผู้ฝ่าฝืนตามกฎหมายและวินัยอย่างเด็ดขาด

3.2 ลดโอกาสและจำกัดขีดความสามารถในการผลิตจากแหล่งผลิตโดยการสกัด

กั้นสารตั้งต้นและสารเคมีที่ใช้ในการผลิตรวมทั้งการนำเข้ายาเสพติดโดยเน้นการสกัดกั้นที่จุดเสี่ยงและจุดผ่านตามแนวชายแดนเพิ่มประสิทธิภาพในการสกัดกั้นตามเส้นทางลำเลียงยาเสพติดที่เด็ดขาดผ่านแนวชายแดนไม่ให้เข้าสู่พื้นที่ขึ้นในโดยเน้นมาตรการด้านการข่าวและประสิทธิภาพของจุดตรวจจุดสกัดการปฏิบัติให้บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยทุกระดับ

3.3 บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาการ

แพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน โรงเรียนและสถานประกอบการอื่นๆเพื่อลดปัญหาและความต้องการในการใช้ยาเสพติดรวมทั้งการดำเนินการมาตรการการจระเบียบสังคมตามอำนาจหน้าที่เพื่อลดโอกาสการเข้าสู่วงจรยาเสพติดของกลุ่มเสี่ยง

3.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนปราบปรามแหล่งพักยาเสพติดเครือข่ายผู้ค้า

ยาเสพติดทั้งในและต่างประเทศตลอดจนพัฒนาระบบการสืบสวนหาข่าวการจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายการค้ายาเสพติดรายสำคัญผู้ค้ารายย่อยผู้สนับสนุนผู้สมคบในการค้ายาเสพติด

3.5 ดำเนินมาตรการเกี่ยวกับการยึดทรัพย์สินมาตรการสมคบและการฟอกเงิน

ตามกฎหมายมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อทำลายวงจรทางเศรษฐกิจของผู้ค้ารายสำคัญและผู้เกี่ยวข้อง

3.6 เร่งรัดติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับยาเสพติดค้างเก่าให้มากที่สุด

3.7 เปิดโอกาสให้ผู้เสพและผู้ติดเข้าสู่ระบบการบำบัดโดยสมัครใจและแสวง

ความร่วมมือจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการป้องกันการป้องกันปราบปรามยาเสพติด

4. ด้านการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

4.1 ควบคุมสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้อยู่ใน

ภาวะที่กระทบกระเทือนต่อการดำรงชีวิตตามปกติของประชาชนน้อยที่สุดโดยเน้นการดำเนินการด้านการข่าวและมวลชน

4.2 พัฒนาระบบการข่าวให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วและเที่ยงตรง

4.3 พิสูจน์หลักฐานในการกระทำความผิดให้ยึดหลักนิติวิทยาศาสตร์ความเป็นธรรมทางด้านศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นเพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่การขยายฐานมวลชนในพื้นที่อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อเอื้อต่อการทำงาน

4.5 จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและจัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่เสี่ยงภัย

4.6 เตรียมความพร้อมด้วยการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้อาวุธยุทโธปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่รวมทั้งให้มีการฝึกอบรมพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการอำนวยความสะดวก

5.1 กำหนดแนวทางและมาตรการพัฒนาความรู้ทักษะของพนักงานสอบสวนทุกระดับในด้านกฎหมายกฎระเบียบรวมทั้งองค์ความรู้ด้านนิติวิทยาศาสตร์สมัยใหม่เพื่อให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

5.2 ปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความเจริญก้าวหน้ามีเกียรติศักดิ์ศรีและมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่การดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม

5.3 กำหนดมาตรการในการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรมของพนักงานสอบสวนให้มีจิตสำนึกในการอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

5.4 เร่งเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้งานนิติวิทยาศาสตร์นิติเวชศาสตร์การทะเบียนประวัติอาชญากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนในการดำเนินคดีพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหา

5.5 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนหรือต่อการอำนวยความสะดวก

6. ด้านการบริการและช่วยเหลือประชาชน

6.1 พัฒนางานด้านการบริการสถานีตำรวจของทุกสถานีตำรวจ (หน่วยงานระดับ Front Office) เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐานและมี การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิเช่น การทำรายการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์การติดต่อกับ สถานีตำรวจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการแจ้งข่าวสารข้อแนะนำหรือข้อร้องเรียนการดาวน์โหลดเอกสารหรือแบบฟอร์มและการจ่ายค่าปรับผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

6.2 จัดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) โดยมีระบบบัตรคิวและขั้นตอนในการให้บริการรวมทั้งมีจุดให้บริการประชาสัมพันธ์และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดต่อก่อนพบเจ้าหน้าที่

6.3 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของพื้นที่ให้บริการเช่นบริเวณที่นั่งรอที่จอดรถ รวมถึงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนที่พอเพียงต่อผู้มาใช้บริการ

6.4 บริหารและพัฒนาบุคลากรโดยเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติค่านิยมและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนโดยกำหนดเป็นค่านิยมร่วมกันในการบริการที่ดีแก่ประชาชน และมีบุคลิกภาพที่ดีมีกิจกรรมายาและการใช้คำพูดต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี

6.5 บริหารจัดการจราจรอย่างเป็นระบบให้ครอบคลุมทุกโครงข่ายของถนนและบังคับใช้กฎหมายด้านการจราจรอย่างเคร่งครัดและเท่าเทียมกันเพื่อให้เกิดความคล่องตัวอย่างต่อเนื่องและลดการสูญเสียจากอุบัติเหตุโดยคำนึงถึงความสะดวกในการสัญจรของประชาชนตามปกติ

6.6 จัดทำแผนช่วยเหลือประชาชนการเตรียมกำลังอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และการพัฒนากำลังพลให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพทัดเทียมกับส่วนราชการอื่น

7. ด้านการรักษาความมั่นคงและกิจการพิเศษ

7.1 ดำเนินการตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุกโครงการอย่างต่อเนื่องเต็มกำลังความสามารถรวมทั้งให้ความร่วมมือการดำเนินการตามโครงการพระราชดำริที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการอื่นให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด

7.2 พัฒนาความพร้อมของหน่วยข้าราชการตำรวจและวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญและสถานที่รวมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อยในกรณีมีเหตุการณ์วิกฤติและการชุมนุมเรียกร้อง

7.3 จัดทำแผนช่วยเหลือและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนโดยพัฒนาความพร้อมของหน่วยงานข้าราชการตำรวจและวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการช่วยเหลือประชาชนในด้านบรรเทาสาธารณภัยควบคู่ไปกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์

7.4 พัฒนางานการข่าวและระบบเครือข่ายการข่าวเพื่อความมั่นคงโดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานการข่าวอื่นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

7.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันโดยดำเนินกิจกรรมเฝ้าระวังและกรรมวิธีทางการข่าวอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งบังคับใช้กฎหมายตามแนวชายแดนน่านน้ำและทะเลอาณา

8. ด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ศึกษาวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการกิจของสำนักงาน

สำรวจแห่งชาติและกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมการปฏิบัติการกิจของหน่วย

9. ด้านการบริหาร

9.1 ศึกษาทำความเข้าใจทิศทางการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์สำนักงาน

สำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2555-2564และขยายยุทธศาสตร์ฯไปสู่แผนการปฏิบัติของแต่ละหน่วยให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยให้สามารถเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล

9.2 จัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลรวมทั้งปรับปรุงกฎระเบียบหลักเกณฑ์

และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9.3 วางระบบการจัดหาอาคารสถานที่ที่ดินเครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์และ

ยุทธโธปกรณ์ให้เหมาะสมเพียงพอทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์และมีความโปร่งใสรวมทั้งกำหนดมาตรการการใช้เครื่องมือฯที่มีอยู่ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานการฝึกอบรมเพื่อให้งานของกำลังพลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

9.4 บริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้มีความคุ้มค่าและสามารถ

ตรวจสอบได้

9.5 จัดทำแผนการจัดสวัสดิการของกำลังพลในด้านต่างๆให้เพียงพอเหมาะสม

รวมทั้งมีการบริหารจัดการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของกำลังพลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีขวัญกำลังใจสมบูรณ์ทั้งด้านสถานที่พักอาศัยสุขภาพพลานามัย การศึกษานุเคราะห์การพักผ่อนหย่อนใจการดำรงชีพอย่างมีคุณภาพและมั่นคงฯลฯ

สรุป ดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานราชการในส่วนภูมิภาคสังกัด

ดำรงยุทธภาค 7 สำนักงานสำรวจแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี มีบทบาทหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้กับประชาชน และดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม และความมั่นคงภายในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติราชการของสำนักงานสำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คือ เติบโตและพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข งานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด งานด้านการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานด้านการอำนวยความสะดวก งานด้านการบริการและช่วยเหลือประชาชน งานด้านการรักษาความมั่นคงและกิจการพิเศษ งานด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และงานด้านการบริหาร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติราชการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

มีการกำหนดนโยบายการบริหารและการปฏิบัติราชการ ที่สำคัญ ใน 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการถวายความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญสูงสุดเหนือภารกิจใด มีมาตรการในการถวายความปลอดภัยอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ และให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติในการถวายความปลอดภัยเพื่อแจกจ่ายประจำหน่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยเน้นการจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และการปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ เช่น มีการติดตั้งน้ำดื่มให้กับผู้มาติดต่อ และปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด และให้จัดทำโครงการวารสารของ สถานีตำรวจ และผู้ยามสายตรวจ เช่น โครงการประกวดผู้ยามสายตรวจ
3. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยเน้นการให้ประชาชนมีส่วนร่วม รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และให้จัดทำโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดการฝึกอบรมทักษะการใช้อาวุธปืนสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจให้มีมาตรฐานและสม่ำเสมอ
4. ด้านการจราจร มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการติดขัดของการจราจรโดยต้องวิเคราะห์ปัญหาและมีมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน และให้จัดทำข้อมูลจราจรจุดอันตราย และจัดทำโครงการศูนย์ข้อมูลจราจร
5. ด้านการพัฒนาการบริหาร มุ่งพัฒนานุเคราะห์ และส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จัดทำโครงการคู่มือและขับเคลื่อนให้มีการดำเนินการตามคู่มือ และให้มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติทางเว็บไซต์ ของ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
6. ด้านสวัสดิการ มุ่งเน้นให้มีการจัดสรรสิทธิประโยชน์ สวัสดิการที่ถูกต้อง ตามกฎหมายให้แก่ข้าราชการตำรวจ เช่น เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก ทุนการศึกษาเล่าเรียนบุตร และจัดทำโครงการหาที่ดินของหลวง ที่สาธารณประโยชน์หรือจัดซื้อจากเอกชนตามสภาพเพื่อพัฒนาสถานีตำรวจ
7. ให้ข้าราชการตำรวจทุกคนในสังกัด โดยเฉพาะสถานีตำรวจภูธรยึดหลักการทำงานที่ว่า “ตำรวจทุกคนต้องรู้พื้นที่ รู้จักประชาชนในพื้นที่ และรู้สถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสของคนร้าย ” โดยข้าราชการตำรวจทุกคนต้องปลดปล่อยศักยภาพของตนเองออกมาเพื่อแข่งขันกันทำงานและสร้างความคิดให้กับหน่วยงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบ ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการประชาชน ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ให้บริการ มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่า ปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการควรเริ่มจากการพัฒนาผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการ และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน และควรมีการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการโรงพักเพื่อประชาชนมีประสิทธิภาพ พร้อมกันประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้กับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยวและคนในชุมชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างเหมาะสม

ฐิติพงษ์ เรืองกฤษณ์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ การนำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำคัญในการนำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปปฏิบัติ ด้วยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ และปัจจัยแห่งการนำโครงการไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ตามตัวแบบของแวนมิเตอร์ และแวนฮอร์น อันได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายงบประมาณ และแรงจูงใจ การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนจากหน่วยเหนือ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

ของการนำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปปฏิบัติ โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมีส่วนร่วมของประชาชน การสนับสนุนจากหน่วยเหนือ และสถานะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน 2) ความสำเร็จของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เมื่อตรวจสอบจากความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านภาพลักษณ์ก็อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำโครงการไปปฏิบัติสามารถอธิบาย การผันแปรของความสำเร็จของการนำโครงการไปปฏิบัติได้คิดเป็นร้อยละ 66.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการในระดับปานกลางถึงสูง ยกเว้น ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความสำเร็จของโครงการ

ธาตุเรืองเดชา (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนกรณีศึกษาพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและ 4) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่ตอบแบบสอบถามได้แก่พนักงานสอบสวนทุกนายที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำนวน 101 นายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคือผู้บังคับการตำรวจรองผู้บังคับการตำรวจผู้กำกับการสถานีตำรวจและสารวัตรใหญ่หัวหน้าสถานีตำรวจในเขตตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์คือขาดแคลนกำลังพลที่ปฏิบัติงานขาดแคลนสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและความร่วมมือของประชาชนอัยการศาลและหน่วยงานอื่นๆให้ซึ่งความร่วมมือค่อนข้างน้อย 3) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์คือนำเสนอปัญหาอุปสรรคต่อหน่วยเหนือเพื่อพัฒนางานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างครบวงจรประชาสัมพันธ์การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและการสานสัมพันธ์กับหน่วยงานข้างเคียงเพื่อความเข้าใจอันดี 4) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้แก่ (1) การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวน(2) การได้รับการควบคุมกำกับดูแลจากผู้บังคับบัญชาและ(3) การสรุปและเสนอสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

สรภพ หมั่นกันยา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารระบบสารสนเทศ สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นการศึกษาครั้งนี้มี

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของระบบสารสนเทศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Police

Information System: POLIS) ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และหาปัจจัย

การบริหารระบบสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ POLIS ของข้าราชการตำรวจ สังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสาย

งานสืบสวน และตำรวจชั้นประทวน ที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดตำรวจภูธรจังหวัด รวมจำนวน 200 นาย

ที่ผ่านการอบรมระบบสารสนเทศ POLIS ผลการศึกษาพบว่า 1)ผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศ

POLIS ระดับการปฏิบัติระบบสารสนเทศ POLISของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด

ขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากส่วนปัจจัยการบริหารระบบสารสนเทศ POLIS ด้านต่างๆมี

ดังนี้ด้านบุคลากรระดับพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ POLIS ของ

ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านสภาพแวดล้อม

ระดับพฤติกรรมการแสดงออกของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทรัพยากรบริหาร ระดับการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ สังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรจัด

อัตรากำลังพลผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่เพื่อรับผิดชอบระบบสารสนเทศ POLIS ที่ผ่านการอบรม

ด้านนี้ ในแต่ละสถานีให้เพียงพอเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นและควรจัดฝึกอบรมบุคลากร

ในด้านการสืบค้นข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ควรประสานหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนงบประมาณ

ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในระบบสารสนเทศ POLIS ควรจัดสรรงบประมาณจาก

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเพิ่ม เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ POLIS ควรจัดการสนับสนุน

ให้มีรางวัลตอบแทน ซึ่งอาจเป็นในลักษณะเงินเบี่ยเลี้ยงเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของ

เจ้าหน้าที่สืบสวนในแต่ละครั้งที่มีการสืบค้นข้อมูลจากระบบ POLIS เพื่อนำไปปฏิบัติ ควรจัดให้มี

การสืบค้นโดยใช้ POLIS เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดพระราชบัญญัติจราจรให้มากขึ้น เพราะมี

แนวโน้มคดีอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้น ควรมีการประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศ POLIS เพื่อใช้ใน

การสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่สืบสวนอยู่เป็นระยะ ตามความเหมาะสม

ธนัชชัย เหลืองเพชรรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 ผลการวิจัย

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 พบว่า ปัจจัยภายในหน่วยงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยภายนอกหน่วยงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 จำแนกตามชั้นยศ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานสืบสวน พบว่าโดยภาพรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยี และด้านการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสืบสวนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน และ ด้านกลุ่มอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 1) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีหลักการบริหารงาน เป็นผู้วางแผนนโยบาย เป็นผู้ประสานงาน กล้าตัดสินใจในการทำงานและ กล้ารับผิดชอบงานในหน้าที่ มีความคิดริเริ่ม หัวหน้าหน่วยงานสืบสวนควรมีประสบการณ์ ในการทำงานสืบสวนหรือผ่านการอบรมหลักสูตรการสืบสวนมาก่อน 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต้อง มีการสร้างกิจกรรมในทีมงานสืบสวน เช่น การประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับประทานอาหารร่วมกัน จัดกิจกรรมเล่นกีฬาด้วยกัน การทำงานเป็นทีมโดยมีการแบ่งหน้าที่กันทำอย่างชัดเจน มีวินัย ให้ความเคารพกันในระหว่างทีมงาน 3) ด้านงบประมาณและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนให้เพียงพอ และเหมาะสม โดยการจัดสรรงบประมาณควรดูจากปริมาณงานคดีอาญา ในแต่ละสถานีว่ามีมากน้อยเพียงใด และกำหนดระเบียบการใช้จ่ายเงินให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่ถูกต้อง 4) ด้านกำลังพล ต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ในแต่ละสถานีตำรวจ เพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนต้องมีอบรมหลักสูตรสืบสวนหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวน 5) ด้านขวัญกำลังใจ เมื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรมีการชมเชยการทำงาน ด้วยการชมเชยในที่ประชุม ประกาศบอร์ด มอบประกาศนียบัตรหรือประกาศเกียรติคุณหรือพิจารณาความชอบเป็นกรณีพิเศษ และมีการมอบหมายงานสำคัญให้ทำอย่างเหมาะสม 6) ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน เมื่อเกิดคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญ ผู้บังคับบัญชาควรออกคำสั่งแต่งตั้งเป็นชุดเฉพาะกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์เข้าร่วมทำงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์น้อย

เพื่อเป็นการเรียนรู้และมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์การทำงานคดีสำคัญหรือทำงานคดีสลับซับซ้อนกับหน่วยงานสืบสวนในระดับสถานีดำรวจในสังกัดตำรวจภูธร ภาค 6 7) ด้านวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะต้องประสานข้อมูลให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ทั้งส่วนราชการและภาคเอกชน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานขนส่งทางบก ธนาคาร บัตรเครดิต โรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการสืบค้นประกอบการสืบสวน และเจ้าหน้าที่วิทยาการต้องมีเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการตรวจพิสูจน์ที่แม่นยำ รวดเร็วและน่าเชื่อถือ

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย ได้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ สรุปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร การปรับโครงสร้างองค์กร และการควบคุมผลสัมฤทธิ์มาเป็นตัวแปรต้นในการวิจัย

การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินการ

การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก หมายถึง ผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการเชิงรุกของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงรุก ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และการวัดผลความก้าวหน้า

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทาง ที่ดี

การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานบุคคล ระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และการสร้าง

วินัยแก่บุคลากร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรต่างๆในการดำเนินงานด้วยความ ประหยัดและคุ้มค่า

การปรับโครงสร้างองค์กร หมายถึง การที่ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ปรับ โครงสร้างการบังคับบัญชาให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว มีกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยมุ่ง ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การควบคุมผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดการกระบวนการการให้บริการของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยนำแนวคิดการวัดความสำเร็จ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ มาสังเคราะห์เป็นความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร มาเป็นตัว แปรตามในการวิจัย

การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก หมายถึง การตรวจประเมินผลลัพธ์ ของประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การตรวจประเมินผล ลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติราชการที่สำคัญของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อให้ บรรลุคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทางที่ดี

การพัฒนาองค์กร หมายถึง การตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญของตำรวจ ภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเรื่องการพัฒนาองค์กร การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการ ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด 2) การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร 5) การปรับโครงสร้างองค์กร และ 6) การควบคุมผลสัมฤทธิ์มาเป็นตัวแปรต้น และนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จและการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มาสังเคราะห์เป็นความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก 2) คุณภาพการให้บริการ และ 3) การพัฒนาองค์กร มาเป็นตัวแปรตาม กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.1

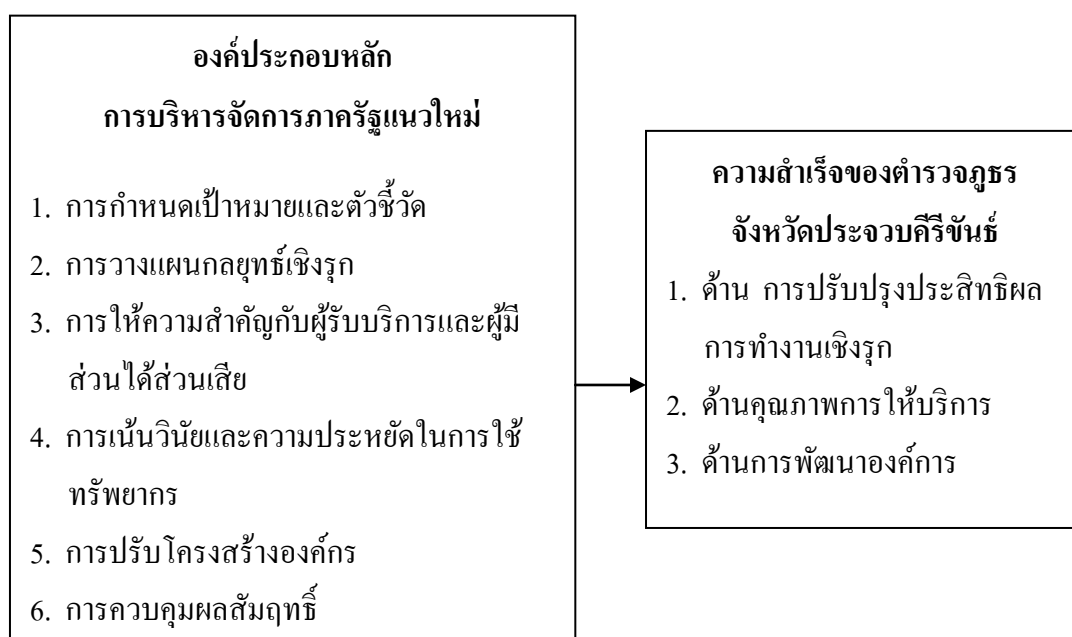
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

(Independent Variables)

(Dependent Variables)



สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง วิธีการ หลักการเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ผู้วิจัยได้ตั้งแคะห้ขึ้น ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร การปรับโครงสร้างองค์กร และการควบคุมผลสัมฤทธิ์

1.1 การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด หมายถึง การบริหารงานของผู้บริหาร ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินการ

1.2 การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก หมายถึง ผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการเชิงรุกของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงรุก ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์และการวัดผลความก้าวหน้า

1.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์การดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

1.4 การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร หมายถึง การบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานบุคคล ระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และการสร้างวินัยแก่บุคลากร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรต่างๆในการดำเนินงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า

1.5 การปรับโครงสร้างองค์กร หมายถึง ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ปรับโครงสร้างการบังคับบัญชาให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว มีกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยมุ่งประสิทธิผลในการดำเนินงาน

1.6 การควบคุมผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจภูธรจังหวัด
 ประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดการกระบวนการการให้บริการของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนกระบวนการ
 สนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

2. ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หมายถึง การที่ตำรวจภูธร
 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผลลัพธ์การดำเนินการในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก
 ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก

2.1 การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก หมายถึง การตรวจประเมินผล
 ลัพธ์ของประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การตรวจ
 ประเมินผลลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติราชการที่สำคัญของตำรวจภูธรจังหวัด
 ประจวบคีรีขันธ์เพื่อให้บรรลุคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ

2.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการ ดำเนินการ
 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าตำรวจภูธรจังหวัด
 ประจวบคีรีขันธ์ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มี
 ส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในทางที่ดี

2.3 การพัฒนาองค์กร หมายถึง การตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญของตำรวจ ภูธร
 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเรื่องการพัฒนาองค์กร การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งกคณินการ
 ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริม
 การเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด