



การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา A Study of the Social Service Management Process of the Chachoengsao Provincial Police

สุนทร สุวรรณละออง*

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Sunate Suwanlaong*

Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University

Received: May 23, 2024 | Revised: September 1, 2024 | Accepted: September 4, 2024

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคม ผลกระทบ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการบริการสังคม ผู้นำมีบทบาทในการบริหารจัดการมีความเป็นระบบแต่มีลักษณะแยกส่วนไม่เชื่อมโยงกัน และทรัพยากรทางการบริหารมีความขาดแคลนอย่างมาก ผลกระทบของการจัดบริการสังคมมีผลเชิงบวกในด้านเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์ของตำรวจ ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออก ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดบริการสังคมของตำรวจ คือ ปัญหาความขาดแคลนด้านงบประมาณ คนและวัสดุอุปกรณ์ ส่วนอุปสรรคในการจัดบริการสังคม ได้แก่ ความก้าวหน้าและหลากหลายของเทคโนโลยี ความแตกต่างของพื้นที่ การขาดการประสานนโยบายร่วมกันของตำรวจกับหน่วยงานอื่น การโยกย้ายตำแหน่งของตำรวจ สำหรับแนวทางการแก้ไขแบ่งเป็น 4 ประการ คือ 1) การจัดสรรทรัพยากรในการบริหารจัดการโครงการให้เพียงพอ 2) การพิจารณาปัญหานโยบายอย่างเชื่อมโยงและการจัดระบบการบริหารจัดการให้สั้น ชัดเจน และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เน้นความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ 3) ส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชน 4) สร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการบริการสังคม, ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา, ปัญหา, อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

* Email: Sunate@go.buu.ac.th



Abstract

This research aims to study the process of social service management, its impacts, problems, obstacles, and approaches to improving social service management by the Chachoengsao Provincial Police. The study employs qualitative research methods, including in-depth interviews, semi-structured interviews, and both participatory and non-participatory observations. The findings reveal that in social service management process, leadership plays a crucial role. The management is systematic; however, it remains fragmented and disconnected. There is also a significant shortage of management resources. The impact of social service provision has a positive effect on the economy, the image of the police, the image of the province, and the image of the Eastern region. The most significant problem in the police's social service management is the shortage of budget, manpower, and equipment. The obstacles include the rapid advancement and diversity of technology, geographic differences, a lack of policy coordination between the police and other agencies, and police officer position transfers. The proposed solutions are divided into four key areas: 1) Allocating sufficient resources for project management, 2) Addressing problems and policies in an interconnected manner and establishing a management system that is streamlined, clear, and systematically linked, with a focus on public needs and participation, 3) Promoting the roles and spirit of the police officers in serving the public, and 4) Building collaboration and networks with other relevant sectors.

Keywords: Social service management process, Chachoengsao Provincial Police, Problems, Obstacles, Solutions

บทนำ

บริการสังคม เป็นกิจกรรมบริการที่ภาครัฐ เอกชน ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความพร้อมในการจัด จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายคือมุ่งหวังให้ผู้รับบริการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม Prajuck Namprasarnthai (2014) ได้ระบุว่า มีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Titmuss (1974) Surapone Ptanwanit (2547) เห็นว่าบริการสังคมมีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันกับสวัสดิการสังคม ซึ่งหากพิจารณาความหมายของสวัสดิการสังคมในกฎหมายไทย Social Welfare Promotion Act B.E. 2546 (2003) ได้ให้นิยามไว้ว่า “สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตาม



มาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมี รายได้ นั้นหนทางการ
กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชน
จะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ” จากนิยามดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า การ
บริการสังคมและสวัสดิการสังคมในกรอบของกฎหมายของสังคมไทยมีความสอดคล้องกัน นั่นคือ เป็นสิ่งที่
จัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี (Well being) ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต่าง ๆ
ควรพยายามสร้างสรรค์และดำเนินการจัดให้มีขึ้น

ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ที่มีภารกิจหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลด้านการป้องกัน
ปราบปรามภายในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อทำให้ฉะเชิงเทราเป็นพื้นที่ปลอดภัย น่าอยู่ น่าลงทุน
และเพื่อให้การทำงานสอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ ตำรวจภูธรจังหวัด
ฉะเชิงเทราจึงได้กำหนดพันธกิจหลัก คือ มุ่งสู่การทำให้ฉะเชิงเทราเป็นเมืองปลอดภัย โดยมีเป้าหมาย
สำคัญในการทำให้เมืองปลอดภัยอาชญากรรมและตำรวจเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ในปี 2564 ตำรวจภูธร
จังหวัดฉะเชิงเทราได้รับนโยบายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่พยายามขับเคลื่อนงานตามยุทธศาสตร์
ชาติ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และตัวชี้วัดสากล “World Internal
Security & Police Index หรือ WISPI” ที่มุ่งเน้นการจัดให้มีการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก (Proactive
crime prevention) อันเป็นแนวคิดที่พยายามบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและแสวงหาความ
ร่วมมือจากหน่วยงานราชการและภาคประชาชน (Office of Police Strategy, 2021) ส่งผลให้ในปี พ.ศ.
2564 เป็นต้นมา ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราได้จัดให้มีโครงการบริการสังคมต่าง ๆ หลายโครงการ เพื่อ
ดูแลความปลอดภัย และบริการประชาชนตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น โครงการตำรวจ
ช่าง โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ โครงการ Smart Safety Zone 4.0 โครงการ
ดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจร โครงการ Cyber Village และ โครงการ
พัฒนาศูนย์ CCOC Command and Control Operation Center โดยมุ่งหวังให้โครงการเหล่านี้ช่วย
เป็นเครื่องมือสำคัญในการลดปัญหาอาชญากรรมและทำให้เมืองปลอดภัยซึ่งแนวทางดังกล่าวจัดว่า
สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ได้รับการจัดวางจากรัฐบาลไทยให้เป็น 1 ใน 3
จังหวัดนำร่องในพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) โดย
กำหนดเป้าหมายการพัฒนา คือ “ฉะเชิงเทรา เชื่อม EEC สู่มืองที่อยู่อาศัยชั้นดีภายใต้การ พัฒนาแบบ
จำแนกพื้นที่ อุตสาหกรรมสีเขียว ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แหล่งผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย สังคมมี
คุณภาพ ป่า และน้ำอุดมสมบูรณ์” (Strategic and Information Group for Provincial Development,
Chachoengsao Provincial Office, n.d.)

การจัดบริการสังคมของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทราดังกล่าว จัดเป็นการบริการสังคมด้าน
กระบวนการยุติธรรม (Prajuck Namprasarnthai, 2014, p. 14) ซึ่งถือว่ามีค่ามากในการสร้าง
ความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำและช่วยให้สังคมเป็นสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมยุค VUCA World
การนำแนวทางการบริการสังคมมาเป็นกรอบในการพิจารณาการทำงานของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา

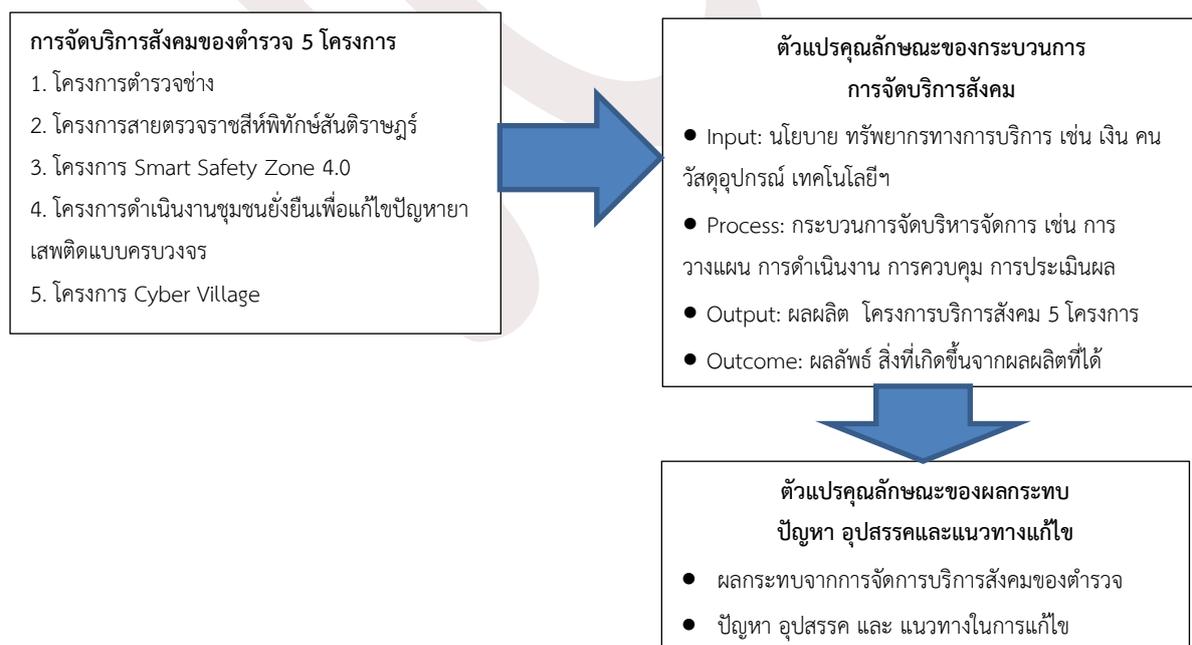
จะเป็นสิ่งที่ช่วยสะท้อนถึงความพยายามของตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ในการปรับตัว (Adaptation) และปรับบทบาทการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าตำรวจจะตกอยู่ในสภาวะขาดแคลนทั้งด้านกำลังพล งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ ฯลฯ (Chayaphon Chatchaidej. 2016)

จากผลการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมา พบว่า การศึกษาการจัดการบริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรมส่วนใหญ่ในสังคมไทยมักมุ่งเน้นไปที่การศึกษาการจัดการบริการสังคมของศาลและราชทัณฑ์เป็นสำคัญและยังไม่พบการศึกษาการจัดการบริการสังคมในส่วนของตำรวจเลย ดังนั้น การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจในครั้งนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการทำความเข้าใจความพยายามในการบริการสังคมของตำรวจเพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ผลการศึกษาจะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม เช่น อัยการ ทนายความ ศาล และ ราชทัณฑ์ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจในการจัดการบริการสังคม เช่น ภาควิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยบูรพาที่ได้เปิดหลักสูตร การจัดการบริการสังคม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างสรรค์รูปแบบการจัดการบริการสังคมที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคมของตำรวจฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

1)แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

(1) แนวคิดเกี่ยวกับบริการสังคม

บริการสังคม เป็นคำที่มีการนิยามไว้หลายแบบและยากที่จะกำหนดความหมายเป็นหนึ่งเดียวที่เป็นสากล แต่ไม่ว่าจะนิยามอย่างไร เป้าหมายของการบริการสังคมคือมุ่งหวังให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หากพิจารณาขอบเขตของบริการสังคมก็จะพบว่ามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของนักวิชาการแต่ละสาขาหรือแต่ละประเทศ โดยเฉพาะในที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่ง Khan and Kamerman (1977, pp. 1-19 as cited in Prajuck Namprasarnthai, 2014, p. 11) ได้สรุปไว้ว่าบริการสังคมในประเทศพัฒนาแล้ว แบ่งเป็น 6 ประการคือ บริการด้านการศึกษา บริการด้านการกระจายรายได้ หรือ การสร้างความมั่นคงทางสังคม บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านที่อยู่อาศัย บริการด้านการจ้างงานและฝึกอบรม และ บริการสังคมส่วนบุคคล และบริการสังคมในประเทศกำลังพัฒนา เป็นบริการย่อย ที่เรียกว่า บริการสวัสดิการสังคม (Social Welfare Services) ซึ่งแบ่งได้ 5 สาขา คือ 1. บริการรักษาความมั่นคงทางรายได้และความมั่นคงทางสังคม 2. แผนงานด้านสุขภาพอนามัยของรัฐ 3. บริการด้านการศึกษาโดยรัฐ 4. กิจกรรมด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดของรัฐ 5. เกี่ยวกับการจ้างงาน Prajuck Namprasarnthai (2014, p. 13-14) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการสังคมของภาควิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยบูรพาได้อธิบายขอบเขตของบริการสังคมว่าแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ 1.บริการสังคมด้านการศึกษา 2. บริการสังคมด้านสุขภาพอนามัย 3. บริการสังคมด้านที่อยู่อาศัย 4. บริการสังคมด้านการทำงานและการมีรายได้ 5. บริการสังคมด้านนันทนาการ 6. บริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรม 7. บริการสังคมทั่วไป จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าบริการสังคมเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินโครงการที่จัดให้มีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อช่วยทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการจัดบริการสังคมจึงมีความสำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนและถือเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ การบริการสังคมของตำรวจ หมายถึง การดำเนินโครงการบริการสังคมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 โครงการ คือ 1. โครงการตำรวจช่าง 2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 3. โครงการ Smart Safety Zone 4.0 4. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร 5. โครงการ Cyber Village

(2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการจัดการ

การบริการ Jittinan Nantaphaibul (2012, p. 12) อธิบายไว้ว่า โดยทั่วไปการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการจึงเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง ฯลฯ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจที่เชื่อมโยงไปยังผู้รับบริการ ซึ่ง Millett (cited in Sumalee Phanniyom, 2004, pp. 33-34) ได้ระบุว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยการบริการจะมีหลักการหรือแนวทาง 5 ประการ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4. การ



ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ดังนั้นต้องอาศัยความเชื่อใจในการให้และรับบริการ นอกจากนี้การบริการยังมีลักษณะเฉพาะตัว แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่ง Amornrak Suanchophon (2018, pp. 15-16) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะเฉพาะตัวของการบริการมี 6 ประการคือ 1.จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น แต่สิ่งต่าง ๆ นั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก 2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ 3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่ายไม่เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ 4. งานบริการมีลักษณะซ้ำ ๆ กัน หลายหลาย ครั้ง 5. การบริการมีความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงานเนื่องจากต้องสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีความแตกต่างหลากหลาย 6.ความไว้วางใจ เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะพบอะไรบ้าง ดังนั้นการบริการจึงต้องอาศัยความเชื่อใจ ไว้วางใจในการให้และรับบริการ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ (management) และการบริหาร (administration) จัดเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยคำว่าการบริหารมักใช้กับภาครัฐบาล ส่วนการจัดการมักใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอกชน และคำสองคำนี้มักมีการใช้แทนกันได้ อย่างไรก็ตามการบริหารจะเน้นเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย ส่วนการจัดการจะเน้นการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่ง Pradit Watthanakul (2022, p. 2) ได้อธิบายถึง ระบบการจัดการไว้ว่า ประกอบด้วย 1. สิ่งนำเข้า (input) ได้แก่ คน ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เงิน จุดมุ่งหมาย 2. กระบวนการ (process) ได้แก่ การวางแผน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การควบคุม การตรวจสอบและการประเมินผล 3. ผลผลิต (output) ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของโครงการต่าง ๆ

(3) แนวคิดเชิงระบบ (System approach) และ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM)

เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยแนวคิดเชิงระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1. ข้อมูลวัตถุดิบ (Input) 2. กระบวนการ (process) 3. ผลผลิต (output) 4. การตรวจสอบผลย้อนกลับ (feedback) องค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยระบบที่ดี จะต้องเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างประหยัดและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าระบบใดมีผลผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมากกว่าข้อมูลวัตถุดิบที่ป้อนเข้าไป ก็ถือได้ว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ในทางตรงข้ามถ้าระบบมีผลผลิตที่ต่ำกว่าข้อมูลวัตถุดิบที่ไปใช้ ก็ถือวาระบบนั้นมีประสิทธิภาพต่ำ (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Science, 2013) ส่วนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ Thawisan Vichaiwong and Sanya Khenapoom (2019, as cited in Chatchai Natamploy, 2019) ได้อธิบายถึงการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไว้ว่าเป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (effectiveness) และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมทางด้านการบริหาร ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลักทั้งยังสนใจการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็น

ผู้รับบริการด้วย อย่างไรก็ตาม Uayporn Sutathongthai (2018) ได้กล่าวว่าในปัจจุบันการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จัดเป็นแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่เพื่อให้มีคุณภาพเช่นภาคเอกชน และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีการวัดผลโดยอาศัย ตัวชี้วัด (Indicators) เป็นวัดความสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสะท้อนให้เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น การวัดระดับผลลัพธ์โดยการพิจารณาจาก QOTC ได้แก่ ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลาที่ใช้ (Timeliness) หรือ ต้นทุน (Cost)

(4) แนวคิดบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ หมายถึง “เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” (Royal Institute, 2013, pp. 497-498)

พระราชบัญญัติ ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 6 (Royal Thai Police Act B.E. 2565 , 2022, pp. 3-4) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่และอำนาจของตำรวจไว้ 7 ประการ โดยบทบาทหน้าที่สำคัญอันดับแรกของตำรวจ คือ การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ ฯ

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chirawat Nitchanet (2018) ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม: ทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัย พบว่า หลักการของการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมสอดคล้องกับปรัชญาการศึกษาของกลุ่มปฏิรูปนิยมและทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่มที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้แบบนี้มีหลายวิธี ได้แก่ กิจกรรมอาสาสมัคร การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การออกปฏิบัติงานภาคสนาม สหกิจศึกษา การจัดทำโครงการพัฒนาชุมชน และการบริการสังคมในรูปแบบอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

Daycho Khaenamkhaew (2022) บทความวิชาการเรื่อง มโนทัศน์คุณภาพชีวิตที่ปรากฏในโลกสมัยใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะมโนทัศน์คุณภาพชีวิตที่ปรากฏในโลกสมัยใหม่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญให้สามารถดำรงชีวิตได้จากการได้รับบริการสวัสดิการที่ดีและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็นวงกว้าง ได้แก่ การศึกษา สุขภาพ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การจ้างงานและรายได้ นันทนาการ ความยุติธรรมและบริการสังคม รวมถึงคุณภาพชีวิตที่มีลักษณะที่แคบ เช่น บริการประกันสังคม บริการการช่วยเหลือทางสังคมและบริการสังคม ภายใต้หลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานที่ได้รับอย่างทั่วถึงและยุติธรรม คำนึงถึงสิทธิพลเมืองและสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและการมีส่วนร่วมของคนทุกระดับเพื่อหาวิธีสร้างนโยบายหรือมาตรการแก้ปัญหา ร่วมกันและสร้างความพึงพอใจในชีวิตได้ตามมาตรฐานเพื่อความสุขในชีวิต

ระเบียบวิธีวิจัย

1) ผู้ให้ข้อมูลหลัก



1. ดำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม จำนวน 26 นาย เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับ รองผู้กำกับ สารวัตร และรองสารวัตร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เกณฑ์การคัดเลือกเข้าคือ เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีบทบาทในการบริหารโครงการ ไม่จำกัดเพศ และเป็นผู้เต็มใจให้ข้อมูล

2. ดำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการในโครงการบริการสังคม โครงการละ 2 นาย รวมจำนวน 10 นาย เป็นตำรวจชั้นปฏิบัติการหรือชั้นประทวน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เกณฑ์การคัดเลือกเข้าคือ เป็นตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์การปฏิบัติการในโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราไม่ต่ำกว่า 1 ปี ไม่จำกัดเพศ และเต็มใจให้ข้อมูล

3. ประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 90 คนที่คัดเลือกมาจากพื้นที่ต่าง ๆ ตามเขตการดูแลของสถานีตำรวจภูธร 18 สถานี โดยคัดเลือกมาพื้นที่ละ 5 คน โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยตอบคำถามสั้น ๆ ประมาณ 5-10 นาที ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นสิ่งสะท้อนและช่วยตรวจสอบการคำตอบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของตำรวจทั้งระดับสัญญาบัตร 26 นายและระดับปฏิบัติการ 10 นาย โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกเข้าคือ สัญชาติไทย ไม่จำกัดเพศ อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี เคยรับบริการจากโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราอย่างน้อย 1 ครั้ง และเต็มใจให้ข้อมูล

4. ประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กท.ตร.) จังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เกณฑ์การคัดเลือกเข้าคือ มีสัญชาติไทย ไม่จำกัดเพศ อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจอย่างน้อย 1 ครั้ง มีสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ 1) คณะกรรมการติดตามการทำงานของตำรวจ (กท.ตร.) 2) นักการเมืองท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนท้องถิ่น ฯลฯ 3) สื่อมวลชน 4) นักธุรกิจ 5) ประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม บุคคลเหล่านี้มีเวลาและเป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดย การศึกษาเอกสารต่าง ๆ จากห้องสมุด เว็บไซต์ สถาบันชั้นนำต่าง ๆ และ สืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์ คัดเลือก และทาบตามขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรฉะเชิงเทรา 5 โครงการ

3) เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยประเด็นคำถามจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์และมุมมองในการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ คุณค่า ความหมาย การประเมินโครงการ

ปัญหา อุปสรรค สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ใช้เวลาคนละประมาณ 45 นาที ส่วนแนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประเด็นคำถามจะเป็นคำถามสั้นๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ในโครงการต่าง ๆ ความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค โดยเป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ใช้เวลาคนละประมาณ 5-10 นาที แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ประเด็นการสังเกตจะเป็นเรื่อง ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไม่อย่างไร และบริบทของเหตุการณ์

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มและตีความข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมายที่อยู่เบื้องหลัง จากนั้นจึงสังเคราะห์และสรุปเป็นข้อความเชิงพรรณนาบรรยายความ การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลใช้เทคนิคการตรวจสอบเชิงคุณภาพ โดยยึดหลักสามเส้า ด้านข้อมูล (Data triangulation) จากแหล่งข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัย ผู้ให้ข้อมูลหลัก และการใช้เครื่องมือต่างชนิดกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ตามโอกาสที่เหมาะสม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

ผลการวิจัย

1.กระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุป ได้ดังนี้

1.1 กระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีบทบาทสูง ผู้นำเป็นผู้คิดริเริ่ม นำเข้าแนวคิดต่าง ๆ มาสู่ผู้ปฏิบัติ และส่งเสริมสนับสนุนขับเคลื่อนให้เกิดกระบวนการจัดการบริการสังคม โดยผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“โครงการ smart safety zone ก็เกิดมาจากคำริของผู้นำวิชาการตำรวจแห่งชาติในสมัยนั้นนะ ครับ ท่านพลตำรวจ สุวัจน์ แจ้งยอดสุข ซึ่งได้กล่าวไว้ในการปาฐกถา ณ ที่หนึ่งว่า “จะมีซอยไหนมัยซัก ซอยมัย ที่ประชาชนจะสามารถผ่านไปได้แล้วก็มีความปลอดภัยตลอด 24 ชม.” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

เนื่องจากโครงการแต่ละโครงการเป็นผลจากความคิดและนโยบายของผู้นำแต่ละคน หากเปลี่ยนผู้นำ โครงการและการจัดการโครงการจะมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“โครงการแต่ละโครงการมันขับเคลื่อนตามผู้บังคับบัญชา พอผู้บังคับบัญชาท่านที่มีโครงการนี้ มาให้ทำ ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งหน้าที่บางทีมันก็เจียบหายไปอย่างที่ทราบกันอยู่..” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)



1.2 กระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจ มีความเป็นระบบ ประกอบด้วย Input-Process-Output แต่ละโครงการจะมีการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การประเมินผลแต่ไม่เชื่อมโยงกัน จึงเป็นระบบที่สร้างความกดดันให้ผู้ปฏิบัติ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจระดับปฏิบัติการท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“มีการวางแผนเป็นขั้นตอน และเป็นระบบแต่ต้องมีการประเมิน มีการรายงานผล ในขณะที่โครงการอยู่ในขั้นดำเนินการ ผลการทำงานยังไม่เสร็จ ทำให้ต้องเร่งทำ”(A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

1.3 กระบวนการจัดการบริการสังคม สิ่งนำเข้า (Input) โดยเฉพาะนโยบายจะมีลักษณะแบบบนลงล่างต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทรัพยากรทางการบริหาร เช่น บุคลากร เงิน วัสดุ อุปกรณ์มีน้อยมาก แต่สามารถสร้างผลผลิต (Output) ได้ถึง 5 โครงการที่ช่วยให้ประชาชนปลอดภัยและตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน ดังเห็นได้จากคำตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งตำรวจระดับบริหารและประชาชนที่ได้กล่าวไว้ ดังนี้

“โครงการแต่ละโครงการเนี่ย ทุกโครงการจะส่งลงมาจากหน่วยเหนือ แล้วจุดพักน้ำก็คือโรงพักเนี่ยครับ มันก็มาอัด ๆ อยู่ที่นี่” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ทรัพยากรไม่พอ งบน้อย บางโครงการไม่มีเลย เช่น ตำรวจข้าง สายตรวจราชสีห์ไซเบอร์วิลเลจมีหน่วย ชุมชนยังยื่นไม่พอ งบน้อย คนไม่พอเพราะคนมีงานประจำ บางโครงการทำไม่นาน ถ้าโครงการเยอะไม่ดี” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“มองว่า 5 โครงการเป็นโครงการที่สามารถที่จะช่วยในเรื่องของป้องกันปราบปราม โดยเฉพาะเรื่องของการป้องกัน มีประโยชน์มาก ทำให้ตำรวจกับประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปราบปรามเวลามีปัญหา เช่น เรื่องยาเสพติด อาชญากรรมในชุมชน เป็นผลดีต่อชุมชน”(พนม 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สมัยก่อนตำรวจกับประชาชนจะมีระยะห่าง แต่ตอนนี้ตำรวจกับประชาชนใกล้ชิดกันมากขึ้น เพราะมีการเปิดกว้างหลายๆ ทาง ทางตำรวจก็เข้าหาประชาชนมากยิ่งขึ้น..” (เชื่อน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ผลลัพธ์(Outcome) ที่ได้จากกระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจส่วนใหญ่เป็นเชิงบวก โดยผลลัพธ์ที่สำคัญมากที่สุด คือ ประชาชนพึงพอใจและไว้วางใจตำรวจ นอกจากนี้ยังเกิดผลลัพธ์ในเรื่องการลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน ตำรวจและประชาชนเข้าใจซึ่งกันและกัน ความภาคภูมิใจในตัวเองของทั้งประชาชนและตำรวจ ซึ่งเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งประชาชนและตำรวจระดับปฏิบัติการ ดังนี้



“เรื่องอาชญากรรมดีขึ้น ก่อนหน้านี้มีเรื่องลักเล็กขโมยน้อยเยอะ พวกเครื่องมือทำนา จะหายเยอะ” (พลี 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ทำให้อาชญากรรมลดลง มีสายตรวจในตอนกลางคืน ปลอดภัยมากขึ้น” (กง 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนเราดีขึ้น ได้ใกล้ชิดกับชุมชน ชาวบ้าน ชาวบ้านรู้สึกมีความอบอุ่น รู้สึกมีความปลอดภัย...” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“แต่ก่อนจะไม่ค่อยชอบตำรวจ แต่พอมีโครงการนี้มาทำให้ชาวบ้านเปลี่ยนมุมมองไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ใช่แต่จะจับอย่างเดียว” (พนม 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมลดน้อยลง โดยส่วนใหญ่ในพื้นที่จะเป็นการทะเลาะวิวาท เมาสุรา ลักเล็กขโมยน้อยไม่มีในรูปคดีใหญ่” (กง 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือคน ภูมิใจที่ผมได้ประกาศจากผู้บังคับบัญชาที่ภูธรจังหวัด ภูมิใจกับครอบครัวและลูกมาก...” (เมือง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ภูมิใจ เพราะเห็นชัดเจนมุสลิม ไทยพุทธ พยายามให้เข้าชุมชนบ่อย ๆ เห็นเจ้าหน้าที่ก็รู้สึกปลอดภัย วันศุกร์ทำพิธีทางศาสนา อยากให้ตำรวจเข้าไปพบผู้นำศาสนา จะได้รับรู้ปัญหา ตอนแรกอาจเข้ายาก พบบ่อย ๆ คั่นเคยกับผู้นำ ” (F, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ผลลัพธ์ในเชิงลบมีบ้าง แต่ส่วนใหญ่จะพบในโครงการชุมชนยั่งยืนเป็นหลัก เช่น การย้ายหนีไปอยู่ชุมชนอื่นของที่ไม่ได้มีการจัดทำโครงการ ความกังวลของประชาชนหลังเข้าร่วมโครงการในเรื่องความไม่มั่นคงปลอดภัยแล้วจะถูกตำรวจจับเนื่องจากการตรวจพบสารเสพติด การตงงานของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการเนื่องจากกฎของโรงงานที่จะต้องให้พนักงานออกจากงาน หากตรวจพบว่ามีสารเสพติด ดงเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งตำรวจและประชาชน ดังนี้

“ข้อเสียคือ เข้าไม่ถึงทุกชุมชน บางชุมชนพอรู้ว่าจะทำชุมชนยั่งยืน พวกเสพ คนค้ำ คนซื้อ ก็ย้ายออกไปอยู่ทีอื่น” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ผู้บ้ำบักคิดว่ามาบ้ำบักแล้วจะไม่ได้กลับ มีความไม่ไว้วางใจ มีความกังวล...” (พนม 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ผู้เข้าร่วมโครงการพอเราไปตรวจซึ่งมันเป็นพื้นที่โรงงานทำข้าว ไปตรวจเจอก็มีปัญหาต่ออาชีพของเค้า มีเลยทันที มันเป็นกฎของโรงงานเลยไล่ออก” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2566)

2. ผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีน้อยเนื่องจากเป็นโครงการที่เพิ่งจัดทำมาไม่นาน ยังต้องใช้เวลาพอสมควรในการเห็นผลกระทบ แต่กระนั้นพอจะสรุปผลกระทบ ได้ดังนี้



ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ เศรษฐกิจดีขึ้น ภาพลักษณ์ตำรวจ ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา (กท.ตร.) และประชาชนในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“คนที่มาไหว้หลวงพ่อมั่นใจขึ้นทำให้กระตุ้นเศรษฐกิจได้ มีความไว้วางใจ ซื่อของในชุมชนนี้ไปกันได้ มีการสอดส่องดูแลและเฝ้าระวัง ช่วยกันคุ้มครองดูแลให้เศรษฐกิจดีขึ้นในบริเวณชุมชนวัด” (AA, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“มันทำให้ดูแล้วประชาชนปลอดภัย ตำบลดปลอดภัย ครอบครัวปลอดภัย เศรษฐกิจมันก็ดีขึ้นแล้ว ถ้าปลอดภัยทุกอย่าง คนเขาเห็นมันก็เกิดการค้าขาย มันไม่ได้มีคนเพี้ยน เกะกะเกรอะไรมันก็ไม่มีคนก็อยากมาลงทุน...” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

ผลกระทบเชิงลบ ซึ่งยังพบไม่มากนัก คือ การต้องเฝ้าระวังประชาชนที่ตกงานเนื่องจากการเข้าร่วมโครงการบำบัดยาเสพติด โดยตำรวจต้องใช้ความพยายามในการแสวงหาความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบได้มีงานทำเพื่อให้เขามีรายได้ไม่ต่ำกว่าที่เคยได้รับ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“มาเข้าโครงการพอเสร็จก็โดนไล่ออกจากงาน ซึ่งมีผลกระทบกับเราเลยต้องจัดหาอาชีพ” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2566)

3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุป ได้ดังนี้

3.1 ปัญหา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัญหาในเชิงรูปธรรมและปัญหาในเชิงนามธรรม
ปัญหาในเชิงรูปธรรม คือ ปัญหางบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“เรื่องงบประมาณเนี่ยสำคัญนะครับ เรื่องเงินอันดับแรกเลยครับ เรื่องคนก็เป็นปัญหาสำคัญไม่น้อยหน้าแล้วก็เรื่องอื่น ๆ ก็ไล่ลงมาอะครับ” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“เรื่องงบประมาณนี่แหละ เพราะว่ามันไม่มีงบประมาณลงมา ตำรวจทำงานต้องใช้ค่าใช้จ่าย ไม่ว่าจะเติมน้ำมันหรือเบี้ยเลี้ยงอะไรแต่ละอย่าง” (DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“กำลังพลขาดจำนวนมาก พอมีโครงการทำให้ต้องใช้ตำรวจเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นตำรวจกลุ่มเดิม คนเดียวทำทุกอย่าง ทำงานเยอะ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ปัญหาคือกำลังคนน้อย การออกตรวจไม่ทั่วถึง ระยะเวลาในการออกตรวจ บางตำบลดูแล 2-3 เขต ตำรวจมีแค่สองนาย แต่ละตำบลเดินทาง 15 ถึง 20 กิโลเมตร บุคลากรตำรวจน้อย ประสิทธิภาพตรงนี้ไม่ดีทพให้ดูแลประชาชนไม่ทั่วถึง” (กง 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ทรัพยากรไม่เป็นไปตามคาด แต่ละพื้นที่ต่างกัน งบประมาณ กำลังพลมี 37 คนไปทำ



โครงการ 5 คน และรับผิดชอบ RTP Cyber Village, Smart Safety Zone หลายด้าน เวลาน้อย งานหลายด้านหลายหน้าที่” (F, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“การขาดแคลนอุปกรณ์ครับ..” (G, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“รถไม่พอใช้ตรวจ” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2566)

“โครงการดีทุกโครงการ แต่การขับเคลื่อนมีปัญหา ไซเบอร์ เจอปัญหาเทคโนโลยี”(ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ปัญหาในเชิงนามธรรม คือ ปัญหาในเชิงความคิด ความรู้สึก โดยมุมมองของตำรวจเห็นว่า งานโครงการบริการสังคมเหล่านี้ไม่ใช่งานของตำรวจ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“เพราะว่าจริง ๆ แล้วมันเป็นงานบริการ จริง ๆ แล้วก็ไม่ได้เกี่ยวกับงานตำรวจเท่าไร เป็นการสร้างภาพให้กับตำรวจมีส่วนร่วม” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับ ความรู้สึกของตำรวจที่มองว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อ ตำรวจมากเกินไปว่าสิ่งที่ตำรวจมี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้ ดังนี้

“ชาวบ้านจะร้องขอเรื่องที่ไม่สะดวก ประชาชนคาดหวังมากเกินไป” (B, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

3.2 อุปสรรค คือ สิ่งกีดขวางที่ทำให้การกระบวนการจัดการบริการสังคมมีข้อติดขัดดำเนินการ ได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร จากการศึกษาพบว่า อุปสรรคมีอย่างน้อย 5 ประการ คือ 1) ความก้าวหน้าและหลากหลายของเทคโนโลยี 2) ความแตกต่างของพื้นที่ ทั้งสภาพทางภูมิศาสตร์ ประชากร เศรษฐกิจ สังคม 3) การไม่ประสานนโยบายร่วมกันของหน่วยงาน 4) การโยกย้ายตำรวจ 5) ความอ่อนแอในการปฏิบัติตัวของตำรวจ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“อุปสรรคในการดำเนินการ คือชาวบ้านการใช้โซเชียลมีเดียกับเทคโนโลยีที่ใหม่ อย่าง clubhouse เคี้ยวไม่ค่อยเล่นกับ TikTok ส่วนมากจะใช้สื่อทาง Facebook ทางกลุ่ม LINE แค่นั้น มีความยากในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล ,สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566) โครงการ

“พื้นที่ท่าตะเียบมันจะเป็นหมู่บ้านติดป่า การเป็นอยู่ก็จะแตกต่าง ค่อนข้างขาดแคลน แต่โครงการนี้มันไม่พอ ของท่าตะเียบก็ไปขอ อบต. อบต. ก็ช่วยได้เป็นบางส่วนที่เขาเบิกได้ อย่างที่เขาสนับสนุน ค่าข้าว ค่าป้าย ค่ากิจกรรม แต่ส่วนอื่นก็ผู้ใหญ่บ้าน กำนันในชุมชน” (พ, การสื่อสารส่วนบุคคล ,สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“การประสานงานระหว่างองค์กร เพราะเป็นคนละหน่วย นายอำเภอดู 3 โรงพัก เป็นทั้งสาม โรงพัก มอบให้ปลัด ติดต่อกันโครงการไม่ได้เต็มที่ พยาบาลเรื่องเวลาที่จะไปจำกัดแค่ 4 โมง ” (F, การสื่อสารส่วนบุคคล ,สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ให้เวลาตำรวจในการทำงานมากกว่านี้ ให้อยู่ในพื้นที่นานขึ้นในการทำงาน การไม่ย้ายบ่อย ๆ จะดีกว่า ชาวบ้านจะได้ทำงานได้ดีขึ้น” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล ,สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)



“ลงชุมชนสัมผัสใกล้ชิดได้ปฏิสัมพันธ์ที่ดี แต่มีผลกระทบเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้ต้องมีการระดมอ่วย จะเอาคนลงชุมชนไปบังคับใช้กฎหมายก็อยู่ลำบาก”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล , สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

3.2 แนวทางการแก้ไข

1) จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการโครงการให้เพียงพอ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้

“ปรับแก้ก็ยากให้ปรับเรื่องงบประมาณ กำลังคน เราต้องทำงานประจำไม่ได้หยุดไปทำงานนี้ อย่างเดียว ประชุมก็ต้องมา สอบก็ต้องมา ไปนอนกับชาวบ้าน ไปอยู่กับชาวบ้านก็มี มันไม่แยกขาด เนื่องจากโรงพักเรานั้นเล็ก มี 50 คน (หัวเราะ)...” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

2) มองปัญหาและนโยบายอย่างเชื่อมโยง สร้าง/ จัดระบบ ระเบียบและการบริหารจัดการให้สั้น ชัดเจน รวดเร็ว ให้ตำรวจทำงานน้อยแต่ได้ประสิทธิผลมาก เน้นการมีส่วนร่วมและความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้

“นโยบายต่าง ๆ เค้าจะสั่งมาในภาพรวมของในหลาย ๆ พื้นที่ซึ่งมีทรัพยากรทั้งบุคคล ต่าง ๆ นา ๆ ไม่เหมือนกันนะครับ แต่ในการทำในภาพรวมให้พร้อมที่จะเชื่อมต่อกันผมว่ามันน่าจะมี ประโยชน์ ก็คือว่าถ้าที่บางที่ทำ บางที่ไม่ทำมันไม่สามารถที่จะพัฒนาอย่างเป็นระบบได้ในส่วนมุมของ ผมเนี่ยก็อาจจะเอามาเป็นจิ๊กซอว์ที่เอามาต่อกันแต่ละพื้นที่ได้อีก” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

3) ส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้

“อยากให้ตำรวจทุกคนมีจิตวิญญาณ เช่น บริการดูญาติ เอาใจเขา ดูแลเขา ไม่ต้องมีคนฝากเวลา มาแจ้งความ อ่านใจให้ได้ ตั้งใจฟังเขาหน่อย ฟังชาวบ้านเขาพูดอะไร ตำรวจต้องมีคุณธรรม ไม่แก้ง ชาวบ้าน ก็ไปได้หมด” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล , สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

4) สร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้มแข็ง ให้ความใส่ใจในการประสานงานและติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ตำรวจระดับบริหารท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลไว้

“ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจนในทุก ๆ เรื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์กับ ผู้ปฏิบัติ เพราะบางเรื่องเนี่ยผู้ปฏิบัติไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ เพราะว่ามีเกณฑ์ของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติกำหนดไว้ว่าต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ ซึ่งมันไม่ได้สอดคล้องกับทุกพื้นที่เหมือนกัน ๆ กันอะครับ...” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

อภิปรายผล



จากผลการวิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้นำมีบทบาทความสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการบริการสังคม หากผู้นำมีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ เข้าใจการเปลี่ยนแปลง ความซับซ้อนของสังคม รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ได้ดี ย่อมทำให้เกิดพลังในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาทรัพยากรทางการบริหาร (input) จะพบว่าตำรวจมีทรัพยากรน้อยมากหรืออาจเรียกได้ว่าขาดแคลนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเงิน บุคลากร และ วัสดุอุปกรณ์ ขณะเดียวกันตำรวจมีเวลาในการทำงานไม่นาน เช่น โครงการชุมชนยั่งยืนใช้เวลา 3 เดือน โครงการตำรวจช่างฝึกอบรมเพียง 1 วัน แต่ตำรวจสามารถสร้างผลผลิต (Output) ที่มีพลังในการแก้ปัญหาสังคมและสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้คนในชุมชนทำให้เกิดความไว้วางใจกันและกันขึ้นมาได้ ดังนั้น หากพิจารณาในแง่ปริมาณงานที่ได้จะพบว่า ด้วย Input เพียงเท่านี้แต่ตำรวจสามารถจัดทำบริการสังคมที่มีประโยชน์ในการดำรงชีวิตของประชาชนได้ถึง 5 โครงการ และการทำโครงการต่าง ๆ ล้วนส่งผลดีต่อประชาชนและตำรวจมากกว่าผลเสียโดย เฉพาะอย่างยิ่งในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและทำให้ประชาชนปลอดภัย ทั้งยังทำให้ตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน ตลอดจนตำรวจเข้าใจปัญหาในชุมชนชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้ตำรวจตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองในการดูแลและช่วยเหลือประชาชนจากประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดการโครงการบริการสังคมของตำรวจเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน (Royal Institute, 2013,p.713) โดย การวัดประสิทธิภาพ วัดได้จากทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตที่ได้ ซึ่ง Robbins, Stephen P., and Coulter, Mary (2016, p.5) ได้อธิบายว่า การดำเนินการใดที่ได้ผลผลิตมากโดยใช้ทรัพยากรน้อย ถือว่าการดำเนินการนั้นมีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นกุญแจสำคัญต่อการฟื้นฟูชาติ (Pradit Watthanakul , 2022,p.2) ดังนั้น การที่ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราสามารถดำเนินการจัดโครงการบริการสังคมภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรารวมทั้งผู้มาเยือนจึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาชาติและชุมชน อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมสมัยใหม่ที่ผันผวนเช่นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Daycho Khaenamkhaew (2022) ที่เสนอว่า คุณภาพชีวิตในโลกสมัยใหม่คือการได้รับบริการสวัสดิการที่ดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของประชากร

2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในส่วนของ Outcome หรือ ผลลัพธ์ จะพบว่าการจัดการบริการสังคมของตำรวจได้ทำให้ประชาชนพึงพอใจการปฏิบัติงานของตำรวจเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) ที่ มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลักและสนใจการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ (Thawisan Vichaiwong and Sanya Khenapoom, 2019, as cited in Chatchai Natamploy, 2019) อย่างไรก็ตามเนื่องจากตำรวจเป็นองค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ที่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายใต้ตำแหน่งหน้าที่ และ



กฎระเบียบ (Thapana Chinpaisan, 2016, pp. 2-6) ขณะเดียวกันตำรวจมีงบประมาณจำกัด คือ มีงบประมาณเท่าที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลตามพระราชบัญญัติรายจ่ายประจำปีเท่านั้น แต่ภารกิจสำคัญของตำรวจมีหลายด้าน และกำลังตำรวจมีน้อยซึ่งเป็นที่รับรู้ทั่วกันในสังคมไทยอยู่แล้วที่กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับโรงพัก/สถานีอันเป็นหัวใจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความขาดแคลนเป็นอย่างมากและนับวันจะมีอัตราการลาออกหรือเกษียณก่อนเวลาเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาสถิติย้อนหลัง 5 ปี จะพบว่าตำรวจลาออกเป็นจำนวนมาก (Dailynews online, 30 September 2023) สำหรับจังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่ายังมีตำแหน่งตำรวจว่างอยู่เป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันจำนวนประชากรในจังหวัดมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเติบโตและการพัฒนาของจังหวัด ตามนโยบายการพัฒนาประเทศและ EEC ทำให้ภารกิจของตำรวจในการดูแลประชาชนมีเพิ่มมากขึ้น และทำให้ตำรวจเท่าที่มีอยู่ต้องมีภาระความรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น จนเกิดสถานการณ์ที่เรียกว่า “งานมากกว่าคน” ดังนั้น การสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมจากรัฐบาลและการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในส่วนส่วนกลาง/ ส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและภาคประชาชนจึงมีส่วนสำคัญในการช่วยเพิ่มทรัพยากรในการบริหารจัดการ (Input) ตลอดจนสามารถนำไปสู่การลดกระบวนการ (process) ในการจัดการ อันจะทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกในการจัดบริการสังคมได้เพิ่มขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหา ในการจัดการบริการสังคมที่สำคัญมากคือ ปัญหาเรื่องงบประมาณ คนและวัสดุอุปกรณ์ที่ขาดแคลน ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ Chayaphon Chatchaidej (2016, p. 2) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในยุคปัจจุบันอยู่ในสภาวะขาดแคลนด้านกำลังพล งบประมาณและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตำรวจจึงต้องพยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและเป็นมืออาชีพมากขึ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนถือว่ามีส่วนอย่างสำคัญที่ต้องเข้ามามีบทบาทในการให้ความร่วมมือกับตำรวจในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นหากตำรวจต้องการความร่วมมือและช่วยเหลือสนับสนุนจากประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ตำรวจจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นที่ยอมรับ เพราะ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้จากทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง ฯลฯ ที่สะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจ ที่เชื่อมโยงไปยังผู้รับบริการ (Jittinan Nantaphaibul, 2012, p.12) สำหรับแนวทางการบริการ Millett (as cited in Sumalee Phanniyom, 2004, pp.33-34) ได้อธิบายไว้ 5 ประการ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หากตำรวจนำแนวทางดังกล่าวไปปรับปรุงการบริการของตำรวจอย่างจริงจัง ย่อมทำให้ปัญหาความขาดแคลนทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงปัญหาอื่น ๆ ของตำรวจ ได้รับการดูแลแก้ไขเพิ่มมากขึ้น

บทสรุป

กระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีบทบาทสำคัญ การบริหารจัดการมีความเป็นระบบแต่ยังมีลักษณะแยกส่วนไม่เชื่อมโยง มีการวางแผนการดำเนินการ การควบคุมและประเมินผล แต่ได้สร้างความกดดันให้ผู้ปฏิบัติด้วยเช่นกัน ในกระบวนการจัดการพบว่าทรัพยากรทางการบริหารมีความขาดแคลนอย่างมาก แต่กระนั้นตำรวจก็สามารถสร้างผลผลิตได้มากและเป็นไปตามเป้าหมาย กระบวนการจัดการบริการสังคมทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกในการป้องกันอาชญากรรม ลดปัญหาในชุมชน การสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ทำให้ตำรวจและประชาชนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง และสำคัญที่สุดคือทำให้ประชาชนพึงพอใจตำรวจ

ผลกระทบเชิงของการจัดบริการสังคมของตำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเชิงบวกทั้งในด้านเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์ของตำรวจ ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออก ขณะที่ผลกระทบเชิงลบมีน้อย คือ การเยียวยาประชาชนที่ต้องออกจากงานโดยพยายามหางานใหม่ให้ทำ ในส่วนของปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดบริการสังคมของตำรวจ คือ ปัญหาความขาดแคลนด้านงบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี อุปกรณ์สำคัญ ได้แก่ ความก้าวหน้าและหลากหลายของเทคโนโลยีที่ต้องทุกคนต้องปรับตัวให้เท่าทันความแตกต่างของพื้นที่ การขาดการประสานนโยบายร่วมกันของตำรวจกับหน่วยงานอื่น การโยกย้ายตำแหน่ง และความย้อนแย้งในการปฏิบัติตัวของตำรวจที่ต้องบังคับใช้กฎหมายและต้องช่วยเหลือประชาชนไปพร้อมกัน ส่วนแนวทางการแก้ไข ตำรวจควรได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรในการทำงาน การส่งเสริมการประสานงานและการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ การส่งเสริมจิตวิญญาณความเป็นตำรวจ นอกจากนี้องค์กรตำรวจควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีการกระจายอำนาจ และการโยกย้ายที่เป็นธรรม รวมทั้งควรพัฒนาการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและการบริหารจัดการโครงการอย่างเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันอย่างรอบด้านและรอบคอบ น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญในการสร้างพัฒนาการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของตำรวจต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. **แก้ไขปัญหาในระดับโครงสร้าง** เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรให้แบนราบ การกระจายอำนาจและทรัพยากรไปยังส่วนอื่นอย่างทั่วถึงและเพียงพอ การโยกย้ายที่เป็นธรรมคำนึงถึงความพร้อม ความต้องการและความแตกต่างของแต่ละพื้นที่เป็นสำคัญ

2. **สื่อสารให้เข้าใจชัดเจน** ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่ต้องทำให้ทุกคนเกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งในเรื่องนโยบาย การวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การประเมินผล ฯลฯ เพราะการสื่อสารอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพจะทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างประสาน สอดคล้อง นำสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ



1.การคัดเลือกผู้นำตำรวจ ให้ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ต้องพิจารณาคนที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีจิตวิญญาณในความเป็นตำรวจที่รักที่จะให้บริการประชาชน เป็นผู้ที่ได้รับยอมรับจากชุมชนและมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทำงานเป็น

2.จุดเริ่มต้นของการได้มาซึ่งบุคลากรที่จะมาเป็นตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคลที่มีความรัก ความศรัทธา มีจิตวิญญาณและความพร้อมจะเป็นตำรวจที่ตั้งใจในการให้บริการประชาชนอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา ในขณะเดียวกัน ควรให้ความสำคัญในการดูแลคุณภาพชีวิตของตำรวจ ทั้งในเรื่องเงินเดือน เครื่องมือ อุปกรณ์ และสวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ เพื่อให้ตำรวจสามารถดำรงชีวิตได้อย่างสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของเศรษฐกิจสังคม

3.การมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมคิด ร่วมปรึกษา ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตาม ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล และร่วมควบคุม เพื่อพัฒนาเครือข่ายการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ ซอบธรรม

เอกสารอ้างอิง

- Amornrak Suanchoophon. (2018). *Service Business Management*. SE-Education. (In Thai)
- Chirawat Nitchanet. (2018). Learning through Community Service: An Option for University Community Engagement. *Suratthani Rajabhat Journal*,5(1),132. Retrieved August, 23 2022,from https://ejournal.sru.ac.th/index.php/srj/article/download/805/pdf_71. (In Thai)
- Chatchai Natamploy. (2019). *Results-Based Management in Contemporary Society*. Retrieved Jan, 30 2023, from <https://so03.tcithaijo.org/index.php/jeir/article/view/247115/166784>. (In Thai)
- Chayaphon Chatchaidej. (2016). *Proactive Crime Prevention through the Crime Triangle Theory*. Police Printing Bureau. (In Thai)
- Dailynews online, (30 September 2023). *Revealing statistics going back 5 years, police resign More than numbers, there are real reasons behind it...* Retrieved June, 15 2023, from <https://www.dailynews.co.th/news/2764078/>. (In Thai)
- Daycho Khaenamkhaew. (2022). The Concept of Quality of Life in the Modern World. *Journal of Multidisciplinary Humanities and Social Sciences*, 5(3), 800-812. Retrieved June, 15 2022, from https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazinestyle/tci_search/article.html?b3BlbkFydGJjbGUmaWQ9Njc5OTUxEEC. (In Thai)



- Jittinan Nattanaphaibul. (2012). *The Art of Service*. SE-education. (In Thai)
- Office of Police Strategy. (2021). *Royal Thai Police Annual Operational Plan 2021*. Retrieved August, 30 2022, from <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan64.pdf>. (In Thai)
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Science. (2013). *System Theory*. Retrieved May, 28 2023, from <https://km.mhesi.go.th/content/system-theory>. (In Thai)
- Pradit Watthanakul. (2022). *New Public Sector Management*. Rajapark Institute. (In Thai)
- Prajuck Namprasarnthai. (2014). *Course Materials for Social Service Concepts Subject No. 267271* [Unpublished document]. Chonburi: Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University. (In Thai)
- Robbins, Stephen P., and Coulter, Mary. (2016). *Management [Organization and Behavior of the institution]* (Translated by Virach Sanguanwongwan). Top. (In Thai)
- Royal Institute. (2013). *Royal Institute Dictionary B.E. 2554*. Royal Institute. (In Thai)
- Royal Thai Police. (2014). *Training Manual for Police Officers on Crime Prevention and Suppression in Police Stations*. Royal Thai Police. (In Thai)
- Royal Thai Police Act B.E. 2565. (16 October 2022). Thai government gazette, No. 139.Parts 64 Kor /Page 3-4, 1 October 2002, Retrieved March, 30 2023, from <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/article/law65/13964-1610eng.pdf>. (In Thai)
- Social Welfare Promotion Act B.E. 2546. (10 May 2003). *Royal Gazette, Book No. 120/section 94* Kor/Page 6, 1 October 2003. (In Thai)
- Strategic and Information Group for Provincial Development, Chachoengsao Provincial Office. (n.d.). *Chachoengsao Provincial Development Plan (2018 - 2022)* (Revised edition) (pp.1-16). Retrieved August, 3 2022, from <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER30/DRAWER081/GENERAL/DATA0000/00000059.PDF>. (In Thai)
- Sumalee Phanniyom. (2005). *Behavior and Satisfaction of Customers Using Services of Thai Bank Public Company Limited* [Master's thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University]. iThesis Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Retrieved November, 30 2022, from http://etheses.aru.ac.th/PDF/125485614_02.PDF. (In Thai)
- Thapana Chinpaisan. (2016). *Organization and Management*. Thanathud Printing. (In Thai)



Uayporn Sutathongthai. (2018). *Report on Participation in APO Project*. Retrieved August, 30 2022, from <https://www.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2018/03/DB15RP15RESRBME-UaypornS16Jan18.pdf>. (In Thai)

Uthai Parinyasutthinant. (2018). *Community Development*. Chulalongkorn University Press. (In Thai)

