

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

A study of the social service management process of the Chachoengsao
Provincial Police

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุเนตร สุวรรณละออง

Asst. Prof. Sunate Suwanlaong, Ph.D

โครงการวิจัยประเภท งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย

เงินรายได้ส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

๒๐๐๓๔๕๘๓๙

๑ ๑ มิ.ย. ๒๕๖๘

404209

เริ่มบริการ

๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๘

สัญญาเลขที่ Huso04/2565

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
A study of the social service management process of the Chachoengsao
Provincial Police

โดย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุเนตร สุวรรณละออง
Asst. Prof. Sunate Suwanlaong, Ph.D
ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านจากภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการวิจัยทุกอย่างด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกท่านในทุกเขตพื้นที่ของ จังหวัดฉะเชิงเทราและตำรวจภูธรภาค 2 ตลอดรวมถึงนิสิตและเพื่อน ๆ อาจารย์ พี่น้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ได้สำเร็จ และได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ขอขอบคุณ รศ.ดร.ศยามล เจริญรัตน์ สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ต.อ. ดร.ประสงค์ ศิริทิพย์วานิช รองผู้บังคับการจังหวัดปราจีนบุรี และ รศ.ดร.พูนพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ วิจัย การวัดและการประเมินผล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยโดยละเอียด

ขอขอบคุณผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และมหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่เห็นความสำคัญ และสนับสนุนทุนการวิจัยในครั้งนี้

สุนทร สุวรรณละออง

ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทำความเข้าใจกระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 131 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้นำมีบทบาทสำคัญและการจัดบริการสังคมของตำรวจมีความเป็นระบบแต่ขาดแคลนในเรื่องทรัพยากรทางการบริหารอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เงิน คน วัสดุอุปกรณ์ อย่างไรก็ตามการจัดบริการสังคม 5 ทั้งโครงการได้ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีความปลอดภัยและตำรวจได้รับการชื่นชม ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชน การลดปัญหาในชุมชน ความภาคภูมิใจของประชาชนและตำรวจ และภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นของตำรวจ และยังทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในด้านเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออก รวมทั้งช่วยทำให้สังคมน่าอยู่ สำหรับปัญหา อุปสรรค สำคัญในการจัดบริการสังคมของตำรวจ คือ ปัญหานโยบายแบบบนลงล่าง ปัญหาความขาดแคลนด้านงบประมาณ คนและวัสดุอุปกรณ์ ความก้าวหน้าและหลากหลายของเทคโนโลยี ความแตกต่างของพื้นที่ การไม่ประสานนโยบายร่วมกันของตำรวจกับหน่วยงานต่าง ๆ การโยกย้ายตำแหน่งของตำรวจ และความย้อนแย้งในการปฏิบัติตัวของตำรวจที่ต้องบังคับใช้กฎหมายและต้องช่วยเหลือประชาชนไปพร้อมกัน สำหรับแนวทางการแก้ไขมี 4 ประการ 1) การพิจารณาปัญหาและนโยบายอย่างเชื่อมโยงและการจัดระบบการบริหารจัดการให้สั้น ชัดเจน และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เน้นความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ 2) การจัดสรรทรัพยากรในการบริหารจัดการโครงการให้เพียงพอ 3) ส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชน 4) สร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับภาคส่วนต่าง ๆ จากผลการศึกษาจึงเสนอแนะว่าตำรวจควรได้รับการส่งเสริมในด้านความรู้และเทคโนโลยี การศึกษาชุมชน การประสานงานและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ นอกจากนี้ควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีการกระจายอำนาจและการโยกย้ายที่เป็นธรรม รวมทั้งควรพัฒนาการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรให้เข้าใจถูกต้องและชัดเจน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับการจัดการบริการสังคมของตำรวจให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นและสามารถทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

Abstract

This research aims to study and understand the social service provision process of the Chachoengsao Provincial Police. Qualitative research methods were used to collect data. A total of 131 key informants were divided into four groups. Data analysis employed content analysis techniques. The study found that the social service provision process of the Chachoengsao Provincial Police is highly dependent on police leadership. The system is systematic but lacks administrative resources, particularly funding, personnel, and equipment. Despite these limitations, the implementation of five social service projects has contributed to increased public safety and positive police recognition, leading to several positive outcomes: increased public trust and satisfaction, reduced community problems, enhanced pride among both the public and the police, improved police image, boosted positive economic impacts, enhanced image of the province and the Eastern region, and a more livable society. The major problems identified in police social service provision are top down policy, lack of personnel, insufficient equipment, the rapid advancement and diversity of technology, regional differences, lack of coordinated policies between the police and other agencies, frequent police officer relocations, and the conflicting roles of the police in enforcing the law and helping the people budget shortages. The research suggests four solutions: 1) Address problems and policies in an interconnected manner and establish a clear, concise, and systematic management approach that emphasizes the needs and participation of the people. 2) Allocate sufficient resources for project management. 3) Promote the roles and service-oriented spirit of the police. 4) Build cooperation and networks with various sectors. Based on the study, the following recommendations are made: The police should receive support in the areas of knowledge and technology, community studies, coordination, and collaboration with other agencies at all levels. Additionally, the police organization should be restructured to facilitate fair decentralization and transfers. Internal and external communication should be improved for clarity and accuracy. These improvements would enhance the quality of social service management by the police, leading to improved living conditions for the people.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดบริการสังคม	6
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ	8
แนวคิดเชิงระบบ (System approach) และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) และการประเมินผลโครงการตัวแบบ ชิป (CIPP Model).....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ	11
โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
กรอบแนวคิดในการวิจัย	19
นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	22
ขั้นตอนการศึกษาวิจัย	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล.....	29
4 ผลการศึกษา.....	30
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม	31
ตอนที่ 2 บริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	34
ตอนที่ 3 การจัดบริการสังคมของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา : ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และ ผลลัพธ์ (Outcome).....	52
ตอนที่ 4 ผลกระทบของการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา	121
ตอนที่ 5 สรุปภาพรวมการจัดการบริการสังคม 5 โครงการของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	125
ตอนที่ 6 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในการจัดการบริการสังคม.....	130
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	163
สรุปผลการศึกษา	163
อภิปรายผลการศึกษา.....	176
ข้อเสนอแนะ	179
บรรณานุกรม.....	181
ภาคผนวก	189
ประวัติผู้วิจัย.....	208

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับปฏิบัติการ)..... 31
2	ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มาใช้บริการใน โครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับปฏิบัติการ)..... 32
3	ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ พื้นที่ละ 5 คน จำนวน 90 คน 33
4	ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) จังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม จำนวน 5 คน..... 34
5	สรุปกระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจ 166

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	20
2 Input process output โครงการตำรวจช่าง.....	80
3 Input process output โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์.....	82
4 Input process output Smart Safety Zone	87
5 Input process output โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติด แบบครบวงจร.....	90
6 Input process output โครงการ Cyber Village	93
7 สรุปแสดงภาพรวม input process output outcome ของโครงการบริการสังคม ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 โครงการ	120

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการสังคม เป็นกิจกรรมบริการที่ภาครัฐ เอกชน ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความพร้อมในการจัด จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายคือมุ่งหวังให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ประจักษ์ น้าประสานไทย (2557) ได้ระบุว่ามึนักรวิชาการหลายท่าน เช่น ทิทมัสส์ (Richard M. Titmuss) มอนโดซา (Mondoza) และสุรพล ปธานวนิช เห็นว่าบริการสังคมมีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันกับสวัสดิการสังคม ซึ่งหากพิจารณาความหมายของสวัสดิการสังคมในกฎหมายไทย คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2564 (2546) ได้ให้นิยามไว้ว่า “สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมี รายได้

นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ” จากนั้นยาดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า บริการสังคมและสวัสดิการสังคมในกรอบของกฎหมายของสังคมไทยมีความสอดคล้องกัน นั่นคือ เป็นสิ่งที่มีขึ้นเพื่อให้ประชาชนในสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี (Well being) ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ควรพยายามสร้างสรรค์และดำเนินการจัดให้มีขึ้น

ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีภารกิจหลักในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลด้านการป้องกันปราบปรามภายในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อทำให้ฉะเชิงเทราเป็นพื้นที่ปลอดภัย น่าอยู่ น่าลงทุน และเพื่อให้การทำงานสอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราจึงได้กำหนดพันธกิจหลัก คือ มุ่งสู่การทำให้ฉะเชิงเทราเป็นเมืองปลอดภัย โดยมีเป้าหมายสำคัญในการทำให้เมืองปลอดภัยอาชญากรรมและตำรวจเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ในปี 2564 ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราได้รับนโยบายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่พยายามขับเคลื่อนงานตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และตัวชี้วัดสากล “World Internal Security & Police Index หรือ WISPI” ที่มุ่งเน้นการจัดให้มีการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก (Proactive crime prevention) อันเป็นแนวคิดที่พยายามบูรณาการการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานราชการและภาคประชาชน (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2564) ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2564 ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราได้จัดให้มีโครงการบริการสังคมต่าง ๆ หลายโครงการ เพื่อดูแลความปลอดภัย และบริการประชาชนตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น โครงการตำรวจข้าง โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ โครงการ Smart Safety Zone 4.0 โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืน เพื่อแก้ไขปัญหา

ยาเสพติดแบบครบวงจร โครงการ Cyber Village และ โครงการพัฒนาศูนย์ CCOC Command and Control Operation Center โดยมุ่งหวังให้โครงการเหล่านี้ช่วยเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยลดปัญหาอาชญากรรมและทำให้เมืองปลอดภัย ซึ่งแนวทางดังกล่าวนับว่าสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นจังหวัดที่ได้รับการจัดวางจากรัฐบาลไทยให้เป็น 1 ใน 3 จังหวัดนำร่องในพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ส่งผลให้จังหวัดฉะเชิงเทรากำหนดเป้าหมายการพัฒนา คือ “ฉะเชิงเทรา เชื่อม EEC สู่มืองที่อยู่อาศัยชั้นนำภายใต้การ พัฒนาแบบจำแนกพื้นที่ อุตสาหกรรมสีเขียว ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แหล่งผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย สังคมมีคุณภาพ ป่า และน้ำอุดมสมบูรณ์” (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.) แนวทางดังกล่าวผลักดันให้จังหวัดฉะเชิงเทราต้องพยายามเตรียมพื้นที่ให้มีความพร้อมเพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาไปกับ EEC เพื่อยกระดับคุณภาพของประเทศในทุกภาคส่วนและเน้นการพัฒนา 12 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ อุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ อุตสาหกรรมดิจิทัล อุตสาหกรรมการป้องกันประเทศ และ อุตสาหกรรมการพัฒนาบุคลากรและการศึกษา ทั้งนี้เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อีอีซี, 2561)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแนวทางการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยอาศัยหลักวิชาการจะถือว่า การบริการสังคมของตำรวจข้างต้นจัดเป็นการบริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรม (ประจักษ์ น้ำประสานไทย, 2557, หน้า 14) ซึ่งจัดว่ามีความสำคัญมากในการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำและช่วยให้สังคมเป็นสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมยุค VUCA World อันเป็นห้วงเวลาที่เต็มไปด้วยสิ่งเหนือความคาดหมาย (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความคลุมเครือ (Ambiguity) (วิทยา ด้านดำรง, 2561, หน้า 11) ดังเช่น สถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นทั่วโลกจนส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม ทำให้มนุษย์ต้องเสียชีวิตและตกอยู่ในภาวะยากลำบากนำไปสู่ปรับตัวจนเกิดเป็นความปรกติใหม่หรือชีวิตใหม่ที่ต้องสวมหน้ากากอนามัย รักษาระยะห่างทางสังคม เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน การดำรงชีวิตราวหน้ามือเป็นหลังมือ รวมถึงการเกิดสงครามรัสเซีย-ยูเครนที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางอาหารทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลนทั้งอาหาร น้ำ สินค้าและน้ำมันซึ่งเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกจากนี้ยังนำไปสู่การตรวจสอบภาครัฐในนามของภาคประชาชนมากขึ้นดังที่เห็น นายชูวิทย์ ทนายสมประสงค์ เพจสายไหมต้องรอด ตลอดจนสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ที่พยายามออกมาตีแผ่และเคลื่อนไหวประเด็นความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างเข้มข้น ดังนั้นในห้วงเวลายุค VUCA World อย่างปัจจุบัน การนำแนวทางการบริการสังคมมาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการทำงานของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความพยายามของตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ในการ ปรับตัว (Adaptation)

และปรับบทบาทการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นที่พึงของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าตำรวจจะตกอยู่ในสภาวะขาดแคลนทั้งด้านกำลังพล งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ ฯลฯ (ชยพล ฉัตรชัยเดช, 2559, หน้า 2)

งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาว่าภายใต้บริบทของสังคมที่สำคัญ 2 ด้าน คือ 1. การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทราให้เป็นจังหวัดนำร่องในพื้นที่ EEC คือ ระยอง ฉะเชิงเทรา ชลบุรี อันเป็นการต่อยอดพัฒนาอีสเทิร์นซีบอร์ดที่เริ่มเปิดตัวไปเมื่อประมาณ 30 ปีเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในแก้ไขปัญหาประเทศ ซึ่งเชื่อมโยงมาจากการมีรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 พุทธศักราช 2560 การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่จัดเป็นนโยบายพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยมีการปฏิรูปประเทศและเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม 2. นโยบายของตำรวจในการตอบโจทย์ของประชาชน มีผลต่อการพัฒนาการทำงานด้านบริการสังคมของตำรวจมากน้อยเพียงใด เนื่องจากก่อนหน้านี้ งานบริการสังคมที่ตำรวจทำมักเป็นโครงการที่เน้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าการร่วมมือกันกับภาคส่วนอื่น ๆ เช่น การติดตามผู้สูญหาย โครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจ โครงการอาสาสมัครแจ้งข่าวอาชญากรรม การสงเคราะห์เด็กพดหลง/ เรือน (ประจักษ์ น้ำประสานไทย, 2557, หน้า 14) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาว่า งานบริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรมของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็น 1 ใน 3 จังหวัดนำร่องในพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีเป้าหมายสู่การเป็นเมืองที่อยู่อาศัยชั้นดี มีกระบวนการจัดการบริการสังคมอย่างไร และกระบวนการจัดการบริการสังคมต่าง ๆ ตำรวจต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคอย่างไรบ้าง รวมทั้งตำรวจมีวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างไร สังคมควรต้องร่วมมือและมีส่วนร่วมกับตำรวจ ตลอดจนปรับตัวอย่างไรบ้าง จึงทำให้โครงการบริการสังคมต่าง ๆ สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำคัญในการเรียนรู้การจัดบริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรมสำหรับผู้เรียนในหลักสูตรการจัดการบริการสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งและก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น รวมทั้งยังช่วยส่งเสริมให้จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นเมืองน่าอยู่ ที่มีความปลอดภัยเหมาะสำหรับการลงทุน การท่องเที่ยว การอยู่อาศัยใช้ชีวิตและมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผลการศึกษาจะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม เช่น อัยการ ทนายความ ศาล และ ราชทัณฑ์ ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดบริการสังคม สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการและรูปแบบการจัดบริการสังคมที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษากระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับบริหาร) เช่น ผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับสถานีตำรวจ รองผู้กำกับ สารวัตร รองสารวัตร จำนวน 26 นาย
2. ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการในโครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับปฏิบัติการ) 5 โครงการ โครงการละอย่างน้อย 2 นาย รวมจำนวน 10 นาย
3. ประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ ๆ พื้นที่ละ 5 คน รวมจำนวน 90 คน
4. ประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กกตร.) จังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ศึกษาเฉพาะโครงการบริการสังคม 5 โครงการ คือ 1. โครงการตำรวจช่าง 2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 3. โครงการ Smart Safety Zone 4.0 4. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร และ 5. โครงการ Cyber Village

ขอบเขตด้านพื้นที่และระยะเวลา

ศึกษาเฉพาะพื้นที่การบริหารจัดการโครงการบริการสังคมของ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงปี 2565 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เก็บข้อมูลโดย การค้นคว้าและศึกษาเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม สัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประมวลผลและวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ผลเชิงเนื้อหา (Content analysis)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารระดับชาติเพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ตำรวจ หน่วยราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ นำไปใช้ประโยชน์

เกิดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตร การจัดการบริการสังคม

ได้แนวทางในการจัดการบริการสังคมของตำรวจที่มีคุณภาพสามารถทำให้ประชาชนในสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี (Well being) ที่ดีขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดบริการสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวคิดเชิงระบบและการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและคุณภาพการบริการ
5. โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสังคม

ความหมายบริการสังคม

บริการสังคม (Social services) เป็นคำที่มีการนิยามไว้หลายแบบและยากที่จะกำหนดความหมายหนึ่งเดียวที่เป็นสากล อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการพยายามอธิบายความหมายไว้ ดังนี้

ระพีพรรณ คำหอม (2554) ได้ระบุไว้ว่า บริการสังคม (Social services) ในปัจจุบันนิยมใช้คำว่า บริการมนุษย์ (Human service) คำนี้เป็นคำที่มีความหมายกว้าง เป็นบริการที่รัฐหรือเอกชนที่มีความพร้อมทำหน้าที่จัดให้มี และถือเป็นทางเลือกที่รัฐเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ชุมชน ได้เข้ามามีส่วนในการจัดบริการให้กับประชาชนแทนรัฐ จัดเป็นเป็นการใช้กลไกตลาดเข้ามาจัดการเพื่อสวัสดิภาพของบุคคลในสังคม

ทิทมัส์ (Richard M. Titmuss) มอนโดซา (Mondoza) และสุรพล ปธานวนิช (อ้างถึงใน ประจักษ์ น้ำประสานไทย, 2557, หน้า 4-5) ได้ให้ความเห็นว่าคำนี้มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันกับคำว่าสวัสดิการสังคม

ซึ่งหากพิจารณาคำว่า สวัสดิการสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกฎหมายไทย ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 (2546) ได้นิยามไว้ว่า สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการ ป้องกัน การแก้ไข ปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความ จำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมี รายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ ที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

จากพระราชบัญญัติข้างต้นจะเห็นได้ว่า สวัสดิการสังคมคือสิ่งเดียวกันกับการบริการสังคม

ซึ่งจัดเป็นสิ่งที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Well being) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของการบริการสังคม คือ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ไม่แย่ลงกว่าที่เป็นอยู่

ขอบเขตของการบริการสังคม

หากพิจารณาขอบเขตของการบริการสังคมจะพบว่ามีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของ นักวิชาการแต่ละสาขา แต่ละองค์การหรือ แต่ละประเทศ

คาห์นและคาเมอร์แมน (Khan and Kamerman, 1977, pp. 1-19 อ้างถึงใน ประจักษ์ น้ำประสานไทย, 2557, หน้า 11) ได้ทำการศึกษาระบบบริการสังคมของประเทศต่าง ๆ ในยุโรป ตะวันตกและอเมริกาที่เป็นประเทศอุตสาหกรรมซึ่งมีทั้งระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยและ สังคมนิยม และได้สรุปไว้ว่าบริการสังคมในประเทศพัฒนาแล้ว มีองค์ประกอบที่เป็นบริการพื้นฐาน อย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. บริการด้านการศึกษา
2. บริการด้านการกระจายรายได้ หรือ การสร้างความมั่นคงทางสังคม
3. บริการด้านสุขภาพอนามัย
4. บริการด้านที่อยู่อาศัย
5. บริการด้านการจ้างงานและฝึกอบรม และ
6. บริการสังคมส่วนบุคคล

ส่วนประเทศกำลังพัฒนา บริการสังคมจะเป็นบริการย่อย ที่เรียกว่า บริการสวัสดิการสังคม (Social welfare services) ซึ่งแบ่งได้ 5 สาขา คือ

1. บริการรักษาความมั่นคงทางรายได้และความมั่นคงทางสังคม
2. แผนงานด้านสุขภาพอนามัยของรัฐ
3. บริการด้านการศึกษาโดยรัฐ
4. กิจกรรมด้านที่อยู่อาศัยทั้งหมดของรัฐ
5. เกี่ยวกับการจ้างงาน

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2547, หน้า 36) ได้ระบุไว้ว่า ธนาคารโลก ได้แบ่งขอบเขตบริการ สังคมแบ่งออกเป็นอย่างน้อย 3 ประเภท คือ

1. บริการพื้นฐาน เช่น การศึกษา การสาธารณสุข
2. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ที่อยู่อาศัย ไฟฟ้า น้ำประปา

3. บริการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น บริการของตำรวจ ข้าราชการ เพื่อความสวัสดิภาพของประชาชน บริการของทหารในการรักษาความมั่นคงของประเทศ

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (2557, หน้า 13-14) ได้สรุปจำแนกขอบเขตของการบริการสังคมไว้ 7 ด้านคือ

1. บริการสังคมด้านการศึกษา เช่น การเรียนฟรี 15 ปี การให้สิทธิคนพิการได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. บริการสังคมด้านสุขภาพอนามัย เช่น การรักษาพยาบาลในระบบสวัสดิการข้าราชการ

การรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3. บริการสังคมด้านที่อยู่อาศัย เช่น โครงการบ้านเอื้ออาทร โครงการบ้านมั่นคง
4. บริการสังคมด้านการงานและการมีรายได้ เช่น โครงการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกร โครงการแท็กซี่เอื้ออาทร
5. บริการสังคมด้านนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา
6. บริการสังคมด้านกระบวนการยุติธรรม เป็นการดำเนินงานโดย 5 สถาบันหลักคือ ตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และกรมราชทัณฑ์ เช่น โครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจ การช่วยเหลือทางกฎหมาย ทนายอาสา การจัดทนายความให้แก่ผู้ยากไร้ ฝึกอาชีพให้ผู้ที่ถูกคุมขัง
7. บริการสังคมทั่วไป เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการบริการผู้สูงอายุ

จากขอบเขตบริการสังคมดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างตามการนิยาม และลักษณะของสังคม ซึ่งงานวิจัยนี้สนใจศึกษาบริการสังคมของตำรวจ ซึ่งจัดอยู่ในขอบเขต ด้านกระบวนการยุติธรรมตามแนวทางการอธิบายของประจักษ์ ขณะเดียวกันก็จัดอยู่ในขอบเขต บริการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของธนาคารโลกดังที่ณรงค์ได้กล่าวไว้ และจากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีผู้ใดได้มีทำการศึกษาหรือทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการสังคมของตำรวจภายใต้แนวคิดการจัดบริการสังคมเลย ดังนั้นการศึกษาค้นคว้านี้ จะเป็นการเปิดเผยให้เห็นถึงความพยายามของตำรวจในการนำแนวคิดการจัดการบริการสังคม มาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนภารกิจในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

จากความหมายและขอบเขตของการบริการสังคมที่ได้กล่าวไป จะเห็นได้ว่าบริการสังคม มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในทุกสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา และบริการสังคมถือเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์ในสังคมทุกคนควรได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้มนุษย์ทุกคนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีไม่ต้องลำบากและทุกข์ทรมาน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการ คำนี้เริ่มปรากฏครั้งแรกในพจนานุกรมของ Oxford ในปี ค.ศ. 1598 (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) คำว่า การจัดการ นิยมใช้กับการบริหาร ธุรกิจเอกชนหรือ การดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ ส่วนคำว่าการบริหาร มักใช้กับการบริหารราชการหรือ การจัดการเกี่ยวกับนโยบายหรือรัฐประศาสนศาสตร์ อย่างไรก็ตาม สองคำนี้มักใช้แทนกันได้ (สมคิด บางโม, 2562, หน้า 57) สำหรับความหมายของคำว่า การจัดการ มีนักวิชาการและ นักบริหารได้อธิบายความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สตีเฟน ร็อบบินส์ และ แมรี คูลเตอร์ (Robbins, Stephen P & Coulter, Marry) การจัดการ คือ สิ่งที่ผู้จัดการหรือผู้บริหารต้องปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับการประสานงาน และการดูแล งาน และกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้อื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ร็อบบินส์ & คูลเตอร์, 2550, หน้า 2)

ดริคเกอร์ (Drucker, Peter) การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมกับผู้อื่น (Drucker, Peter อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2562, หน้า 57)

บาร์โธลและมาร์ติน (Bartol and Martin อ้างถึงใน ฐาปนา จีนไพศาล, 2559, หน้า 1-3) อธิบายว่า การจัดการเป็นกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยทำหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organization) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ประดิษฐ์ วัฒนกุล (2565, หน้า 2) อธิบายว่า การจัดการ (Management) และการบริหาร (Administration) หมายถึง การดำเนินงานในองค์การให้สำเร็จลุล่วง โดยการบริหารมักใช้กับภาครัฐบาลส่วนการจัดการมักใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอกชน และ 2 คำนี้มักมีการใช้แทนกันได้ แต่ในความหมายที่แท้จริง 2 คำนี้มีส่วนต่างกันและสัมพันธ์กัน โดยการบริหารจะเน้นเรื่องการบริหารหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ส่วนคำว่าจัดการจะเป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ และตามทฤษฎีระบบ การจัดการประกอบด้วย 1. สิ่งนำเข้า (Input) ได้แก่ คน ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เงิน จุดมุ่งหมาย 2. กระบวนการ (Process) ได้แก่ การวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุม การตรวจสอบและการประเมินผล 3. ผลผลิต (Output) ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของโครงการต่าง ๆ

สมคิด บางโม (2562, หน้า 57) การจัดการคือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของการจัดการดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดการเป็นแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

แนวคิดเชิงระบบ (System approach) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) และ การประเมินผลโครงการ ตัวแบบชิป (CIPP Model)

แนวคิดเชิงระบบจัดเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ วิธีการเชิงระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1. ข้อมูลวัตถุดิบ/ ปัจจัยนำเข้า (Input) 2. กระบวนการ (Process) 3. ผลผลิต (Output) 4. การตรวจสอบย้อนกลับ (Feedback) องค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน โดยระบบที่ดี จะต้องเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างประหยัดและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าระบบใดมีผลผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมากกว่าข้อมูล วัตถุดิบที่ป้อนเข้าไป ก็ถือได้ว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ในทางตรงข้ามถ้าระบบมีผลผลิตที่ต่ำกว่าข้อมูลวัตถุดิบที่ป้อนเข้า ก็ถือว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพต่ำ (สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์, 2556)

ส่วนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) จัดเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ กิตติ บุญนา (2545) อธิบายว่า แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ นี้มีความมุ่งหวังที่ให้ผลของการใช้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ประสบผลสำเร็จและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรม

ที่ทำให้เสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ส่วนผลลัพธ์สุดท้ายหรือผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานหรือบริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานที่ได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมายและเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ตามวัตถุประสงค์ (พิรุวรรณ กิตติคุณ, มปป. https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=32239) กล่าวโดยรวม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จัดเป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมทางด้านการบริหาร ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก ทั้งสนใจการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ (ทวิสันต์ วิชัยวงษ์ และสัญญา เคนาภูมิ, 2562 อ้างถึงใน ฉัตรชัย นาถ่าพลอย, 2562) ปัจจุบันการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จัดเป็นแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่เพื่อให้มีคุณภาพ เช่น ภาคเอกชน และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีการวัดผลโดยอาศัย ตัวชี้วัด (Indicators) เป็นวัดความสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสะท้อนให้เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น การวัดระดับผลลัพธ์ โดยการพิจารณาจาก QOTC ได้แก่ ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลาที่ใช้ (Timeliness) หรือ ต้นทุน (Cost) (อวยพร สุธาทองไทย, 2561) ดังนั้นแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จัดเป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญกับการวัดผลโดยอาศัย ตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อวัดความสำเร็จของกิจกรรมและสะท้อนให้เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประเมินผลโครงการ ตัวแบบชิป (CIPP Model)

ตัวแบบชิป (CIPP Model) เกิดจากแนวคิดของ สตัฟเฟิลบีม (Daniel Strufflebeam) ในปี ค.ศ. 1966 ซึ่งตีพิมพ์ในหนังสือ “Educational Evaluation and Decision-making” ในปี ค.ศ. 1971 เพื่อใช้ในการประเมินผลโครงการโดยเน้นประเมินกระบวนการ (Formative Approach) ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ในบริบทของสภาพแวดล้อม โดย C มาจากคำว่า Context evaluation หมายถึง การประเมินสภาวะแวดล้อม I มาจากคำว่า Input Evaluation หมายถึง การประเมินปัจจัยนำเข้า P มาจากคำว่า Process Evaluation หมายถึง การประเมินกระบวนการ และ P มาจากคำว่า Product Evaluation หมายถึง การประเมินผลผลิต (Stafflebeam, 1971; Stafflebeam, 2003)

เมื่อเปรียบเทียบตัวแบบชิปกับแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) จะพบว่า ตัวแบบชิปเน้นการประเมินผลที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างผลผลิต ผลลัพธ์ของแผน นโยบาย โครงการ ซึ่งรวมทั้งผลกระทบภายในภายนอกของนโยบายที่มีต่อประชาชนและบริบทไม่ได้เน้นประเมินผลลัพธ์ แต่แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) เป็นการประเมินจุดหมายปลายทางที่ต้องการบรรลุในระยะยาว (Long-term Output) เป็นผลที่ต่อจากผลผลิตในระยะยาว ซึ่งอาจจะเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งการประเมินผลนี้ต้องใช้ระยะเวลาที่เกิดผลผลิตมาแล้วสักระยะหนึ่งจึงจะเห็นผลลัพธ์ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้เน้นการพิจารณาการบริการสังคมของตำรวจ ในแง่มิติการบริหารแบบองค์รวมที่ให้ความสำคัญกับ ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งการวิจัยนี้

เป็นการศึกษาการจัดบริการสังคมในช่วงระหว่างการทำเนินการและหลังการทำเนินการไปแล้ว ดังนั้น หากพิจารณาในการปฏิบัติงานโดยการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ของโครงการกับกิจกรรมในระดับต่าง ๆ (Hierarchy of Activities) จะพบว่าคำว่า ผลกระทบ (impact) ของการบริการสังคมของตำรวจในการวิจัยนี้มีมุมมองไปที่ผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate outcomes) ที่จะเกิดขึ้นจากการผสานต่อเนื่องจากผลลัพธ์ (Outcome) เช่น เมื่อประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ส่งผลให้สามารถลดช่องว่าง/ ความเหลื่อมล้ำ สามารถกระจายรายได้ ซึ่งเป็นผลในระยะยาวที่ต้องใช้เวลาที่เกิดผลผลิตมาแล้วสักระยะหนึ่งจึงจะเห็นผลลัพธ์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

การบริการ (Service)

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2555, หน้า 12) กล่าวว่า โดยทั่วไป การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ดังนั้น การบริการจึงเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง ฯลฯ ซึ่งสะท้อนถึง

จอห์น ดี มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน สุมาลี พรรณนิคม 2547, หน้า 33-34) อธิบายว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการ หรือแนวทางในการบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม งานบริการมีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัวคือ 1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น แต่สิ่งต่าง ๆ นั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก 2. ไม่สามารถแยกได้ 3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่ายไม่เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ 4. งานบริการมีลักษณะซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง 5. ความเข้มข้นรุนแรง

ต่อความรู้สึกของพนักงานเนื่องจากต้องสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีความแตกต่างหลากหลาย การบริการจึงไม่ใช่เรื่องง่าย

6. ความไว้วางใจ เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะพบอะไรบ้าง ดังนั้นต้องอาศัยความเชื่อใจในการให้และรับบริการ (อมรรักษ์ สวนจุผล, 2561, หน้า 15-16)

จากการความหมายและแนวทางการบริการดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า การบริการ คือ การดำเนินการการของผู้ให้บริการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกและจิตใจของผู้ให้บริการได้

คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือของภาคเอกชน

คริส ไพโรจน์ (Kris Piroj) (2560) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ (Service quality) ของธุรกิจบริการ ไว้ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะตัดสินใจหลังจากรับบริการด้วยการนำสิ่งที่ได้รับบริการไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ

โดย คุณภาพการบริการ (Service quality) จัดเป็นแนวคิดในการพัฒนา สิ่งที่คุณค่าได้รับจากการบริการ ให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy และ Assurance

Tangible คือ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง คุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ด้วยการสัมผัส เช่น การแต่งร้าน วัสดุอุปกรณ์ ป้าย กลิ่น เพลง ฯ ซึ่งหากเทียบกับหลักทางการตลาด (Marketing Mix 7Ps) Tangible ก็คือ P ตัวที่ 7 คือ Physical evidence (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ป้าย บรรจุภัณฑ์ และสิ่งที่จับต้องได้อื่น ๆ)

Reliability คือ ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถบริการลูกค้าได้อย่างที่รับปากหรือโฆษณาไว้ เช่น บอกว่าจะบริการให้ได้ภายใน 15 นาที ก็ต้องทำให้ได้ 15 นาที หากทำสิ่งที่รับปากไว้ไม่ได้บ่อย ๆ จะมีผลทำให้ลูกค้าหนีไปในที่สุดได้

Responsiveness คือ การตอบสนองของพนักงาน หมายถึง การตอบสนองต่อลูกค้า ผู้มาใช้บริการ สนใจแก้ปัญหาให้ลูกค้า เช่น พนักงานพยายามช่วยลูกค้าหาที่นั่งเมื่อลูกค้าเข้าร้าน การตอบสนองต่อลูกค้าที่กำลังโมโหด้วยการพยายามให้ลูกค้าใจเย็น

Empathy คือ การเอาใจใส่จากพนักงาน หมายถึงการสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ภายหลังใช้บริการแล้วเกิดมีปัญหา เช่น ช่อม้านแล้วมีการรื้อซึม พนักงานไม่นิ่งดูตายพยายามแก้ไขช่วยเหลือ

Assurance คือ ความไว้วางใจ หมายถึงความมั่นใจ ไว้วางใจในความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน เช่น พูดเข้าใจ รู้เรื่อง ชัดเจน สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพในการบริการ

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 185) ได้อธิบายเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพในการบริการ ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 คุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนการซื้อ เช่น ความรู้สึกในการสัมผัสรูปแบบ

1.2 คุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้หลังการซื้อ เช่น ความยากง่ายในการใช้งาน และ

1.3 คุณภาพที่ลูกค้ามีความยุ่งยากในการประเมินหรือไม่สามารถประเมินได้

2. การพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการของการบริการเป็นหลัก ซึ่งวิธีการนี้คือ การพิจารณาคุณภาพที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า (Perceived Service Quality หรือ PSO) ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปคุณภาพการบริการนี้สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 คุณภาพเชิงเทคนิค หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินผลลัพธ์ของการบริการที่ลูกค้าได้รับว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้กับเขาได้หรือไม่

2.2 คุณภาพเชิงหน้าที่ หมายถึง คุณภาพที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินกระบวนการหรือวิธีการในการให้บริการว่าเขาได้รับบริการอย่างไร ซึ่งลูกค้าจะพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ การให้บริการ กิริยา ท่าทาง คำพูด โดยส่วนนี้ลูกค้าจะอาศัยความรู้สึกส่วนตัวเป็นหลัก

จากแนวคิดคุณภาพการบริการดังกล่าวจะเห็นว่า การบริการให้มีคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินการขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวขององค์การเป็นอย่างมาก และคุณภาพการบริการมักเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการนำมาใช้ประเมินผู้ให้บริการต่าง ๆ อยู่เสมอ ๆ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการใช้บริการหรือไม่ใช้บริการในครั้งต่อไป การบริการสังคม เป็นงานที่ต้องให้บริการ/ช่วยเหลือประชาชนเพื่อให้พ้นจากความทุกข์ยาก และแม้จะเป็นงานที่ไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรเฉกเช่นธุรกิจ แต่การบริการสังคมก็จำเป็นต้องมีการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้น การวิจัยนี้จึงได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการมาเป็นแนวทางในการศึกษาการดำเนินการจัดบริการสังคมของตำรวจด้วย เพื่อชี้วัดถึงการบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลวในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพราะหากประชาชนพึงพอใจการบริการ นั้นหมายความว่า แนวทางการจัดบริการสังคมของตำรวจได้รับการยอมรับ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือและการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยกันสร้างความแข็งแกร่งและความปลอดภัยให้กับชุมชนและสังคมได้เพิ่มมากขึ้นต่อไป

โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

โครงการบริการสังคมที่ศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

1. โครงการตำรวจช่าง เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อให้ตำรวจและประชาชนที่มีจิตอาสาและความสามารถในการซ่อมเครื่องยนต์ มาทำการฝึกอบรมโดยภาคเอกชนเพื่อเป็นกลุ่มเครือข่ายในการช่วยเหลือประชาชนที่สัญจรไปมาและมีเหตุขัดข้องต่าง ๆ สามารถได้รับการช่วยเหลือดูแลจากกลุ่มเครือข่ายในโครงการตำรวจช่างได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างตำรวจหน่วยงานฝ่ายปกครองและประชาชนที่ร่วมกันออกตรวจตราพื้นที่รับผิดชอบในช่วงเวลาเสี่ยงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

3. โครงการ Smart Safety Zone 4.0 เป็นโครงการภายใต้แนวคิดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรานำมาใช้ในพื้นที่วัดโสธรเป็นแห่งแรกเพื่อเป็นพื้นที่ปลอดภัยนาร์่อง ซึ่งจัดให้มีสถานีตำรวจย่อย (Sub-station/ KOBAB) เพื่อบริการประชาชนโดยจะมีห้องควบคุม CCTV เพื่อตรวจการ ควบคุม ติดตามและสั่งการ มีที่พักสายตรวจและเจ้าหน้าที่จราจร มีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องการรักษาพยาบาลเบื้องต้น มีเครื่องกระตุ้นหัวใจ AED มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเดินเท้า/ จักรยาน/ จักรยานยนต์ ทั้งในและนอกเครื่องแบบ มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยให้พื้นที่และประชาชนมีความปลอดภัย เช่น การตรวจจับข้อมูลคนร้ายที่มีประวัติก่อเหตุอาชญากรรม (Biometric) การจัดทำ SOS Pole เสาแจ้งขอความช่วยเหลือ ที่เรียกว่า SMART SOS Pole เพื่อควบคุมสั่งการ การใช้กล้องตรวจจับทะเบียนรถ การทำ Cyber Village คือ แพลตฟอร์มติดต่อสื่อสารอัจฉริยะ เช่น Facebook /Line/ Youtube /Twister /Tik-Tok

4. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร เป็นโครงการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อป้องกันแก้ไขและการบำบัดผู้เสพยาเสพติด โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างยั่งยืน พัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงตามยุทธศาสตร์ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และศาสตร์พระราชาซึ่งเป็นกรอบการแก้ไขปัญหายาเสพติดหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดและการสร้างอาสากการเสริมสร้างปัจจัยที่เอื้อต่อการไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด การดูแลผู้ใช้ ผู้เสพยาเสพติด ให้เข้าถึงการบำบัดรักษาและลดผลกระทบจากยาเสพติด มีการคัดกรอง ประเมิน วินิจฉัยที่มีมาตรฐานเหมาะสม และฟื้นฟูสมรรถภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในการพัฒนาคูณภาพชีวิตให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข (กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2565)

5. โครงการ Cyber Village เป็นโครงการชุมชนมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปในชุมชนเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนหรือรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปัญหาเดือนร้อนต่าง ๆ รวมถึงการแจ้งข้อมูลเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เป็นโครงสร้างการจัดกลุ่มสื่อสารสังคมทางโซเชียลระดับสถานีตำรวจ เช่น Line Group ที่ทุกชุมชนในพื้นที่รวมทั้งกลุ่มปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถสื่อสารโดยตรงกับสถานี Facebook สามารถให้ทุกส่วนงานติดต่อกับสถานีได้ โครงการนี้จะมี CIO Team (Chief

Information Officer) ทำหน้าที่ เชื่อมข้อมูลจาก Bigdata ทั้งจากการแจ้งเหตุ 191 สถานการณ์ในพื้นที่ 18 สถานี กองสืบสวนจังหวัดฉะเชิงเทรา หน่วยข่าวในพื้นที่ ประชาสัมพันธ์จังหวัดฉะเชิงเทรา และเครือข่ายสื่อมวลชน มาทำการสรุปสถานการณ์ วิเคราะห์ข่าว วิเคราะห์การขอความช่วยเหลือ และอุบัติเหตุ/ อาชญากรรม ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน การชี้แจงและโต้ตอบข่าวสารเชิงลบ รวมถึงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนทุกรูปแบบ การเผยแพร่ความรู้และผลิตสื่อเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ในการป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและคนในครอบครัว เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อกับอาชญากรในรูปแบบต่าง ๆ

การศึกษาโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการ จัดทำขึ้นเพื่อทำความเข้าใจบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระบวนการการจัดบริการสังคม ผลกระทบรวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราอันจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการบริการสังคม และการพัฒนาการจัดการบริการสังคมของตำรวจให้มีคุณภาพต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชีรวณัน นิจนตร (2561) ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม: ทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัย พบว่า หลักการของการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมสอดคล้องกับปรัชญาการศึกษากลุ่มปฏิรูปนิยมและทฤษฎีการเรียนรู้ในกลุ่มที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้แบบนี้มีหลายวิธี ได้แก่ กิจกรรมอาสาสมัคร การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การออกปฏิบัติงานภาคสนาม สหกิจศึกษา การจัดทำโครงการพัฒนาชุมชน และการบริการสังคมในรูปแบบอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน สำหรับขั้นตอนการจัดการเรียนรู้มี 6 ขั้นตอนคือ การสำรวจความต้องการ การเตรียมการวางแผนกิจกรรม การลงมือปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล การสาธิตผลงานและการแสดงความชื่นชมยินดีกับความสำเร็จ ทั้งยังพบว่า การเรียนรู้ด้วยวิธีนี้สามารถช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทางวิชาการ ทักษะการทำงาน และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ได้อย่างมีนัยสำคัญ

ทินกร ชุมพลทรกุล, ฐิตยา เนตรวงษ์, สุรสิทธิ์ ทรงบ่าง และชุตีวรรณ บุญอาษาทอง (2563) วิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้จากการบริการสังคม รายวิชาปฏิบัติการพัฒนาฐานข้อมูลบนเว็บ ของนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน และศึกษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้เรียนที่เรียนด้วยการเรียนรู้ผ่านการให้บริการสังคม กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยนี้คือ นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รหัส 60 ชั้นปีที่ 3 ทุกคน จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1. แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน 2. แบบประเมินพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีค่าสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนเรียน 2. หน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อพฤติกรรมของนักศึกษาที่เรียนด้วยการเรียนรู้ผ่านการให้บริการสังคม

วรวิทย์ เกิดสวัสดิ์ (2564) วิจัยเรื่อง การจัดการบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อ

1. ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว และ 2. ศึกษาแบบการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธี มีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 216 คน และผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลเมืองไผ่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนนิคมสร้างตนเอง คลองน้ำใส ผู้นำชุมชนหรือผู้แทนชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และบุคคลที่ดูแลผู้สูงอายุ รวม 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณเป็นการใช้แบบสอบถาม ความต้องการการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ 7 ด้าน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการจัดสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เพื่อหาแนวทางการจัดการบริการที่สังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. การจัดสวัสดิการสังคมเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคม ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก โดยมีความต้องการได้รับการรักษาแบบไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด ด้านบริการทางสังคม ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากที่สุด ด้านการทำงานและมีรายได้ ผู้สูงอายุต้องการได้รับการสนับสนุนงบประมาณการประกอบอาชีพ ลำดัานันทนาการ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งในและต่างจังหวัด ด้านที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดครอบครัวอุปการะสำหรับผู้ไร้ที่พึ่ง ด้านการศึกษาและการเรียนรู้ ผู้สูงอายุต้องการให้จัดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในหลักสูตรต่าง ๆ และจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ในชุมชน และด้านความมั่นคงทางสังคม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและชุมชน และ 2. รูปแบบการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ควรมีแนวทางการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละช่วงวัย โดยแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 ช่วงวัย ได้แก่ ผู้สูงอายุตอนต้น (อายุ 60-69 ปี) ผู้สูงอายุตอนกลาง (70-79 ปี) และผู้สูงอายุตอนปลาย (80 ปีขึ้นไป)

แสงเดือน แซ่ลื้อ, ราชนทร์ นพณัฐวงศกร และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2564) วิจัยเรื่องแนวทางการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง และ 2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขต พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี คือ การ วิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 308 ชุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน หัวหน้า ส่วนราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลวังดัง จำนวน 22 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test F-test และ Correlation ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าและบรรยายตีความหมายจากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า 1. แนวทางการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ด้าน คือ 1. ด้านการส่งเสริมการศึกษา 2. ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย 3. ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ 4. ด้านการบริการสังคม และ 5. ด้านการส่งเสริมกิจกรรม นันทนาการ ผลวิเคราะห์แนวทางการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านส่งเสริมการศึกษา รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้าน การส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการสังคมทั่วไป 2. ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล วังดัง ได้แก่ ปัญหาในด้านการศึกษา และการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ แนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการ ผู้สูงอายุ ได้แก่ การส่งเสริมทางด้านการศึกษาและด้านสุขภาพของผู้สูงอายุให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง

สุริยา ฟองเกิด และศุภรา หิมาโนโต (2564) วิจัยเรื่องการบริการสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชน ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชนตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมโดยภาครัฐ ในการจัดบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนเพื่อให้ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ให้ข้อมูลเป็นญาติผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งอาศัยอยู่ในครอบครัวเดียวกัน และทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 10 คน และผู้มีบทบาทในชุมชน ในการบริการด้านสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยโดยภาครัฐ จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้นำชุมชน พยาบาลชุมชน ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ประธานชมรมผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และจิตอาสา คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชน แบ่งเป็น 5 ประเด็น คือ 1. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2. การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข 3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 4. การดูแลที่บ้าน และ 5. โครงการอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.)

สุธิดา แจ่มประจักษ์ (2564) วิจัยเรื่อง การสังเคราะห์งานวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนใน การจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลทั่วไปของงานวิจัย และด้านผลการศึกษา เป็นการวิจัยเอกสาร ใช้วิธีการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ปริญญานิพนธ์และงานวิจัยที่เผยแพร่ระหว่างปี พ.ศ. 2544-2562 จำนวน

29 เรื่อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของงานวิจัย และแบบบันทึกผลการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านข้อมูลทั่วไป งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นวิทยานิพนธ์ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2562 มีการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มากที่สุด รองลงมาเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยแบบผสมผสาน และ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและชุมชน 2. ด้านผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ 1) กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการบริการสังคมมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ร่วมคิดค้นหาปัญหา ร่วมตัดสินใจวางแผน ร่วมดำเนินการ และร่วมติดตามประเมินผล 2) ประเภทของบริการสังคมส่วนใหญ่เน้น ด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาเป็นด้านการทำงานและการมีรายได้ การศึกษา นันทนาการ และการบริการสังคมทั่วไป 3) ปัจจัยที่สนับสนุนการจัดบริการสังคม ได้แก่ ผู้สูงอายุและชุมชนมีความเข้มแข็ง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน และการมีระบบจัดการโครงการที่ดี 4) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ความไม่พร้อมของผู้สูงอายุทั้งสุขภาพและสภาพเศรษฐกิจ ชุมชนมีความเป็นเมืองสูงทำให้เข้าถึงได้ยากและการจัดบริการสังคมที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนั้นทุกภาคส่วนควรมีโอกาสและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดบริการสังคมทุกขั้นตอน เพื่อพัฒนาศักยภาพและแสวงหาแนวทางการจัดบริการสังคมที่ตรงตามต้องการของตนเอง

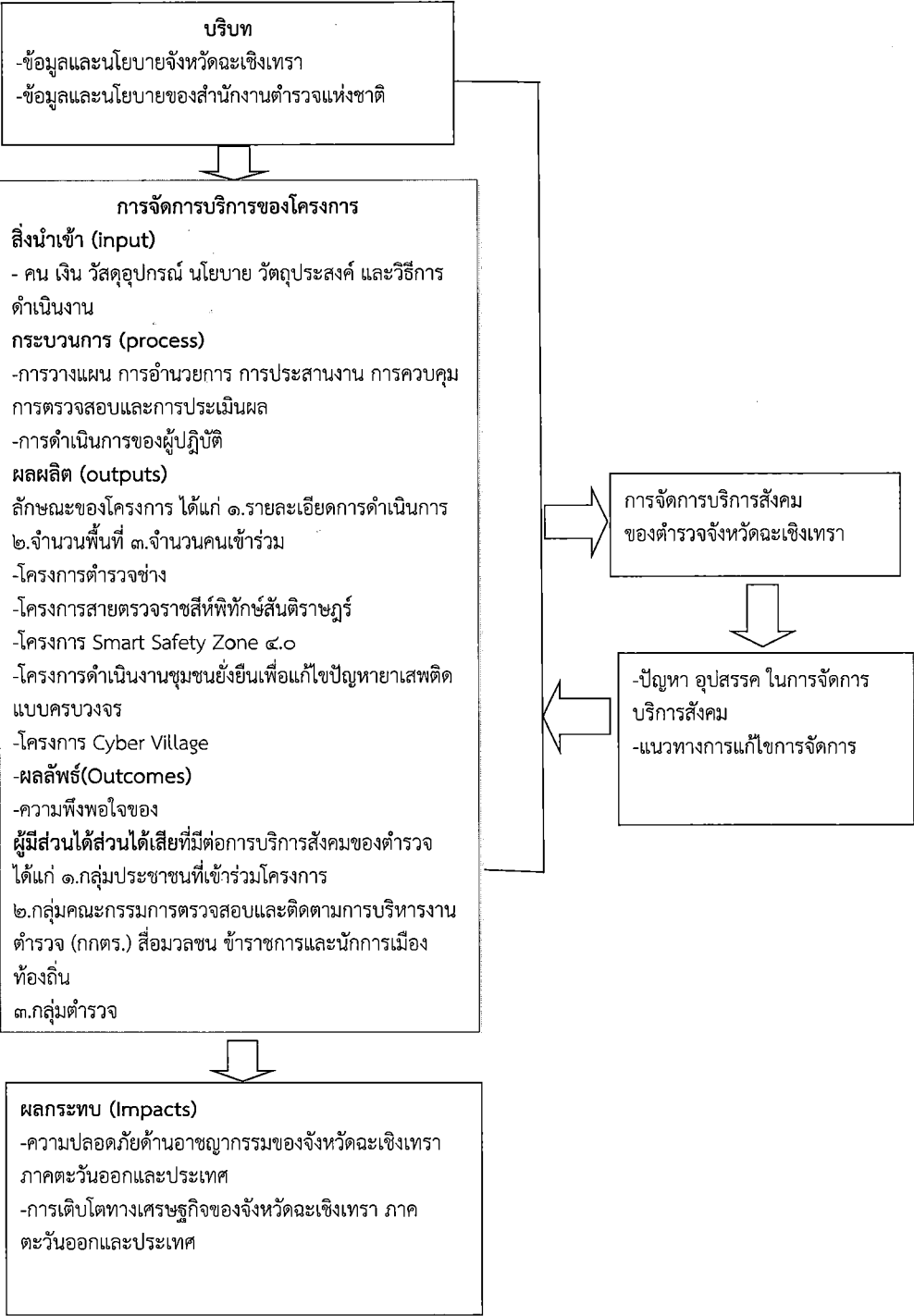
ธนิต โตดิเทพย์ (2564) วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการได้รับและความต้องการของการจัดสวัสดิการเพื่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุได้รับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้านการช่วยเหลือสาธารณะของผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง และผู้สูงอายุได้รับการจัดสวัสดิการบริการสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย 5 ด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านบริการสังคมและนันทนาการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย และด้านการทำงาน และมีรายได้ และแนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ต้องประกอบไปด้วยการจัดการเชิงนโยบาย และแนวทางการจัดสวัสดิการของท้องถิ่น ได้แก่ การปรับเกณฑ์จำแนกผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ในพื้นที่ การออกแบบนโยบายหรือโครงการที่สอดคล้องและครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ

เดโช แชน้ำแก้ว (2565) บทความวิชาการเรื่อง มโนทัศน์คุณภาพชีวิตที่ปรากฏในโลกสมัยใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะมโนทัศน์คุณภาพชีวิตที่ปรากฏในโลกสมัยใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญให้สามารถดำรงชีวิตได้จากการได้รับบริการสวัสดิการที่ดีและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็นวงกว้าง ได้แก่ การศึกษา สุขภาพ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การจ้างงาน และรายได้ นันทนาการ ความยุติธรรมและบริการสังคม รวมถึงคุณภาพชีวิตที่มีลักษณะแคบๆ เช่น บริการประกันสังคม บริการช่วยเหลือทางสังคมและบริการสังคม ภายใต้หลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานที่ได้รับอย่างทั่วถึงและยุติธรรม คำนึงถึงสิทธิพลเมืองและสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและการมีส่วนร่วมของคนทุกระดับเพื่อหาวิธีสร้างนโยบายหรือมาตรการแก้ปัญหาาร่วมกันและสร้างความพึงพอใจในชีวิตได้ตามมาตรฐานเพื่อความสุขในชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้มีกระบวนการพัฒนากรอบวิจัยโดยเริ่มต้นจากการศึกษาบริบทสังคมของ จังหวัดฉะเชิงเทราที่ตำรวจภูธรตั้งอยู่และศึกษานโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึง รายละเอียดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 โครงการ ได้แก่ โครงการตำรวจ ช่าง โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ โครงการ Smart Safety Zone 4.0 โครงการ ดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจร และ โครงการ Cyber Village เพื่อศึกษากระบวนการจัดบริการสังคมในเรื่อง 1. บริบทของจังหวัดและสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ 2. สิ่งนำเข้า (Input) ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ นโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินการ 2. กระบวนการ (Process) ได้แก่ การวางแผน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การควบคุม การตรวจสอบ การประเมินผล และการดำเนินการของผู้ปฏิบัติ 3. ผลผลิต (Outputs) คือ ลักษณะโครงการแต่ละโครงการ ได้แก่ รายละเอียดการดำเนินการ จำนวนพื้นที่ที่เข้าร่วม จำนวนผู้เข้าร่วม 4. ผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การจัดบริการสังคมของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา 5. ผลกระทบ (Impacts) ได้แก่ ความปลอดภัย ด้านอาชญากรรมของจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาคตะวันออกและประเทศการเติบโตทางเศรษฐกิจของ จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาคตะวันออกและประเทศ จากนั้นนำผลการศึกษามาทำการสรุปการจัดการ บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แนวคิดการจัดการเชิงระบบ การบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ และแนวคิดการบริการสังคม จากนั้นทำการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการ บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขจัดการ เพื่อเป็น ข้อมูลย้อนกลับยังหน่วยงานตำรวจภูธรจังหวัดต่อไป

จากการอธิบายข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบวิจัยได้ดังภาพที่ 1 จากการอธิบายข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามเชิงปฏิบัติการ

บริบท หมายถึง ลักษณะโครงสร้างทางภูมิสังคมเศรษฐกิจ นโยบายและแผนการพัฒนา จังหวัดฉะเชิงเทราภายใต้รัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 พุทธศักราช 2560 การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา รวมทั้ง นโยบายของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติและนโยบายของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พ.ศ. 2565

สิ่งนำเข้า หมายถึง งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา และเทคโนโลยีและนโยบาย/ แผนการดำเนินงาน

กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน การประเมินผล วิธีการดำเนินการ ที่ผู้ปฏิบัติใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การจูงใจและการมีส่วนร่วม

ผลผลิต หมายถึง ลักษณะรายละเอียดด้านพื้นที่ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนคนที่เข้าร่วมโครงการของโครงการบริการสังคม 5 โครงการ คือ 1. โครงการตำรวจช่าง 2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 3. โครงการ Smart Safety Zone 4.0 4. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมแบบครบวงจร และ 5. โครงการ Cyber Village

ผลลัพธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการบริการสังคม 5 โครงการ 3 กลุ่ม คือ ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ คณะกรรมการตรวจสอบติดตามการบริหารงานของตำรวจ (กกตร.) และ ตำรวจ

ผลกระทบ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นต่อจากผลลัพธ์เป็นผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวที่ต้องใช้เวลาที่เกิดผลผลิตมาแล้วสักระยะหนึ่งจึงจะเห็น แบ่งเป็น 2 ด้านคือ ผลกระทบทางบวก เป็นผลที่คาดหวังจากการมีโครงการ ผลกระทบทางลบเป็นผลที่ไม่คาดหวัง

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานที่ขัดข้อง กีดขวาง ทำให้ต้องหาวิธีการแก้ไขจัดการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. ขั้นตอนการศึกษาวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อตอบคำถามหลักของการวิจัยว่า การจัดการบริการสังคมของตำราวจุธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นอย่างไร ทั้งในเชิงบริบททางสังคมและนโยบาย กระบวนการ ผลกระทบ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล โดย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับสำรวจชั้นสัญญาาระดับบริหาร แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับสำรวจชั้นปฏิบัติการ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับประชาชนทั่วไป แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม นอกจากนั้นยังได้ทำการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ จากห้องสมุด เว็บไซต์ สถาบันชั้นนำและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสืบค้นจากฐานข้อมูลเชื่อมโยงกับการจัดการบริการสังคม นำข้อมูลจากการศึกษามาทำการ วิเคราะห์ จัดกลุ่ม และตีความสังเคราะห์ความรู้ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การจัดการบริการสังคมของตำราวจุธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ตำรวจในสังกัดตำราวจุธรจังหวัดฉะเชิงเทราระดับบริหารที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม เช่น ผู้บังคับการ รองผู้บังคับการ ผู้กำกับสถานีตำรวจ รองผู้กำกับ สารวัตร รองสารวัตร จำนวน 26 นาย
2. ตำรวจในสังกัดตำราวจุธรจังหวัดฉะเชิงเทราระดับปฏิบัติการที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการบริการสังคม โครงการละอย่างน้อย 2 นาย รวมจำนวน 10 นาย
3. ประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำราวจุธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ ๆ พื้นที่ละ 5 คน รวมจำนวน 90 คน
4. ประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การบริหารงานตำรวจ (กตร.) จังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจ หรือภาคประชาสังคม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 คน

เกณฑ์การคัด-คัดออก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่ม 1.ตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับบริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ บริหารจัดการ โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา

เกณฑ์การคัดเข้า

1. เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ บริหารจัดการโครงการบริการ สังคมของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. บุคคลไม่จำกัดเพศ

3. เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล

เกณฑ์การคัดออก

1. เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการให้สัมภาษณ์

2. เป็นผู้ไม่พร้อมให้ข้อมูล

กลุ่ม 2 ตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติการการจัดการบริการ สังคมของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทรา

เกณฑ์การคัดเข้า

1. เป็นตำรวจระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การปฏิบัติการในโครงการบริการ สังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. บุคคลไม่จำกัดเพศ

3. เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล

เกณฑ์การคัดออก

1. เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการให้สัมภาษณ์

2. เป็นผู้ไม่พร้อมให้ข้อมูล

กลุ่ม 3.ประชาชนทั่วไปที่เคยรับบริการจากโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่

เกณฑ์การคัดเข้า

1. เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

2. บุคคลไม่จำกัดเพศ

3. อายุ 20 ปีขึ้นไป

4. เคยรับบริการจากโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

อย่างน้อย 1 ครั้ง

5. เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล

เกณฑ์การคัดออก

404209

363.23
86227

1. เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการให้สัมภาษณ์
2. เป็นผู้ไม่พร้อมให้ข้อมูล

กลุ่ม 4 ประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพต่าง ๆ คือ 1) คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงาน (กทตร.) 2) นักการเมืองท้องถิ่น 3) สื่อมวลชน 4) นักธุรกิจ 5) ประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทรา

เกณฑ์การคัดเข้า

1. เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย
2. บุคคลไม่จำกัดเพศ
3. อายุ 20 ปีขึ้นไป
4. มีสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ 1) กทตร.) 2) นักการเมืองท้องถิ่น 3) สื่อมวลชน 4) นักธุรกิจ 5) ประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม
5. เคยรับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทราในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจ อย่างน้อย 1 ครั้ง

6. เป็นผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล

เกณฑ์การคัดออก

1. เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการให้สัมภาษณ์
2. เป็นผู้ไม่พร้อมให้ข้อมูล

ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

1. การศึกษาเอกสารต่าง ๆ จากห้องสมุด เว็บไซต์ สถาบันชั้นนำต่าง ๆ และ สืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และติดต่อประสานงานคัดเลือกและหาบทามขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละท่าน

2. ดำเนินการขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยบูรพา และได้รับการรับรองวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2566 วันที่หมดอายุ วันที่ 21 เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

3. ขั้นตอนการได้มาซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

กลุ่ม 1 ตำรวจระดับบริหาร จำนวน 26 นาย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือติดต่อไปยังผู้บังคับการตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อขอทราบรายชื่อตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราทั้งในส่วนของ สถานีตำรวจภูธร กองกำกับการสืบสวนสอบสวน กองกำกับการฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องหรือดูแลโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ และขออนุญาตเข้าพื้นที่เพื่อทำการวิจัย รวมทั้งขอให้ท่านแนะนำตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรที่มีชั้นยศเดียวกันกับนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ผู้วิจัยต้องการสัมภาษณ์ให้ผู้วิจัยได้รู้จักเพื่อให้ช่วยติดต่อขอความยินยอมจากนายตำรวจต่าง ๆ ก่อนที่ผู้วิจัยจะเข้าไปติดต่อ

2. ผู้วิจัยมอบเอกสารชี้แจงให้นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีชั้นยศเดียวกันกับผู้วิจัยที่ต้องการสัมภาษณ์ ให้ช่วยมอบให้กับนายตำรวจแต่ละท่าน (ตามรายชื่อ) ในช่วงพักกลางวันหรือช่วง

หลังเลิกงานหรือช่วงที่งานไม่ยุ่ง ระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ เพื่อช่วยเชิญชวนนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ในเอกสารชี้แจงจะระบุช่องทางให้กลุ่มตัวอย่างติดต่อกลับผู้วิจัย ทางโทรศัพท์มือถือของผู้วิจัย หากกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมวิจัย

3. หลังจากได้รับความยินยอมแล้ว ผู้วิจัยจะติดต่อไปยังนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ยินยอมแต่ละท่านด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตแนะนำตัว ชี้แจงเรื่องการวิจัย ขอสัมภาษณ์และลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมก่อนทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ตามวันเวลาที่แต่ละท่านสะดวก

โดยนักวิจัยมีวิธีการป้องกันไม่ให้บุคคลที่จะติดต่อยุติว่าถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจะขอให้ผู้ที่แนะนำ (ซึ่งมีชั้นยศเดียวกัน) แจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าผู้เข้าร่วมมีอิสระอย่างเต็มที่ในการตอบรับหรือปฏิเสธ ไม่มีการบังคับใด ๆ ขึ้นกับความสมัครใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนัดหมายสัมภาษณ์ตาม วัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและรู้สึกปลอดภัยในการให้สัมภาษณ์

4. เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดทำรหัส และนำรหัสไประบุขยายรายละเอียดในเอกสารอีกฉบับหนึ่งว่าผู้ให้ข้อมูลตามรหัสนี้มีรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปและเสนอเป็นภาพรวม ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้นามสมมติเพื่อไม่ให้ระบุได้ว่าใครเป็นผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา 1 ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

กลุ่ม 2 ตำรวจระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 นาย

1. ผู้วิจัยหาหนังสือติดต่อไปยังหัวหน้าสถานีหรือหัวหน้างานของกองกำกับการสืบสวน สอบสวน กองกำกับการฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อขอรายชื่อให้ตำรวจในสังกัดที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการในโครงการบริการสังคม และขอให้แนะนำตำรวจชั้นประทวนที่มีชั้นยศเดียวกันกับตำรวจชั้นประทวนที่มีรายชื่อในการสัมภาษณ์ให้ผู้วิจัยได้ทำความรู้จัก

2. ผู้วิจัยมอบเอกสารชี้แจงให้ตำรวจชั้นประทวน (ที่มีชั้นยศเดียวกันกับตำรวจที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) ให้ช่วยมอบให้กับตำรวจชั้นประทวนแต่ละท่านในช่วงพักกลางวันหรือช่วงหลังเลิกงานหรือช่วงที่งานไม่ยุ่ง ระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ เพื่อเชิญชวนตำรวจชั้นประทวน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ในเอกสารชี้แจงจะระบุช่องทางให้กลุ่มตัวอย่างติดต่อกลับผู้วิจัยทางโทรศัพท์มือถือของผู้วิจัย หากกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมวิจัย

3. หลังจากได้รับความยินยอมแล้ว ผู้วิจัยจะติดต่อไปยังตำรวจชั้นประทวนที่ยินยอมแต่ละท่านด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตแนะนำตัว ชี้แจงเรื่องการวิจัย ขอสัมภาษณ์และลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมก่อนทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ตามวันเวลาที่แต่ละท่านสะดวก โดยนักวิจัยมีวิธีการป้องกันไม่ให้บุคคลที่จะติดต่อยุติว่าถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจะขอให้ตำรวจชั้นประทวน (ซึ่งมีชั้นยศเดียวกัน) ที่ผู้วิจัยรู้จักแจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าผู้เข้าร่วมมีอิสระอย่างเต็มที่ในการตอบรับหรือปฏิเสธ ไม่มีการบังคับใด ๆ ขึ้นกับความสมัครใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนัดหมายสัมภาษณ์ใน วัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและรู้สึกปลอดภัยในการให้สัมภาษณ์

4. เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดทำรหัส และนำรหัสไปบรรยายรายละเอียดในเอกสารอีกฉบับหนึ่งว่าผู้ให้ข้อมูลตามรหัสนี้มีรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปและเสนอเป็นภาพรวม ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้นามสมมติเพื่อไม่ให้ระบุได้ว่าใครเป็นผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา 1 ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

กลุ่ม 3 ประชาชนทั่วไปที่เคยรับบริการจากโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 90 คน

1. ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตำรวจช่วยแนะนำให้ผู้รู้จักประชาชนที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับโครงการบริการสังคมต่าง ๆ

2. ผู้วิจัยมอบเอกสารชี้แจงให้ประชาชนที่ผู้วิจัยได้รับการแนะนำมา (ตามข้อ 1) ให้ช่วยส่งให้กับประชาชนที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับโครงการบริการสังคม แต่ละท่านในช่วงพักกลางวันหรือช่วงหลังเลิกงานหรือช่วงที่งานไม่ยุ่ง ระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ เพื่อเชิญชวนประชาชน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ในเอกสารชี้แจงจะระบุช่องทางการให้กลุ่มตัวอย่างติดต่อกลับผู้วิจัยทางโทรศัพท์มือถือของผู้วิจัยหากกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมวิจัย

3. หลังจากได้รับความยินยอมแล้ว ผู้วิจัยจะติดต่อไปยังประชาชนที่ยินยอมแต่ละท่านด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตแนะนำตัว ชี้แจงเรื่องการวิจัย ขอสัมภาษณ์และลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมก่อนทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ตามวันเวลาที่แต่ละท่านสะดวก

โดยนักวิจัยมีวิธีการป้องกันไม่ให้บุคคลยินยอมสัมภาษณ์รู้สึกว่าการละเมิดความเป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจะขอให้ประชาชนผู้ที่แนะนำแจ้งแก่ผู้เข้าร่วมว่ามีอิสระอย่างเต็มที่ในการตอบรับหรือปฏิเสธ ไม่มีการบังคับใด ๆ ขึ้นกับความสมัครใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนัดหมายสัมภาษณ์ใน วัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและรู้สึกปลอดภัยในการให้สัมภาษณ์

4. เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดทำรหัส และนำรหัสไปบรรยายรายละเอียดในเอกสารอีกฉบับหนึ่งว่าผู้ให้ข้อมูลตามรหัสนี้มีรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปและเสนอเป็นภาพรวม ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้นามสมมติเพื่อไม่ให้ระบุได้ว่าใครเป็นผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา 1 ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

กลุ่ม 4 ประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพต่าง ๆ คือ 1) คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงาน (กทอ.) 2) นักการเมืองท้องถิ่น 3) สื่อมวลชน 4) นักธุรกิจ 5) ประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 คน

1. ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตำรวจแนะนำประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีสถานภาพตามที่กำหนดและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ของตำรวจ

2. จากนั้นผู้วิจัยจะมอบเอกสารชี้แจงให้ประชาชนที่ผู้วิจัยได้รับการแนะนำมา (ตามข้อ 1) ให้ช่วยส่งให้กับประชาชนที่สถานภาพต่าง ๆ ทั้ง 5 กลุ่ม แต่ละท่านในช่วงพักกลางวันหรือช่วงหลังเลิกงานหรือช่วงที่งานไม่ยุ่ง ระหว่างวันจันทร์ถึงศุกร์ เพื่อเชิญชวนประชาชนสถานภาพต่าง ๆ ทั้ง 5 กลุ่ม (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ในเอกสารชี้แจงจะระบุช่องทางให้กลุ่มตัวอย่างติดต่อกลับผู้วิจัยทางโทรศัพท์มือถือของผู้วิจัยหากกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมวิจัย

3. หลังจากได้รับความยินยอมแล้ว ผู้วิจัยจะติดต่อไปยังประชาชนที่ยินยอมแต่ละท่านด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตแนะนำตัว ชี้แจงเรื่องการวิจัย ขอสัมภาษณ์และลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมก่อนทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ตามวันเวลาที่แต่ละท่านสะดวก

โดยนักวิจัยมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดอคติโดยยินยอมสัมภาษณ์ผู้รู้ดีกว่าถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจะขอให้ประชาชนผู้ที่แนะนำแจ้งแก่ผู้เข้าร่วมว่ามีอิสระอย่างเต็มที่ในการตอบรับหรือปฏิเสธ ไม่มีการบังคับใด ๆ ขึ้นกับความสมัครใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนัดหมายสัมภาษณ์ใน วัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและรู้สึกปลอดภัยในการให้สัมภาษณ์

4. เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดทำรหัส และนำรหัสไประบุขยายรายละเอียดในเอกสารอีกฉบับหนึ่งว่าผู้ให้ข้อมูลตามรหัสนี้มีรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปและเสนอเป็นภาพรวม ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้นามสมมติเพื่อไม่ให้ระบุได้ว่าใครเป็นผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา 1 ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ช่วงคือ

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ช่วงคือ

ช่วงระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ดำรวจระดับผู้บริหารจัดการโครงการ 26 คน เป็นเวลา 1 เดือน ดำเนินการช่วง 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 - 6 มิถุนายน พ.ศ. 2566

ช่วงระยะที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ดำรวจระดับผู้ปฏิบัติการการจัดบริการสังคมในโครงการต่าง ๆ 10 คน เป็นเวลา 1 เดือน ดำเนินการช่วง 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 - 6 มิถุนายน พ.ศ. 2566

ช่วงระยะที่ 3 การสัมภาษณ์ประชาชนโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง 90 คน เป็นเวลา 1 เดือน ดำเนินการช่วง 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 - 6 มิถุนายน พ.ศ. 2566

ช่วงระยะที่ 4 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กทจร.) สื่อมวลชน ข้าราชการและนักการเมืองท้องถิ่น 5 คน เป็นเวลา 1 เดือน ดำเนินการช่วง 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 - 6 มิถุนายน พ.ศ. 2566

4. ขั้นตอนการวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูล และสรุปและจัดทำรายงานวิจัย 10 เดือน ดำเนินการช่วง 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566- 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

5. ตรวจทานรายงานและแก้ไขปรับปรุง จัดส่งรายงานผลฉบับสมบูรณ์ 2 เดือน ดำเนินการช่วง 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566- 20 เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เครื่องบันทึกเสียง แบบบันทึก แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม

2. วิธีสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1. ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. วิเคราะห์เนื้อหาที่จะทำการวัดโดยการสัมภาษณ์
3. หาความสัมพันธ์ของเนื้อหาที่จะสัมภาษณ์กับความถี่รอบยอดและจุดประสงค์
4. สร้างเครื่องมือตามขอบเขตเนื้อหา ภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน คือ

1. ดร.ศยามล เจริญรัตน์ อาจารย์และนักวิจัย สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4 และ 5 อาคารวิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 และ 2. พ.ต.อ. ดร. ประสงค์ ศิริทิพย์วานิช ตำแหน่ง รอง ผบก.จังหวัดปราจีนบุรี

5. ปรับปรุงแบบบันทึกการสัมภาษณ์ตลอดจนแนวคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้งสองท่าน

6. นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อคณะกรรมการวิจัยจริยธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จัดพิมพ์เป็นฉบับจริงเพื่อนำไปสู่การเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยค้นคว้าดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จากแบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบบันทึกการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ตามสภาพจริงระหว่างการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2566- 6 มิถุนายน พ.ศ. 2566 เสร็จแล้วนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ จัดกลุ่ม สังเคราะห์ และสรุปรายงานผลการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสังเกตพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ศึกษาและจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมายที่อยู่เบื้องหลัง จากนั้นจึงสังเคราะห์และสรุปเป็นข้อความเชิงพรรณนาบรรยายความ

การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลใช้เทคนิคการตรวจสอบเชิงคุณภาพ โดยยึดหลักสามเส้า ด้านข้อมูล (Data triangulation) จากแหล่งข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการใช้เครื่องมือต่างชนิดกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตลอดจนการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมเป็น เครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการศึกษาเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มบุคคลต่าง ๆ และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม

ตอนที่ 2 บริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตอนที่ 3 การจัดการบริการสังคมตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 4 ผลกระทบของการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 5 สรุปภาพรวมการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 6 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 6 ตอน

เพื่อนำเสนอผลการศึกษาตามประเด็นต่าง ๆ ให้เหมาะสม ผู้วิจัยจึงจัดแบ่งเนื้อหาการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 บท คือ ในบทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตอนที่ 1-3 และในบทที่ 5 จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 4-6 ตามลำดับ

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจระดับผู้บริหารในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับบริหาร) จำนวน 26 นาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจระดับผู้บริหารในสังกัดตำรวจภูธร
จังหวัดฉะเชิงเทรา

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูล (นามสมมติ)	เพศ	อายุ(ปี)	การศึกษาสูงสุด	สถานภาพ
1	ก	ชาย	55	ปริญญาโท	สมรส
2	ข	ชาย	46	ปริญญาเอก	สมรส
3	ค	ชาย	56	ปริญญาโท	สมรส
4	ง	ชาย	55	ปริญญาตรี	สมรส
5	จ	ชาย	55	ปริญญาตรี	สมรส
6	ฉ	ชาย	46	ปริญญาโท	สมรส
7	ช	ชาย	44	ปริญญาโท	สมรส
8	ซ	ชาย	52	ปริญญาโท	สมรส
9	ณ	ชาย	54	ปริญญาตรี	สมรส
10	ญ	ชาย	54	ปริญญาเอก	สมรส
11	ฎ	ชาย	55	ปริญญาโท	สมรส
12	ฏ	ชาย	53	ปริญญาตรี	สมรส
13	ณ	ชาย	48	ปริญญาโท	หย่า
14	ด	ชาย	50	ปริญญาโท	หย่า
15	ถ	ชาย	56	ปริญญาโท	สมรส
16	ถ1	ชาย	42	ปริญญาโท	สมรส
17	ท	ชาย	53	ปริญญาตรี	สมรส
18	ธ	ชาย	49	ปริญญาโท	สมรส
19	น	ชาย	51	ปริญญาโท	สมรส
20	บ	ชาย	53	ปริญญาตรี	สมรส
21	ป	ชาย	50	ปริญญาโท	สมรส
22	ผ	ชาย	55	ปริญญาโท	สมรส
23	ฝ	หญิง	47	ปริญญาตรี	หย่า
24	พ	ชาย	25	ปริญญาตรี	โสด
25	ฟ	ชาย	54	มัธยมศึกษาปีที่ 6	สมรส
26	ภ	ชาย	55	ปริญญาตรี	สมรส

จากตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจระดับผู้บริหารในสังกัด
ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในบริหารและการจัดการโครงการบริการสังคม จำนวน 26 คน
พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 25-56 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีสถานภาพสมรส

กลุ่มที่ 2 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจระดับปฏิบัติการในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการ ในโครงการบริการสังคม จำนวน 10 นาย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการใน โครงการบริการสังคม (ตำรวจระดับปฏิบัติการ)

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูล (นามสมมติ)	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษาสูงสุด	สถานภาพ
1	A	ชาย	24	ปริญญาตรี	สมรส
2	B	ชาย	52	ปริญญาตรี	สมรส
3	C	ชาย	35	ปริญญาตรี	สมรส
4	D	ชาย	46	ปริญญาตรี	สมรส
5	E	ชาย	55	ปริญญาโท	โสด
6	F	ชาย	51	ปริญญาโท	สมรส
7	G	ชาย	36	ปริญญาตรี	สมรส
8	H	ชาย	51	ปริญญาตรี	หย่า
9	I	ชาย	54	ปริญญาตรี	สมรส
10	J	ชาย	49	ปริญญาตรี	สมรส

จากตารางที่ 2 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตำรวจระดับปฏิบัติการในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีส่วนในการปฏิบัติการและดำเนินการบริการประชาชนที่มารับบริการ ในโครงการบริการสังคมจำนวน 10 คน พบว่า ทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 24-55 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีสถานภาพสมรส

กลุ่มที่ 3 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา จากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ พื้นที่ละ 5 คน จำนวน 90 คน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ พื้นที่ละ 5 คน จำนวน 90 คน

สถานีตำรวจ	เพศ		อายุ		
	ชาย	หญิง	20-40 ปี	41-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. เมือง	5	-	2	3	-
2. แสนภูดาษ	4	-	-	4	1
3. บ้านโพธิ์	5	1	2	3	-
4. บางปะกง	5	-	-	5	-
5. ฉิมพลี	5	-	-	4	1
6. บางปะกง	1	4	-	5	-
7. บางขนาก	5	-	1	3	1
8. คลองเขื่อน	2	3	1	3	1
9. บางคล้า	4	1	1	4	-
10. สาวชะโงก	4	1	1	2	2
11. ราชสาส์น	3	2	1	4	-
12. แปลงยาว	3	2	-	4	1
13. พนมสารคาม	3	2	2	3	-
14. หนองแห่น	2	3	-	3	2
15. สนามชัยเขต	4	1	-	3	2
16. เขาคันทรง	4	1	-	4	1
17. วังคู	3	2	-	4	1
18. ท่าตะเกียบ	5	-	1	4	-
รวม	67	23	12	65	13

จากตารางที่ 3 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทราจากพื้นที่ต่าง ๆ ที่พร้อมและเคยรับบริการจากโครงการบริการสังคม ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 18 พื้นที่ พื้นที่ละ 5 คน จำนวน 90 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 67 คน และ ส่วนใหญ่ อายุ 41-60 ปี มีจำนวน 65 คน

กลุ่มที่ 4 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา
คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด
ฉะเชิงเทรา นักการเมืองท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม
จำนวน 5 คน

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูล (นามสมมติ)	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	สถานภาพ
1	AA	ชาย	41	ปริญญาตรี	หย่า
2	BB	ชาย	54	ปริญญาตรี	สมรส
3	CC	ชาย	47	ปวส.	โสด
4	DD	ชาย	60	ป.7	สมรส
5	EE	ชาย	30	ปริญญาตรี	สมรส

จากตารางที่ 4 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา
คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) จังหวัดฉะเชิงเทรา นักการเมือง
ท้องถิ่น สื่อมวลชน ภาคธุรกิจหรือภาคประชาสังคม จำนวน 5 คน พบว่า ทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุ
ระหว่าง 30-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 บริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อมูลจากแผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561-2565, ฉบับทบทวน) (กลุ่มงาน
ยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.) ได้อธิบาย ประวัติ
ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ การแบ่งเขตการปกครอง จำนวนประชากร
ข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่ง
สามารถนำมาสรุป ได้ดังนี้

1.1 ประวัติ

เมืองฉะเชิงเทราเป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานหลายร้อยปีนับแต่สมัย
อยุธยาจวบจนปัจจุบัน ยืนยันจากหลักฐานพระราชพงศาวดารฉบับหลวงประเสริฐที่กล่าวถึงเมือง
ฉะเชิงเทราว่าตั้งอยู่บริเวณปากน้ำโจ้โล้ พัฒนาของเมืองพิจารณาได้จากบทบาทของเมืองที่
เปลี่ยนแปลงไปจากเมืองชั้นในหรือเมืองจัตวาในสมัยอยุธยาซึ่งถือเป็นเมืองอยู่ข้างในน้ำที่สมเด็จพระนเรศวรใช้เป็นที่รวบรวมไพร่พลและเสบียงอาหารเพื่อไปตีเมืองละแวกของเขมรและกวาดต้อน
คนไทยกลับคืนมาสู่การเป็นเมืองหน้าด่านสมัยรัชกาลที่ 3 และเมืองหน้าอยู่ของภาคตะวันออกในสมัย
ปัจจุบัน นอกจากนั้นพัฒนาการของเมืองอาจจะพิจารณาได้จากชื่อตำแหน่งเจ้าเมืองที่เปลี่ยนจาก
พระวิเศษฤๅชัยในสมัยอยุธยามาเป็น “ข้าหลวงประจำจังหวัด” “ผู้ว่าราชการเมือง” และ “ผู้ว่าราชการ
จังหวัด”ตามการเปลี่ยนแปลงของการเมืองการปกครองในสังคมไทยจากยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์
จนเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยในปัจจุบัน

เนื่องจากฉะเชิงเทรามีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ชื่อเมืองจึงมีเรื่องเล่าขานที่น่าสนใจ กล่าวคือ เมืองฉะเชิงเทรา มีอีกชื่อว่า แปดริ้ว ซึ่งคำนี้มีที่มาจากความเชื่อหลายประการ กล่าวคือ 1. เชื่อว่าสมัยก่อนที่นี้มาปลาช่อนชุกชุม รสชาติดีตัวโต ขนาดที่เมื่อนำมาแล่จะสามารถแล่ออกได้ถึง แปดริ้ว 2. ความเชื่อว่าแปดริ้วมาจากนิทานพื้นบ้านเรื่องพระรถเมรี ที่กล่าวว่านางยักษ์ฆ่านางสิบสอง และแล่เนื้อได้ 8 ริ้ว 3. เชื่อกันว่ามาจากเสียงพูดเพี้ยนของชาวจีนที่มาค้าขายที่เมืองนี้ที่ออกเสียงคำว่าแป๊ะลี้ ซึ่งแปลว่าร้อยลี้เพราะแม่น้ำบางปะกงอยู่ห่างจากปากอ่าวประมาณนั้น 4. เชื่อกันว่าเป็นเสียงเพี้ยนที่มาจากภาษาเขมรคำว่า “สตรึงตรง” หรือ “ฉทริงเทรา” ซึ่งแปลว่า “คลองลึก” นอกจากนี้ยังเชื่ออีกว่าคำว่า ฉะเชิงเทรา เป็นคำที่เพี้ยนมาจาก “แสงเชรา” หรือ “แซงเซา” หรือ “แสงเซา” ซึ่งเชื่อว่าเป็นชื่อเมืองในยุคอยุธยาที่สมเด็จพระบรมราชาธิราชเสด็จไปตีมาได้

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ฉะเชิงเทราเป็นเมืองที่มีพัฒนาการทางประวัติศาสตร์มายาวนาน นับตั้งแต่สมัยอยุธยาจนกระทั่งเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติส่งผลให้เมืองนี้กลายเป็นเป็นอยู่ข้าวอู่น้ำ ดึงดูดให้ผู้คนและรัฐศูนย์กลางเข้ามาใช้ประโยชน์จากเมืองในการเป็นแหล่งรวบรวมไพร่พลและเสบียงอาหารของทัพหลวง จนได้รับการยกระดับให้เป็นเมืองหน้าด่านและเมืองสำคัญทางตะวันออกของเมืองหลวงอย่างอยุธยาและกรุงเทพฯ ทำให้ฉะเชิงเทราค่อย ๆ กลายเป็นเมืองที่มีความสำคัญและมีการพัฒนาเมืองทั้งในเรื่องการบริหารจัดการเมือง การปกครอง การคมนาคม การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม จวบจนปัจจุบันที่เข้าสู่ยุค EEC ในปัจจุบัน ดังจะได้กล่าวต่อไป

1.2 ลักษณะทางกายภาพ

จังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของประเทศไทย มีเนื้อที่ประมาณ 5,351 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,344,375 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 13.8 ของพื้นที่ทั้งหมดของภาคตะวันออก มีพื้นที่เป็นอันดับที่ 40 ของประเทศ จังหวัดนี้มีจุดเด่นในการมีพื้นที่ติดต่อกับเมืองต่าง ๆ จำนวนมากทั้งเมืองชั้นในที่เป็นพื้นที่ป่าอันอุดมสมบูรณ์ เช่น นครนายก ปราจีนบุรี เมืองหลวงและเมืองปริมณฑล เช่น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการและปทุมธานี และยังติดกับเมืองท่าและเมืองทางทะเลที่สำคัญของไทย เช่น ชลบุรี และจันทบุรี

1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นที่ราบชายฝั่งทะเลโดยที่ราบที่สำคัญคือที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง ซึ่งถือได้ว่าเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดและทำให้ฉะเชิงเทรากลายเป็นแหล่งผลิตข้าวเพื่อการค้าที่สำคัญของภาคตะวันออกของประเทศไทย เนื่องจากบริเวณนี้จะเป็นพื้นที่ราบเรียบ ดินอุดมสมบูรณ์ และมีน้ำเพื่อการชลประทานอย่างเพียงพอ ซึ่งพื้นที่ราบส่วนนี้จะอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอบางคล้า อำเภอรสาธิน อำเภอกลองเขื่อน และบางส่วนของอำเภอแปลงยาวและอำเภอนมสามัคคี ส่วนที่เหลือจะเป็นพื้นที่ดอนบริเวณอำเภอสนาชยเขตและอำเภอนาทะเกียบ มีลักษณะเป็นที่ดอนหรือที่ราบลูกฟูก ไม่เหมาะแก่การทำนา พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำไร่ ได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ และสับปะรด ส่วนพื้นที่แบบลูกคลื่นสูงชัน และเป็นพื้นที่ภูเขาหรือที่ราบสูงจะอยู่ในพื้นที่อำเภอนมสามัคคี อำเภอสนาชยเขตอำเภอนาทะเกียบและบางส่วนของอำเภอแปลงยาว อย่างไรก็ตามหากแบ่งสภาพการพัฒนาตามกายภาพของพื้นที่ สามารถจัด

แบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

พื้นที่ส่วนที่ 1 เป็นพื้นที่ทางทิศตะวันตกและทิศใต้ของจังหวัด ติดต่อกับ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดชลบุรี มีสภาพเป็นที่ลุ่ม ทางด้านทิศตะวันตก ได้รับอิทธิพลการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร และโครงการพัฒนา ส่วนพื้นที่บริเวณชายฝั่ง ตะวันออก มีแนวโน้มจะกลายเป็นย่านอุตสาหกรรม ชุมชนเมือง การบริการและที่อยู่อาศัย ส่วนพื้นที่ ที่อยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ จัดว่าเป็นตัวเร่งขยายความเจริญเติบโตของจังหวัดฉะเชิงเทรา

พื้นที่ส่วนที่ 2 เป็นพื้นที่ ฝั่งแม่น้ำบางปะกง (พื้นที่ตอนกลางของจังหวัด) ส่วนใหญ่ ทำการเกษตรกรรม ปลูกข้าว ผลไม้ เลี้ยงสัตว์ และพืชไร่ มีในส่วนของอำเภอแปลงยาวจะเป็น เขตพื้นที่อุตสาหกรรม

พื้นที่ส่วนที่ 3 เป็นที่ราบสลับภูเขา มีป่าไม้ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและแหล่งต้นน้ำลำธาร รวมทั้งแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ได้แก่ อ่างเก็บน้ำคลองสียัด จึงเป็นแหล่งน้ำต้นทุนในการพัฒนา ภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การบริการ และกิจการประปาของชุมชน

จากลักษณะภูมิประเทศ แสดงให้เห็นว่าฉะเชิงเทราเป็นเมืองที่มีลักษณะของพื้นที่และ สภาพแวดล้อมที่หลากหลาย เหมาะสมในการเป็นแหล่งเกษตรกรรม การประมง การเลี้ยงสัตว์ และการทำอุตสาหกรรม

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นลมที่พัดพาความหนาวเย็นจากประเทศจีนมาสู่ประเทศไทยกับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนทั่วไป อย่างไรก็ตามพื้นที่จังหวัดที่อยู่ลึกเข้าไปในแผ่นดินจะมีอากาศร้อนมากกว่าจังหวัดที่อยู่ตามชายฝั่ง

1.5 การปกครอง

จังหวัดฉะเชิงเทราแบ่งเขตการปกครองแบ่งออกเป็น 11 อำเภอ 93 ตำบล มีหมู่บ้านทั้งสิ้น 892 หมู่บ้าน และ แบ่งราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 33 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง ประชากรทั้งหมดมีจำนวน 329,606 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565) (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.) โดยอำเภอเมืองจัดว่ามีจำนวนประชากรมากที่สุด รองลงมาคือ อำเภอบางน้ำเปรี้ยวและอำเภอนวมสารคาม ส่วนอำเภอที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดคือ อำเภอคลองเขื่อน

1.5 เศรษฐกิจ

ข้อมูลทางเศรษฐกิจ แบ่งเศรษฐกิจออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการเกษตรและด้านอุตสาหกรรม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ด้านการเกษตร จังหวัดฉะเชิงเทราซึ่งมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม พืชสำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย โรงงาน มะพร้าว มะม่วง และหมาก เป็นต้น ในด้านปศุสัตว์ที่สำคัญ ได้แก่ ไก่ และสุกร

โดยจังหวัดฉะเชิงเทราจัดเป็นแหล่งผลิตปศุสัตว์มากที่สุดของประเทศ ได้แก่ ไก่เนื้อ เป็ด และโคเนื้อ ส่วนในด้านการประมง พบว่าส่วนใหญ่มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ อาทิเช่น กุ้งกุลาดำ ปลาน้ำจืด ปลาน้ำกร่อย และกิจการ ประมงทะเล

ด้านอุตสาหกรรม จัดได้จังหวัดฉะเชิงเทรา มีนักลงทุนให้ความสนใจมาลงทุนเป็นจำนวนมาก มีการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตจากกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงมาลงทุนตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจุบันมีโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่า 1,600 โรงงาน ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องทางการเกษตร อุปกรณ์ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ชิ้นส่วนรถยนต์และประกอบรถยนต์ พลาสติก และผลิตภัณฑ์จากไม้ ฯลฯ โดยโรงงานส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางปะกง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอนมสารคาม อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว และอำเภอแปลงยาว ตามลำดับ หากพิจารณาในประเด็นของการมีนิคมอุตสาหกรรม จะพบว่า จังหวัดฉะเชิงเทรา มีนิคมอุตสาหกรรมถึง 3 แห่ง คือ นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ และนิคมอุตสาหกรรมทีเอฟดี ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดสูง โดย ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ปี 2559 จัดเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศ และเป็นอันดับ 3 ของภาคตะวันออก

1.6 สังคม

เมื่อพิจารณาสังคมจากลักษณะทางประชากร จะพบว่าจังหวัดฉะเชิงเทรามีประชากรหลากหลายกลุ่มชาติพันธุ์ คือ จีน เขมร ลาว รามัญ มุสลิม ซึ่งเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในจังหวัดฉะเชิงเทราตั้งแต่ อดีต ส่วนหนึ่งเข้ามาค้าขาย ส่วนหนึ่งถูกกวาดต้อนเข้ามา ปัจจุบันพื้นที่บางแห่งยังคงมีกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ดำรงอยู่และสามารถรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีของตนเอาไว้ได้ กล่าวคือ

1.6.1 ชาวจีน เข้ามาตั้งรกรากในฉะเชิงเทราตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 ในสมัยรัชกาลที่ 4 ชาวจีนจากเมืองฉะเชิงเทราขยายตัวเพราะเป็นแหล่งชุมชนทางการค้าและการคมนาคม ในสมัยต่อมาชาวจีนจึงเข้าไปค้าขาย ทำสวนผักสวนผลไม้ และแต่งงานกับคนไทยในพื้นที่ ทำให้ปัจจุบันนี้มีชาวบ้านที่เป็นลูกหลานของคนจีนอยู่ในจังหวัดแห่งนี้จำนวนมาก

1.6.2 ชาวลาว อพยพมาจากเวียงจันทน์ เมื่อประมาณ 200 ปีที่แล้ว โดยมาสร้างชุมชนบริเวณอำเภอนมสารคาม นอกจากนี้ยังตั้งถิ่นฐาน อำเภอมืองและอำเภอสนาบชัยเขต มีทั้งลาวพวน ลาวเวียง และลาวเมืองพลาน

1.6.3 ชาวมุสลิม หรือชาวมอญไม่พบหลักฐานการเข้ามา แต่พบว่าปัจจุบันส่วนใหญ่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในบริเวณ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว และอำเภอบางปะกง

1.6.4 ชาวเขมรอพยพมาตั้งถิ่นฐานอยู่ที่ฉะเชิงเทราในสมัยรัชกาลที่ 5 ในคราวที่ไทยเสียดินแดน ให้กับฝรั่งเศส พบการตั้งถิ่นฐานในหลายอำเภอ เช่น อำเภอราชสาส์น อำเภอนมสารคาม อำเภอแปลงยาว

1.6.5 ชาวพุทธเป็นประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้ชื่อว่า “เมืองธรรมะ พระศักดิ์สิทธิ์” ประชาชนมีจิตใจเลื่อมใสในพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “หลวงพ่อบุญรอด” ซึ่งถือเป็นศูนย์รวมจิตใจชาวพุทธ และก่อให้เกิดประเพณีวัฒนธรรมและมีการสืบสานประเพณี พิธีกรรมทางพุทธศาสนา เช่น ประเพณีแห่พระพุทธรูป

1.6.6 ชาวมุสลิม คือผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ชาวมุสลิมในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีเชื้อสาย หรือบรรพบุรุษมาจากมลายู หรือมาเลย์ ซึ่งเป็นเชื้อสายที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย ชนกลุ่มนี้ได้มาตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราหลายอำเภอ เช่น อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอ บ้านโพธิ์ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอแปลงยาว อำเภอบางปะกง โดยอำเภอบางน้ำเปรี้ยวจัดว่ามีชาวมุสลิมอยู่อาศัยที่มากที่สุด

นอกจากนี้หากพิจารณาลักษณะสังคมจากศาสนาที่ประชากรส่วนใหญ่นับถือ จะพบว่าคือ ศาสนาพุทธ ซึ่งส่งผลให้ฉะเชิงเทราเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีวัดเป็นจำนวนมาก โดยมีวัดที่ขึ้น ทะเบียนจำนวน 365 วัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัดราษฎร์นิกายมหานิกาย ในจำนวนนี้มีวัดพระอารามหลวง จำนวน 2 แห่ง คือ วัดโสธรวรารามวรวิหารและวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎิ์ ส่วนศาสนาอิสลามที่มี คนนับถือมากเป็นอันดับ 2 พบว่า มีมัสยิดจำนวน 66 แห่ง และรองลงมาอีกคือ ศาสนาคริสต์ มีวัดคริสต์จำนวน 23 แห่ง

ปัจจุบันสภาพสังคมของจังหวัดฉะเชิงเทรามีการเปลี่ยนแปลงไป จากอดีตที่เป็นสังคมเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงกุ้ง เลี้ยงปลา และต่างมีเวลาพบปะพูดคุย ตลอดจนมีเวลาไปร่วมงานประเพณีต่าง ๆ ของจังหวัด แต่มาในปัจจุบัน จังหวัดฉะเชิงเทรากลายเป็นสังคมเมืองที่เจริญเติบโตและเต็มไปด้วยผู้คนที่มีความแตกต่าง หลากหลาย กล่าวคือนับตั้งแต่ พ.ศ. 2540 จังหวัดเริ่มมีโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ อำเภอบางปะกง บ้านโพธิ์ และแปลงยาว ทำให้วิถีชีวิตของผู้คนในหมู่บ้านที่มี อุตสาหกรรมและไม่มีอุตสาหกรรมเปลี่ยนแปลงไปเป็นวิถีแบบเมือง คือ ผู้คนมีเวลาทำงานชัดเจน มีเวลาในการพบปะพูดคุยและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยลง มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นใน พื้นที่เพิ่มขึ้นทั้งคดีร้ายแรงและคดีที่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้

หากพิจารณาบริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราจากเป้าหมายการพัฒนาเมืองที่เกี่ยวข้อง กับงานบริการสังคมของตำรวจที่ผู้วิจัยได้มาจากการวิเคราะห์บททวนปรับปรุงเป้าหมายการพัฒนา และประเด็นการพัฒนาของแผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561-2565, ฉบับทบทวน) (กลุ่ม งานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.) จะพบว่า แนวทางการพัฒนาของจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวข้องกับงานบริการสังคมของตำรวจ 2 ประการ คือ

1. ฉะเชิงเทรามีแนวคิดในการพัฒนาเชิงรุก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการรักษา ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ให้ครอบคลุมประชาชน ทุกวัยอย่างทั่วถึง

2. ฉะเชิงเทรามีแนวคิดในการพัฒนาเชิงแก้ไข คือ พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ การรักษาความสงบเรียบร้อยและความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เนื่องจากจังหวัด มีจุดอ่อน เรื่องมีคดีอาชญากรรมด้าน โจรกรรม ยักยอกทรัพย์ ฉ้อโกง ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก โดยมีจำนวนคดีที่รับแจ้งต่อประชากรแสนคนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศถึง 1 เท่า (ข้อมูลปี 2561) และมีข้อพิพาทคดีแพ่งรวมทั้งอุบัติเหตุทางถนนเพิ่มขึ้นทุกปี อีกทั้งประชาชนยังขาดการรับรู้และ การปฏิบัติตามกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการจะพัฒนาเมืองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ จังหวัดกำหนดไว้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและการปฏิบัติการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจังหวัด

จึงจำเป็นต้องสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ของตำรวจอย่างเต็มที่ เพื่อให้ตำรวจมีความศักยภาพในการทำงานเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ตามเป้าหมายที่จังหวัดต้องการ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาบริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราจากโครงการพัฒนาหลักของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2559 และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดทำแผนงานพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อสนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพิ่มการจ้างงาน ยกระดับคุณภาพ ชีวิตและรายได้ของประชาชน และเนื่องจากจังหวัดฉะเชิงเทรามีความพร้อมในเรื่องการมีนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ นิคมอุตสาหกรรม ที เอฟ ดี และนิคมอุตสาหกรรม 304 ปาร์ค 2 ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทราจึงได้ถูกกำหนดให้เป็นเขต “พัฒนาเมืองที่อยู่อาศัยขั้นดีที่ทันสมัยรองรับการขยายตัวของกรุงเทพฯ และ EEC” ซึ่งจัดเป็นทิศทางการพัฒนาเมืองใหม่ ในรูปแบบเมืองพักอาศัยที่ทันสมัยตามมาตรฐานโลก รองรับบริการ ขยายตัวของกรุงเทพฯ โดยเปิดพื้นที่ใหม่รอบสถานีรถไฟฟ้าความเร็วสูงและรถไฟฟ้ารางคู่ ซึ่งเป็นพื้นที่รอยต่อ ระหว่างเมืองฉะเชิงเทรา กับจังหวัดชลบุรี ทำให้นักลงทุนในพื้นที่สามารถเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังแหล่งทำงานได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว รวมถึงการขนส่งสินค้าทางรางที่จะมีการพัฒนาต่อไปอย่างมีอาจหลีกเลี่ยง

สำหรับการลงทุน ถือว่าจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นทำเลที่มีศักยภาพและความเหมาะสม เนื่องจากอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ อยู่ใกล้แหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และสมุทรปราการ และที่สำคัญคือ อยู่ใกล้ศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศระดับนานาชาติ ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินอู่ตะเภา ศูนย์กลางการคมนาคมทางน้ำ ได้แก่ แหลมฉบังและมาบตาพุด ดังนั้นภาพทิศทางการพัฒนาของจังหวัดฉะเชิงเทราจึงแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. เมืองและชุมชนรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มุ่งเน้นการเชื่อมโยงเมืองหลักด้าน การท่องเที่ยว การเดินทางคมนาคมขนส่งหลายรูปแบบ และย่านอุตสาหกรรมหลักของ EEC และพัฒนาผัง เมืองในการรองรับกลุ่มประชากรอนาคตจากชุมชนเมืองและแหล่งงานในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เมืองและชุมชนอยู่อาศัยขั้นดี โดยส่งเสริมการพัฒนาเป็นเมืองที่อยู่อาศัยขั้นดีที่ทันสมัย รองรับบริการขยายตัวของกรุงเทพฯ และ EEC

3. การพัฒนาเมืองเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการอนุรักษ์แหล่งทรัพยากรที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะพื้นที่ป่าไม้ แหล่งน้ำ และพื้นที่โล่งว่าง เพื่อการพัฒนาเมืองและคุณภาพชีวิตของ ประชากรในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ได้มาตรฐานภายใต้กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงการป้องกันบรรเทา สาธารณภัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การเกิดขึ้นของโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกมีผลอย่างสำคัญในผลักดันการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเมือง ซึ่งต้องใช้ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคสังคม รวมถึงประชาชนใน

การร่วมกันขับเคลื่อนให้จังหวัดฉะเชิงเทรากลายเป็นเมืองและชุมชนที่สามารถรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ตลอดจนเป็นเมืองและชุมชนชั้นดีที่มีความทันสมัย แต่ยังคงรักษาความเป็นเมืองเกษตรกรรมที่ยั่งยืนและมีความสามารถในการอนุรักษ์แหล่งทรัพยากรไว้ได้

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2566-2570) (ฉบับทบทวน) จะพบว่า วิสัยทัศน์ของจังหวัดฉะเชิงเทรา คือ “เมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว น่าลงทุน พัฒนาสู่เมืองอัจฉริยะ EEC” และพันธกิจสำคัญของจังหวัดคือ

“การพัฒนาให้เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันทั้งทางสินค้าและการบริการ ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย วางระบบโครงสร้างพื้นฐาน และส่งเสริมอุตสาหกรรมสีเขียว เพื่อรองรับการลงทุนในเขตพัฒนาภาคตะวันออก ส่งเสริมการพัฒนาด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ” (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.)

โดยมีประเด็นการพัฒนาทั้งสิ้น 5 ประเด็น ซึ่งแต่ละประเด็นมีวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ยกระดับภาคการเกษตรของจังหวัดด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้เป็นแหล่งผลิตอาหารที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน การเกษตรมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้

ในประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์คือ เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปที่มีคุณภาพปลอดภัย และได้มาตรฐานสากล โดยมีกลยุทธ์ 3 ประการ คือ 1) พัฒนาปัจจัยพื้นฐานและโครงสร้างพื้นฐานทางการเกษตรเพื่อรองรับการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาการผลิต การแปรรูป สินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีคุณภาพ ปลอดภัยสูง และได้มาตรฐานสากล 3) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และช่องทางการตลาดสินค้าเกษตรปลอดภัย

ประเด็นที่ 2 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและมีอัตลักษณ์สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ชุมชน ในประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์คือ เป็นแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและมีอัตลักษณ์สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน โดยมีกลยุทธ์ 3 ประการคือ 1) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้า บริการ และปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว 2) พัฒนาบุคลากร ชุมชน และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ในการจัดการการท่องเที่ยววิถีใหม่อย่างยั่งยืน 3) เสริมสร้างภาพลักษณ์ การตลาด และการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ประเด็นที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา สาธารณสุข สวัสดิการสังคม และสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทุกกลุ่มวัย ในประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีกลยุทธ์ 3 ประการคือ 1) พัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดช่วงวัย ในด้านการศึกษา และสาธารณสุขและการจัดการโรคอุบัติใหม่ 2) ส่งเสริมและพัฒนาด้านอาชีพ ทักษะฝีมือแรงงาน เพิ่มผลิตภาพแรงงาน และการบริหารจัดการด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพ 3) การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ประเด็นที่ 4 บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน ในประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์คือ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับ

การพัฒนาอย่างยั่งยืนและมีส่วนร่วม โดยมีกลยุทธ์ 3 ประการ คือ 1) อนุรักษ์ ปันฟู ทรัพยากร ป่าไม้ ป่าชายเลนสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ให้มีความสมบูรณ์ และดูแลรักษาแม่น้ำลำคลองและแหล่งน้ำ ธรรมชาติ 2) ป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล และพังทลายของตลิ่งริมแม่น้ำและคลองสาขา 3) พัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายพลเมืองผู้อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เครือข่าย อาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทสม.) ในการพัฒนาอนุรักษ์และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ 5 พัฒนาศักยภาพพื้นที่ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม มุ่งสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ในเขต EEC ในประเด็นนี้มีวัตถุประสงค์คือ จังหวัดมีขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มุ่งสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ ในเขต EEC โดยมีกลยุทธ์ 4 ประการ คือ 1) พัฒนาระบบโครงข่ายคมนาคมขนส่ง โครงสร้างสาธารณูปโภค เชื่อมโยงเขตพื้นที่เศรษฐกิจ และรองรับการขยายตัวของเมือง 2) พัฒนาอุตสาหกรรม SMEs เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 3) ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4) ยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัย และพัฒนาสู่การ เป็นเมืองอัจฉริยะแห่ง EEC ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี

เมื่อพิจารณาประเด็นการพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทราทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ประเด็นที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา สาธารณสุข สวัสดิการสังคม และการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทุกกลุ่มวัย กับประเด็นที่ 5 พัฒนาศักยภาพ พื้นที่ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มุ่งสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ในเขต EEC จัดเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการทำงานของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ประเด็นที่ 3 เน้นกลยุทธ์เรื่องการสร้างความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งจำเป็นต้องให้ตำรวจเข้ามาดำเนินการป้องกัน ปรามปราม และ เพื่อให้ตำรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนให้ปลอดภัย จังหวัดจึงจำเป็นต้องบูรณาการความร่วมมือและการขับเคลื่อนงานต่าง ๆ เพื่อให้กลยุทธ์นี้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนประเด็นที่ 5 ซึ่งเน้นกลยุทธ์เรื่องการยกระดับ การบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัย และพัฒนาสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะแห่ง EEC ด้วยนวัตกรรมและ เทคโนโลยี จัดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งตำรวจถือเป็นภาครัฐส่วนหนึ่งที่ สำคัญที่ต้องพบปะประชาชนตลอดเวลา การบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนและสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนในทุกภาคส่วนของระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่า จะเป็น ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรมทั้งการผลิต การท่องเที่ยว จัดเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ ต้องเร่งยกระดับและพัฒนาเพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตของจังหวัดในการพัฒนาสู่ การเป็นเมืองอัจฉริยะแห่ง EEC ซึ่งการบริหารจัดการงานบริการของตำรวจ ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จังหวัด ฉะเชิงเทราต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุน

จากข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ การแบ่งเขตการปกครอง จำนวนประชากร ข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดฉะเชิงเทรา และนโยบายจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น จะเห็นได้ว่าจังหวัดฉะเชิงเทรามีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ความเป็นเมืองด้วยระดับความเร่งที่เพิ่มขึ้น ผู้คน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนและสภาพแวดล้อมที่เคยสงบและเนิบช้า ต้องยอมศิโรราบให้กับวิถีชีวิตแบบเมืองซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นชินเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งเข้าสู่ยุคการพัฒนาตามโครงการ EEC ยิ่งช่วยเร่งให้จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการเปลี่ยนแปลงและต้องเผชิญกับภัยคุกคามใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุปัจจัยเหล่านี้จึงทำให้ผู้บริหารเมืองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการเมืองทั้งหลายต้องหันมาร่วมมือกันจัดการปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแตกต่างไปจากที่เคยเป็นมา อันอาจทำให้สามารถแก้ไขจัดการและรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมที่รวดเร็วได้อย่างเท่าทันและมีพลังเพิ่มมากขึ้น

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) เป็นชื่อใหม่ที่ปรากฏขึ้นในปี 2541 ในอดีตเรียกกันว่า “กรมตำรวจ” ซึ่งสังกัดกระทรวงมหาดไทย แต่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และขึ้นตรงต่อ นายกรัฐมนตรี มีสถานะเป็น “นิติบุคคล” และมี “ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ผบ.ตร.)” เป็นหัวหน้าหน่วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

นับตั้งแต่เปลี่ยนเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจนกระทั่งปัจจุบัน พ.ศ. 2567 หน่วยงานนี้มีผู้บัญชาการรวมแล้วทั้งสิ้น จำนวน 14 คน (ไทยรัฐออนไลน์, 27 กันยายน 2566) ดังนี้

1. พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ดำรงตำแหน่ง 16 ต.ค. 2541 - 30 ก.ย. 2543
2. พล.ต.อ.พรศักดิ์ ฐรงศรีบุญย์ ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2543 - 30 ก.ย. 2544
3. พล.ต.อ.สันต์ ศรุตานนท์ ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2544 - 30 ก.ย. 2547
4. พล.ต.อ.โกวิท วัฒนะ ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2547 - 22 เม.ย. 2550
5. พล.ต.อ.เสรีพิศุทธ์ เตมียาเวส ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2551 - 8 เม.ย. 2551
6. พล.ต.อ.พัชรวาท วงษ์สุวรรณ ดำรงตำแหน่ง 8 เม.ย. 2551 - 30 ก.ย. 2552
7. พล.ต.อ.วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ดำรงตำแหน่ง 2 ก.ย. 2553 - 14 ต.ค. 2554
8. พล.ต.อ.เพรียวพันธ์ ดามาพงศ์ ดำรงตำแหน่ง 26 ต.ค. 2554 - 30 ก.ย. 2555
9. พล.ต.อ.อดุลย์ แสงสิงแก้ว ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2555 - 24 พ.ค. 2557
10. พล.ต.อ.สมยศ พุ่มพันธุ์ม่วง ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2557 - 30 ก.ย. 2558
11. พล.ต.อ.จักรทิพย์ ชัยจินดา ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2558 - 30 ก.ย. 2563
12. พล.ต.อ.สุวัฒน์ แจ้งยอดสุข ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2563 - 30 ก.ย. 2565
13. พล.ต.อ.ดำรงศักดิ์ กิตติประภัสร์ ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2565 - 30 ก.ย. 2566
14. พล.ต.อ.ต่อศักดิ์ สุขวิมล ดำรงตำแหน่ง 1 ต.ค. 2566 - ปัจจุบัน (2567)

2.1 ประวัติตำรวจไทย

จากการศึกษาทบทวนประวัติศาสตร์การตำรวจ จะพบว่าตำรวจเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในสังคมไทยมายาวนาน จากข้อมูลของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2554) พบว่า ผู้ที่วางรากฐานตำรวจไทยคือสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถแห่งกรุงศรีอยุธยา ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้มีการว่าจ้าง กัปตัน เอส.เย.เบิร์ด เอมส์ (Captain Sammoal Joseph Bird Ames) ชาวอังกฤษ มาเป็นผู้พิจารณา วางโครงการจัดตั้งกองตำรวจ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเขตนครหลวงตามแบบอย่างยุโรป ขึ้นเป็นครั้งแรก ทำให้พระองค์ได้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ให้กำเนิดตำรวจสมัยใหม่ ในสมัยรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงกิจการตำรวจขนานใหญ่ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนนายร้อยตำรวจภูธรและว่าจ้างชาวอังกฤษเข้ามาช่วยกิจการตำรวจ ในสมัยรัชกาลที่ 6 วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2458 ได้มีการประกาศรวมกรมตำรวจภูธรและกรมพลตระเวน และเปลี่ยนชื่อเป็น “กรมตำรวจ” ทำให้ถือว่า วันที่ 13 ตุลาคม ของทุกปี เป็นวันตำรวจ ช่วง พ.ศ. 2475 หลังเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบอบประชาธิปไตย ได้มีการโอนกรมตำรวจมาขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทยและกรมตำรวจได้มีการปรับปรุงการบริหารให้ดีขึ้นและเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ในสมัยรัชกาลที่ 9 พ.ศ. 2499 ได้มีการเปิดโรงเรียนนายร้อยตำรวจแห่งใหม่ที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในยุคนีกรมตำรวจมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้มีความคล่องตัวและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของตำรวจ ต่อมาในปี 2541 ได้มีการโอนกรมตำรวจ จากกระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีนับตั้งแต่นั้นมา จวบจนปัจจุบัน

2.2 ความหมายของคำว่า ตำรวจ และ ข้าราชการตำรวจ

บุคลากรที่ทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ มักเรียกขานกันว่า “ตำรวจ” อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาความหมายของคำว่า ตำรวจ และ ข้าราชการตำรวจ จะพบว่ามีรายละเอียดแตกต่างกัน กล่าวคือ

ตำรวจ หมายถึง “เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 497-498)

ข้าราชการตำรวจ หมายความว่า “บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย” (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 2)

คุณสมบัติ ราชกิจจานุเบกษา (2565) มาตรา 71 กำหนดคุณสมบัติในการเป็น ข้าราชการตำรวจไว้ดังนี้

“(1) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด (2) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปี (3) เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (4) ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหรือดำรงตำแหน่งใด ๆ ในพรรคการเมือง (5) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่กำหนดในกฎ ก.ตร.” (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 34)

2.3 ยศของข้าราชการตำรวจ

ข้าราชการตำรวจที่มียศ ราชกิจจานุเบกษา (2565) มาตราที่ 62 ได้กำหนดจำแนกประเภทไว้ 13 ชั้นยศ ดังนี้ “(1) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (2) รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และจเรตำรวจแห่งชาติ (3) ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและรองจเรตำรวจแห่งชาติ (4) ผู้บัญชาการและจเรตำรวจ (5) รองผู้บัญชาการและรองจเรตำรวจ (6) ผู้บังคับการ (7) รองผู้บังคับการ (8) ผู้กำกับการ (9) รองผู้กำกับการและสารวัตรใหญ่ (10) สารวัตร (11) รองสารวัตร (12) ผู้บังคับหมู่ (13) รองผู้บังคับหมู่” (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 26)

นอกจากนี้ ราชกิจจานุเบกษา (2565) มาตราที่ 55 ยังได้จำแนกชั้นข้าราชการตำรวจไว้ดังนี้ “(1) ชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป (2) ชั้นประทวน ได้แก่ ผู้มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และดาบตำรวจ (3) ชั้นพลตำรวจ ได้แก่ พลตำรวจสำรอง” (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 22-23)

จากความหมายของคำว่าตำรวจ และ ข้าราชการตำรวจ ดังกล่าวจะพบว่าความหมายของสองคำไม่เหมือนกันนัก แต่กระนั้นผู้คนที่สนใจตรงกันว่านี่คือ ตำรวจเหมือนกัน ซึ่งตำรวจจัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือดูแล บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาต่อไปในเรื่องหน้าที่และอำนาจของตำรวจ ตามพระราชบัญญัติ ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 6 จะพบว่า ตำรวจมีอำนาจและหน้าที่หลายประการ หากใช้เพียงดูแลประชาชน

2.4 หน้าที่และอำนาจของตำรวจ

พระราชบัญญัติ ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 6 (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 3-4) ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจของตำรวจไว้ 7 ประการ คือ

“(1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(2) ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น

(3) ป้องกันและปราบปรามการทำความผิดทางอาญา

(4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของข้าราชการตำรวจหรือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจ ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ”

จากหน้าที่และอำนาจของตำรวจตามที่ปรากฏใน พระราชบัญญัติ ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 จะเห็นได้ว่า หน้าที่สำคัญที่สุดของตำรวจคือ การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ ฯ ส่วนหน้าที่อื่น ๆ อีก 6 ประการ เช่น

การปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร จัดเป็นหน้าที่ในอันดับรอง ๆ ลงมา

2.5 การจัดแบ่งขนาดของสถานีตำรวจ

ราชกิจจานุเบกษา (2565) มาตรา 13 แบ่งสถานีตำรวจออกเป็น 3 ระดับ คือ

“(1) สถานีตำรวจระดับใหญ่ที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งผู้กำกับการ

(2) สถานีตำรวจระดับกลางที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งผู้กำกับการหรือ

สารวัตรใหญ่

(3) สถานีตำรวจระดับเล็กที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งสารวัตร” (หน้า 7)

ในส่วนของจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งสารวัตรใหญ่มี 1 แห่งคือ สถานีตำรวจภูธรสาวชะโงก ส่วนที่เหลืออีก 17 แห่งเป็นสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งผู้กำกับการ

2.6 โครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และ 2. กองบัญชาการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วนคือ ส่วนบังคับบัญชา ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนสนับสนุนและการป้องกันอาชญากรรม ส่วนการศึกษา และส่วนการบริการ

โดยส่วนที่งานวิจัยครั้งนี้สนใจ คือ ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.) และ ตำรวจภูธรภาค 1-9 ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษากระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจฉะเชิงเทรา ที่อยู่ภายใต้การดูแล ควบคุมของตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของตำรวจ 8 จังหวัด ได้แก่ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง ตราด นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว ซึ่งจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นกองบังคับการที่ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาเนื่องจากเป็นจังหวัดในโครงการพัฒนา EEC ที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอย่างรวดเร็วและจังหวัดเน้นกลยุทธ์เรื่องการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนซึ่งจำเป็นต้องให้ตำรวจเข้ามาดำเนินการป้องกัน ปราบปราม การปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ปลอดภัย เพื่อให้เป็นเมืองน่าอยู่

2.7. คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ หรือ “ก.ต.ช.”

จัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญเนื่องจากมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการบริหารราชการตำรวจ ตามมาตรา 14 (ราชกิจจานุเบกษา, 2565, หน้า 7-8) ได้อธิบายองค์ประกอบ ก.ต.ช. ไว้ดังนี้

“(1) นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ (2) รองนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ (3) ปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นกรรมการ (4) ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ (5) ปลัดกระทรวงยุติธรรม เป็นกรรมการ (6) อัยการสูงสุด เป็นกรรมการ (7) เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นกรรมการ (8) ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เป็นกรรมการ (9) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งสรรหาและคัดเลือก จากผู้มีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ในด้านยุทธศาสตร์ ด้านกฎหมาย

ด้านพัฒนาองค์กร ด้านสื่อสารมวลชนหรือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านละหนึ่งคน และผู้แทน ภาคประชาชนจำนวนหนึ่งคน (10) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ และเลขาธิการ”

2.8 นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปีพ.ศ. 2565

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปีพ.ศ. 2565 ได้มาจากกรอบแนวคิดต่าง ๆ อย่างน้อย 9 ประเด็น กล่าวคือ

1. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)
2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)
3. แผนการปฏิรูปประเทศ
4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564
5. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562-2565)
6. นโยบายประเทศไทย 4.0
7. นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อสภา
8. แผนอื่นที่เกี่ยวข้อง
9. สถานการณ์และแนวโน้มสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ เช่น ปัญหา

อาชญากรรมทางไซเบอร์ ความรุนแรงในสังคม การค้ามนุษย์ ยาเสพติด และการทุจริตคอร์รัปชันฯ รวมถึง ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และการแพร่ระบาดของ โควิด-19

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจึงเกิดเป็นนโยบายและแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขึ้นมา ซึ่งสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2565, หน้า 2-3) ได้ระบุไว้ว่า “เพื่อให้การบริหารประเทศ บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในฐานะส่วนราชการในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบเป้าหมาย ด้านการรักษาความสงบภายในประเทศ โดยมีเป้าหมาย คือ ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินเพิ่มขึ้น และมีตัวชี้วัดระดับความมั่นคงปลอดภัยภายในประเทศและศักยภาพตำรวจ ระดับดีขึ้น”

พลตำรวจเอก สุวัฒน์ แจ้งยอดสุข ในฐานะผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในช่วงเวลานั้นได้กำหนด นโยบายที่สำคัญ คือ “มุ่งเน้นการทำงาน ให้บรรลุผลเป็นรูปธรรม มีความชัดเจน ด้วยการบริหารงาน ขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ รองรับนโยบายรัฐบาล ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย ที่น่าสมัย ในระดับมาตรฐานสากล World Internal Security & Police Index หรือ WISPI เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” (สำนักงาน ยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2565, หน้า 26-27)

ซึ่งคำสำคัญ 4 คำหลัก คือ 1. เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย 2. ที่น่าสมัย และ 3. ในระดับมาตรฐานสากล 4. ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2565, หน้า 26-27) ได้มีการอธิบายไว้ ดังนี้

“1. เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย สร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยใช้อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย

1.1 เพื่อพิทักษ์ปกป้องสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เทิดพระเกียรติ และสนองพระบรมราโชบายในทุกด้าน

1.2 เพื่อป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด และอำนวยความสะดวกทางอาญา

1.3 เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร

1.4 เพื่อปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย อันเป็นประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน

2. ที่นำสมัย โดยมีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต อยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านบุคลากร สิ่งอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี

2.1 ด้านบุคลากร ข้าราชการตำรวจเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง รู้เท่าทันสถานการณ์ทางสังคม ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ และคิด สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีมาตรฐานสากล

2.2 ด้านสิ่งอุปกรณ์ ข้าราชการตำรวจต้องมีอาวุธ ยานพาหนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล เพียงพอ เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สามารถจัดการข้อมูล สารสนเทศขนาดใหญ่ (Big data) เพื่อตอบสนองภารกิจที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงมีนวัตกรรมด้านสิ่งอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับองค์กร

2.3 ด้านบริหารจัดการที่ดี ต้องมีการบริหารจัดการที่นำสมัย ปรับเปลี่ยนกระบวนการ บริหารงานเพื่อนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ มีเอกภาพชัดเจนเหมาะสมสอดคล้องกับบริบท และมีการทำงานเป็นทีม โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อรองรับความท้าทายของโลก ในอนาคตด้วยมาตรฐานสากล

3. ในระดับมาตรฐานสากล ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานและมีมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเทียบเคียงกับต่างประเทศ

3.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน (SOPs: Standard Operating Procedures) ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจทุกสายงาน บอกรายละเอียดของยุทธวิธี วิธีปฏิบัติงาน วิธีการทำงานที่สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดกำหนด แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

3.2 มีมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเทียบเคียงกับต่างประเทศที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา โดยให้ดำเนินการดังนี้

4.1 ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส ได้มาตรฐานวิชาชีพที่ สอดคล้องกับบริบทของกฎหมายและสังคมไทย

4.2 มีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรีอย่างสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่องให้เข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจควบคู่กับผลงาน

4.3 สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สินความยุติธรรมทางอาญา และการให้บริการ

4.4 สนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และคุณค่าทางสังคม ที่ตั้งมา

4.5 ได้รับการยอมรับในระดับสากล”

นอกจากนี้ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจแห่งชาติ (2565) ได้อธิบายถึง ยุทธศาสตร์ ของสำนักงานงานตำรวจแห่งชาติว่าแบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ โดยสรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ เสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติ สนับสนุน งานจิตอาสาอย่างสม่ำเสมอ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอำนวยความสะดวกทางอาญา เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการจราจร ปัญหา ความรุนแรงในสังคม ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ และปัญหาอื่น ๆ ทั้งในการกระทำผิดรูปแบบปกติและออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง เช่น การบริหารจัดการความมั่นคงชายแดน การบริหารจัดการผู้หลบหนีเข้าเมือง ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการควบคุมฝูงชน เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนางองค์กรให้ทันสมัย สู่ระบบราชการไทย 4.0 ให้เป็นองค์กรที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & connected government) มีความโปร่งใสในการทำงาน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) ทำงานในเชิงรุก มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชน มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High performance government) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในยุทธศาสตร์ที่ 1-3 ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

วิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2565, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่าคือ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา”

โครงการสำคัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2565, หน้า 39) ได้อธิบายไว้ว่ามี 10 โครงการ ดังนี้

“1. โครงการการศึกษาเพื่อต่อต้านการใช้ยาเสพติดในเด็กนักเรียน (โครงการ D.A.R.E. ประเทศไทย) (บข.ปส.)

2. โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้ระบบเทคโนโลยีตรวจสอบบุคคลและอาชญากรรมข้ามชาติกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตท.)

3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานรักษาความปลอดภัยอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการตรวจตราและ เฝ้าระวังภัย (บ.ตร.)

4. โครงการพัฒนาระบบตรวจพิสูจน์บุคคลโดยเทคโนโลยี Biometric (ลายพิมพ์นิ้วมือ และ ภาพถ่ายใบหน้า)ให้เป็นระบบหลักในการตรวจคนเข้าเมือง One System (สตรม.)

5. โครงการการสลายโครงสร้างเครือข่ายผู้มีอิทธิพลและกลุ่มชาติพันธุ์ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด (บข.ปส.)

6. โครงการตำรวจประสานโรงเรียน (1 ตำรวจ 1 โรงเรียน) (บข.ปส.)

7. โครงการพัฒนามาตรฐานตำรวจไทยสู่มาตรฐานสากล (วจ.)
8. โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางคุณภาพเพื่อการบังคับใช้กฎหมายในการพัฒนาระบบ นิเวศการท่องเที่ยว (วจ.)
9. โครงการเพาะกล้าพันธุ์นักสืบเพื่อการป้องกันปราบปรามและสืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่เกี่ยวเนื่องกับการค้าสัตว์ป่าและพันธุ์พืชที่ผิดกฎหมาย (วจ.)
10. โครงการเพิ่มขีดความสามารถของกลยุทธ์ในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับ การกระทำผิดด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (วจ.)”

จากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2565 จะเห็นได้ว่าในยุคนี้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีวิสัยทัศน์ที่ย้าบาทบาทหน้าที่ของตำรวจที่ชัดเจนในการเป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย ที่เน้นการพัฒนาให้มีความทันสมัยมีความมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลภายใต้ความมุ่งหวังกู้คืนความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนให้กลับคืนมา หลังจากที่ผ่านมาภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชนไม่ดีนักเนื่องจากตำรวจมักมีข่าวในทางลบเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากความก้าวหน้าของระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้รวดเร็วมากขึ้น อันส่งผลต่อการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวในทางลบที่มักแพร่กระจายอย่างรวดเร็วตามคำที่มักได้ยินกันบ่อย ๆ ว่า “ข่าวร้ายลงฟรี ข่าวดีเสียเงิน” ซึ่งทำให้ข่าวร้ายหรือข่าวลบสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอำนวย ความยุติธรรมทางอาญา ยุทธศาสตร์ที่ 3 ป้องกันและแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนางองค์กรให้ทันสมัย สู่ระบบราชการไทย 4.0 จะพบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพยายามในการปรับและพัฒนากลยุทธ์ตามบทบาทหน้าที่ของตนภายใต้ยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เท่าทันประเด็นทางสังคมที่เกิดขึ้น เช่น อาชญากรรมทางไซเบอร์ ปัญหาการจราจร ปัญหาความรุนแรงในสังคม ปัญหายาเสพติด ปัญหาการค้ายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อให้องค์กรตำรวจสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในโลกยุคใหม่ ซึ่งจะเห็นได้จากการคิดทำโครงการสำคัญ 10 โครงการดังกล่าว นอกจากนี้หากพิจารณาภาพรวมการปฏิบัติงานของตำรวจในประเทศไทยจะสังเกตเห็นว่า นโยบายดังกล่าวได้ส่งผลให้ตำรวจทั่วประเทศปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน เพื่อตอบสนองและขับเคลื่อนให้วิสัยทัศน์ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ คือ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย ที่น่าสมัย ในระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” ดังเห็นได้จากจังหวัดฉะเชิงเทราในสมัยที่ พล.ต.ต.นันทวุฒิ สุวรรณละออง ดำรงตำแหน่ง ผู้บังคับการ ได้มีความพยายามในการปรับปรุงการทำงานและรูปแบบการบริการของตำรวจภายใต้การจัดทำโครงการพัฒนาต่าง ๆ รวมทั้งโครงการบริการสังคม 5 โครงการที่เป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. ข้อมูลและนโยบายของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

3.1 ประวัติตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้มีการจัดตั้งศูนย์ราชการในจังหวัดต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2475 จังหวัดฉะเชิงเทราได้มีการสร้างอาคารกองบังคับการตำรวจภูธรเขต 2 ซึ่งเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ยกพื้นสูงทรงปั้นหยานานมุก ต่อมาในปี พ.ศ. 2514 กองบังคับการตำรวจภูธรเขต 2 ได้ย้ายไปตั้ง

ที่จังหวัดชลบุรี ทำให้กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราได้มาใช้อาคารนี้แทน ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 ได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างกรมตำรวจและทำการยกฐานะกองกำกับการเป็นตำรวจภูธรจังหวัด มีรองผู้บังคับการเป็นหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัด ซึ่งพันตำรวจเอก สมรวย จันทร์ถาวร ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นคนแรก ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 มีการก่อสร้างอาคารตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และในปี พ.ศ. 2538 ได้มีการปรับตำแหน่งหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด โดยมีพลตำรวจตรี วีระวัฒน์ วัจนะพุกกะ เป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นคนแรก ต่อมาในปี พ.ศ. 2588 ได้มีการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ที่ ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา (ที่อยู่ปัจจุบัน) และได้ย้ายเข้าใช้เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 จวบจนปัจจุบัน

3.2 รายชื่อผู้บังคับการจังหวัดฉะเชิงเทรา

นับตั้งแต่เปลี่ยนการปรับตำแหน่งหัวหน้าตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด โดยมีพลตำรวจตรี วีระวัฒน์ วัจนะพุกกะ เป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นคนแรก หน่วยงานนี้มีผู้บังคับการรวมแล้วทั้งสิ้น จำนวน 19 คน ดังนี้

1. พล.ต.ต.วีระวัฒน์ วัจนะพุกกะ ดำรงตำแหน่ง 1 มีนาคม 2538-8 มกราคม 2539
2. พล.ต.ต.สำรวย จันทร์ถาวร ดำรงตำแหน่ง 9 มกราคม 2539-5 กุมภาพันธ์ 2540
3. พล.ต.ต.ไพโรจน์ จ้าวสุวรรณ ดำรงตำแหน่ง 6 กุมภาพันธ์ 2540 - 8 พฤษภาคม 2540
4. พล.ต.ต.ปรัชญา สุทธปรีดา ดำรงตำแหน่ง 1 มิถุนายน 2540-1 ตุลาคม 2541
5. พล.ต.ต.บวร ศิริมาจันทร์ ดำรงตำแหน่ง 2 ตุลาคม 2541-30 มกราคม 2542
6. พล.ต.ต.ระพีพัฒน์ ปาลกะวงศ์ ดำรงตำแหน่ง 14 ตุลาคม 2542-30 กันยายน 2544
7. พล.ต.ต.ฉัตรชัย ธนะภูมิ ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2544-30 กันยายน 2546
8. พล.ต.ต.วิเชียร สมานพงษ์ ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2546-30 กันยายน 2547
9. พล.ต.ต.สมบัติ ระวังสำโรง ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2547-30 กันยายน 2548
10. พล.ต.ต.บวร นันทยาวงศ์ ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2548-30 กันยายน 2550
11. พล.ต.ต.ปราโมช ปทุมวงศ์ ดำรงตำแหน่ง 14 ตุลาคม 2550-30 กันยายน 2552
12. พล.ต.ต.สุรพงศ์ ภาวะตะวัน ดำรงตำแหน่ง 31 พฤษภาคม 2551-30 กันยายน 2552
13. พล.ต.ต.มณฑล มือนันต์ ดำรงตำแหน่ง 25 พฤศจิกายน 2552-22 กุมภาพันธ์ 2555
14. พล.ต.ต.สมบัติ บัวเรือง ดำรงตำแหน่ง 23 กุมภาพันธ์ 2555-30 กันยายน 2550
15. พล.ต.ต.เชิดชาย เสขะนันท์ ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2556-30 กันยายน 2557
16. พล.ต.ต.ธีรพล จินดาหลวง ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2557-30 กันยายน 2562
17. พล.ต.ต.ชาคริต สวัสดิ์ ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2562-30 กันยายน 2564
18. พล.ต.ต.นันทวุฒิ สุวรรณละออง ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2564-30 กันยายน 2565

19. พล.ต.ต.นเรวิช สุนทรวิท ดำรงตำแหน่ง 1 ตุลาคม 2565-ปัจจุบัน

3.3 นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับการ

พลตำรวจตรี นันทวุฒิ สุวรรณละออง ช่วงวันที่ 1 ต.ค.2564-30 ก.ย. 2565

ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จากเอกสารประกอบการประชุมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา (ม.ป.ป.) ได้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย โครงสร้าง กำลังพล และโครงการในการบริหารจัดการกองบังคับการ โดยสรุปได้ดังนี้

นโยบาย: วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรในระดับสากล ที่ประชาชนทุกคนไว้วางใจ An International Organization with Strong Public Trust”

พันธกิจ (Mission) “มุ่งสู่การเป็นเมืองปลอดภัยของภาคตะวันออก Toward the Safest City on the East”

เป้าหมาย (Target) “เมืองปลอดภัยอาชญากรรม ตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจ”

ค่านิยมหลัก TEAM

T มาจากคำว่า Target หมายถึง เป้าหมายชัดเจน คือ ต้องทำให้เมืองฉะเชิงเทราปลอดภัยและประชาชนไว้วางใจเรา

E มาจากคำว่า Enforced by Law หมายถึง บังคับใช้กฎหมายอย่างมีวิจารณ์ญาณ

A มาจากคำว่า Attitude หมายถึง มีทัศนคติที่ดี ภาคภูมิใจในการดูแลประชาชน

M มาจากคำว่า Management หมายถึง การจัดการองค์กรแบบใหม่ ใช้กลยุทธ์แบบ Platform คือ Data management เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่

3.4 โครงสร้างและการบังคับบัญชา

ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการปกครองบังคับบัญชา ดังนี้ พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณละออง ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีรองผู้บังคับการ 6 นาย แบ่งงานบริหารเป็น 3 ส่วน คือ 1. ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายธุรการกำลังพล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายงานนโยบายและแผน ฝ่ายส่งกำลังบำรุง ฝ่ายกิจการพลเรือนและกิจการต่างประเทศ ฝ่ายการงบประมาณการเงิน และฝ่ายคดีวินัย 2. ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 2 ฝ่าย คือ กองกำกับการสืบสวน และกลุ่มงานสอบสวน 3. สถานีตำรวจภูธร 18 สถานี ได้แก่ 1. สถานีตำรวจภูธรเมือง 2. สถานีตำรวจภูธรแสนภูดาษ 3. สถานีตำรวจภูธรบ้านโพธิ์ 4. สถานีตำรวจภูธรบางปะกง 5. สถานีตำรวจภูธรฉิมพลี 6. สถานีตำรวจภูธรบางน้ำเปรี้ยว 7. สถานีตำรวจภูธรบางขนาก 8. สถานีตำรวจภูธรคลองเขื่อน 9. สถานีตำรวจภูธรบางคล้า 10. สถานีตำรวจภูธรสาวชะโงก 11. สถานีตำรวจภูธรราชสาส์น 12. สถานีตำรวจภูธรแปลงยาว 13. สถานีตำรวจภูธรพนมสารคาม 14. สถานีตำรวจภูธรหนองแขน 15. สถานีตำรวจภูธรสนามชัยเขต 16. สถานีตำรวจภูธรเขาหินซ้อน 17. สถานีตำรวจภูธรวังคู 18. สถานีตำรวจภูธรท่าตะเกียบ

สถานภาพกำลังพลชั้นสัญญาบัตร อัตราอนุญาต จำนวน 545 อัตรา คนครอง 334 คิดเป็นร้อยละ 61.28 อัตราว่าง 211 อัตราชั้นประทวน อัตราอนุญาต จำนวน 1,413 อัตรา คนครอง 827 คิดเป็นร้อยละ 58.52 อัตราว่าง 541 อัตรา จากสถานภาพกำลังพล จะเห็นได้ว่ามีคนทำงานทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนไม่ถึงร้อยละ 65 ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับประชากรในจังหวัด ซึ่ง

มีจำนวน 329,606 คน (เอกสารประกอบการประชุมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา, ม.ป.ป.) คิดเป็นตำรวจ 1 คน ดูแลประชากร จำนวน 28,389.83 คน (คำนวณโดยผู้วิจัย)

โครงการเพื่อดูแลและบริการประชาชนและสวัสดิการแก่ตำรวจในสังกัด ประกอบด้วย 9 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการตำรวจช่าง 2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 3. โครงการ Smart Safety Zone 4. โครงการ “ดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจร” 5. โครงการ Cyber Village 6. โครงการพัฒนาศูนย์ CCOC (Command and Control Operation Center) 7. โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินของข้าราชการตำรวจ 8. โครงการอาหารกลางวัน 9. โครงการแข่งขันกีฬาเพื่อความสามัคคี

จากข้อมูลและนโยบายของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับการจังหวัดมีแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ภายใต้โครงสร้างขององค์กรมีลำดับขั้นที่ชัดเจน มีช่วงการบริหารที่ยาว หน้าที่และอำนาจของตำรวจเป็นไปตามกฎหมายซึ่งจัดเป็นโครงสร้างองค์กรแบบ Bureaucracy หรือโครงสร้างแบบระบบราชการ ส่งผลให้นโยบายและกลยุทธ์เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดจากระดับบนและส่งต่อไปยังระดับล่าง ตามลำดับขั้น

จากที่กล่าวมาในส่วนของข้อมูลตำรวจทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จะเห็นได้ว่านโยบายและแนวคิดของผู้บริหารในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบังคับการมุ่งเน้นการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรตำรวจให้มีมาตรฐานและสามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่ามีส่วนอย่างสำคัญต่อการก่อเกิดโครงการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดบริการทางสังคมของตำรวจเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรตำรวจให้พัฒนาสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 การจัดบริการสังคมของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา : ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และ ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลการศึกษาการจัดการบริการสังคมของตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราทั้ง 5 โครงการ ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีระบบ (System) ที่มองว่าองค์กรตำรวจเป็นองค์กรที่ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์กร และสัมพันธ์กับปัจจัย สำคัญอีก 4 ประการคือ 1. ปัจจัยนำเข้า (input) ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย กำลังคน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารฯ ล้วนมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อกัน 2. กระบวนการ (process) คือ การนำปัจจัยต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการแปรรูปด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิต ภายใต้การวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุม การตรวจสอบและการประเมินผล 3. ผลผลิต (output) คือ สิ่งที่ได้จากการนำปัจจัยนำเข้าไปผ่านกระบวนการแปรรูปและได้เป็นผลงานออกมาเป็นโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการที่ตำรวจจัดบริการให้กับประชาชนและสังคมซึ่งนำไปสู่ 4. ผลลัพธ์ (outcome) คือ ประชาชนปลอดภัย ซึ่งภายใต้กรอบคิด input process output outcome ปรากฏผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)

1) นโยบาย เป็นสิ่งสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า 1.นโยบายคือแหล่งที่มาของการจัดการให้มีโครงการบริการสังคมของตำรวจ 2. นโยบายมีลักษณะเป็นการสั่งการแบบบนลงล่างที่ต้องปฏิบัติ 3.นโยบาย/ คำสั่งสัมพันธ์กับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. นโยบาย/ คำสั่ง คือแหล่งที่มาของการมีโครงการ

นโยบาย/ คำสั่งของผู้บังคับบัญชาจัดเป็นต้นกำเนิดหรือแหล่งที่มาที่สำคัญของโครงการที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ ต้องรับไปดำเนินการ โดยนโยบายและคำสั่งจะเกิดมาจากวิสัยทัศน์หรือความคิดของ ผู้นำ/ ผู้บริหารในแต่ละระดับซึ่งพยายามออกนโยบายต่าง ๆ มาเพื่อบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตำรวจ นั่นคือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แม้นโยบายจะเกิดจากการสั่งการแต่การขับเคลื่อนนโยบายก็ไม่ได้สะดวกราบรื่นนัก เพราะมีปัจจัยทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและอื่น ๆ อีกหลายประการที่กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้

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

2. นโยบาย นายสั่งมาแบบ Top down

ภายใต้ระบบราชการผู้บังคับบัญชาย่อมมีอำนาจตามกฎหมายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้อง มีหน้าที่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การมีลำดับชั้นในการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นระเบียบและเป็นระบบ ส่งผลให้คำสั่งจากนายเป็นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า โครงการบริการสังคมที่เกิดขึ้นของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทราเป็นผลผลิตของการทำตามนโยบาย/ คำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจเหนือกว่า ซึ่งตำรวจในสังกัดต้องปฏิบัติตาม ดังคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้

“โครงการมาจากผู้บังคับบัญชา” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

อย่างไรก็ตามหากพิจารณานโยบาย/ คำสั่ง นายสั่งมาแบบ Top down จะแบ่ง ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ Top down จากระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กับ Top down จากระดับ กองบังคับการ และ 2.นโยบายตามวาระของผู้บังคับบัญชา

1) นโยบาย/ คำสั่ง ระดับกองบังคับการ

จากการศึกษาพบว่า โครงการตำรวจข้างและโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นโครงการที่เกิดจากนโยบาย/ คำสั่ง ซึ่งมีที่มาจากคำสั่งของผู้นำองค์กร คือ พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณละออง ในฐานะผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่พยายามตอบสนองนโยบายขององค์กรตำรวจคือ การป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม และการทำให้ประชาชนเป็นสุข

ซึ่งแต่ละโครงการมีที่มาดังนี้

โครงการตำรวจช่าง

โครงการตำรวจช่างมีที่มาจากการที่ผู้บังคับการนันทวุฒิได้เห็นต้นแบบโครงการตำรวจช่างในจังหวัดระยองเมื่อครั้งเป็นนายตำรวจติดตามผู้บัญชาการภาค 2 ไปตรวจเยี่ยมจังหวัดระยอง ประมาณปี 2563 และเห็นว่าโครงการตำรวจช่างเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องและคุ้มครองประชาชน สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับประชาชน อีกทั้งเห็นว่าตำรวจช่างเป็นการน้อมนำแนวทางจิตอาสาซึ่งถือเป็นแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 10 ในการส่งเสริมให้ประชาชนมีความ เสียสละ ทั้งร่างกาย แรงใจ แรงสติปัญญาเพื่อการทำกิจกรรมหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ทำแล้วมีความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ เมื่อผู้บังคับการท่านนี้มารับตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดในระดับจังหวัด จึงกำหนดและจัดให้มีการทำโครงการตำรวจช่าง ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้ดังนี้

“เดิมตำรวจช่างยังไม่มี เริ่มชัดเจนสมัยรองเอก นันทวุฒิ ทำเป็นกิจจะลักษณะ ตำรวจไม่ได้มีความรู้เชิงช่างโดยตรง เมื่อเริ่มโครงการก็ไปรับอาสาสมัคร แต่พอมี(โครงการ)ตำรวจช่าง ตำรวจได้ไปร่วมมือกับภาคเอกชน”(ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“ท่านรองนันทวุฒิ ท่านเป็นผู้การท่านริเริ่มโครงการนี้ ก็ตอนนีพื้นที่น้องประชาชนประสบเหตุนี้ก็มีเหตุ 191 ผ่านศูนย์ 191 แล้วก็ศูนย์วิทยุของแต่ละสภ.ก็ที่ผ่านมาแต่ละสภ.เนี่ยมีการแจ้งมาก็มีส่วนของตำรวจช่างเนี่ยไปช่วยเหลือเหนืออำนวยความสะดวกที่น้องประชาชนที่เขาประสบอุบัติเหตุในพื้นที่ที่เกิดเหตุ ตอนนีประชาชนพอใจมาก” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“โครงการเริ่มแรกที่ระยอง เวลามีโอกาสจะติดต่อโรงเรียนเทคนิคและชาวบ้าน มาช่วยและตอนหลังขยายโดยเรียกตำรวจที่มีความรู้เรื่องช่างมารวมกัน บริการแบบบูรณาการ แปรริ้ว รองเอก ดิงมวลชน (จิตอาสา) มาช่วยกันดู”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“ตำรวจช่างรับทุกเรื่อง เรื่องปัญหาที่เจอบ่อยๆ รถเสีย น้ำมันหมด ยางแบน แต่นโยบายที่เอาต้นแบบจากระยอง ต้องการให้ตำรวจไปถึงแล้วสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เลย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานของตำรวจ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้บังคับการนันทวุฒิได้กำหนดให้โครงการนี้เป็นนโยบายของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทราและให้ทุกสถานีตำรวจในสังกัดดำเนินการจัดทำโครงการตำรวจช่างเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมาที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ โดยโครงการนี้จะเป็นความร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับ

ภาคเอกชนทั้งในการจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นการพัฒนาและการฝึกอบรมประชาชนรวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการซ่อมรถในระดับเบื้องต้น เพื่อให้แต่ละพื้นที่มีตำรวจช่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มีจิตอาสาหรือตำรวจที่ล้วนได้รับการฝึกอบรมและมีความสามารถปฏิบัติการช่วยเหลือผู้สัญจรไปมาที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ในพื้นที่ต่าง ๆ ของแต่ละสถานีตำรวจอย่าง ทันทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่ประชาชนเดินทางสัญจรไปมาเป็นจำนวนมากที่มักทำให้การจราจรติดขัดและล่าช้า หลังการฝึกอบรมบุคคลเหล่านี้ก็จะได้เกียรติบัตร และเครื่องแบบตำรวจช่าง คือ เสื้อกั๊กสีฟ้า เพื่อระบุว่าเป็นตำรวจช่าง ลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวจะ สะท้อนจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้ ดังนี้

“โครงการนี้ท่านผู้บังคับการให้แต่ละสภ. เนียสำรวจหาผู้ที่มีความรู้ทางด้านช่าง เครื่องยนต์ ยานพาหนะในพื้นที่ แล้วก็มีจิตอาสาที่จะมาช่วยเหลือสังคมในเรื่องนี้ ในช่วงเวลาที่มี เทศกาลต่าง ๆ นะครับ.....”

“ทุกโรงพักจะส่งไปอบรมร่วมกับทางจังหวัดภายใต้นโยบายของท่านผู้บังคับการ จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อบรมเสร็จได้ความรู้เพิ่มเติมในการที่จะช่วยเหลือชาวบ้านในช่วงเทศกาล ว่ามีปัญหาแล้วจะได้นำรถเค้าไปไว้ที่ไหน ซ่อมอย่างไร ให้เป็นระบบทางจังหวัด” (ฉ, การสื่อสาร ส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“โครงการตำรวจช่างก่อนนะครับ เราก็จะได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปอบรม ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมรถ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องอะไรต่าง ๆ คือในสภ. บางปะกงจะมีข้าราชการตำรวจ 2 ท่านที่ได้ส่งไปฝึก ซึ่งตอนนี้ก็ได้ปฏิบัติหน้าที่ กรณี มีรถเสียอยู่ตามจุดต่าง ๆ ก็ได้เข้าช่วยเหลือชาวบ้านในกรณีที่อยู่ในพื้นที่ของบางปะกง” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจช่าง แนวคิดของตำรวจฉะเชิงเทรา เปนพื้นที่รอยต่อกับชลบุรี พื้นที่ อุตสาหกรรม พื้นที่ท่องเที่ยว เดินทางผ่าน ท่องเที่ยวจำนวนมาก รถเสีย แบตเสื่อม น้ำมันหมด เกิด โครงการตำรวจช่าง บูรณาการประชาชนภาคเอกชน คัดคนที่มีจิตอาสา มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องยนต์ ผ่าน 18 สภ. คัดเลือกมา รับสมัครจากประชาชนเกี่ยวกับรถ อบรมตำรวจช่างทางเทคนิคฉะเชิงเทรา สอนเกี่ยวกับเครื่องยนต์” (ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“เทศกาล เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ประชาชนออกมาเยอะ เอาตำรวจช่างไปช่วย ชาวบ้าน ไม่มีเรียกรถยนต์มาช่วยเลย ช่วยประชาชนได้เยอะเลย กู้ภัย ซ่อมแซมไปช่วยประชาชน” (ณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“เมื่ออบรมเสร็จท่านก็จะมอบประกาศเกียรติคุณว่าผ่านการอบรมแล้ว มอบเสื้อ เครื่องแบบซึ่งเป็นลักษณะเสื้อกั๊กสีฟ้า เพื่อระบุว่าเป็นตำรวจช่างในการเข้าร่วมโครงการ จะเห็นได้ใน

การที่เดินทางผ่านตำรวจในช่วงเทศกาล จะเห็นบุคคลเหล่านี้พร้อมเครื่องหมายบอกฝ่ายนี้อยู่ประจำ เต็มที่ให้บริการประชาชน” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

นอกจาก ตำรวจระดับบริหารได้กล่าวได้กล่าวไว้ ตำรวจระดับปฏิบัติการ ยังได้ให้ ข้อมูลสะท้อนถึงโครงการตำรวจช่าง ไว้ดังคำสัมภาษณ์

“แต่ก่อนตำรวจช่างไม่มี ส่วนมากเป็นสายตรวจในโครงการช่าง เช่น รถเสีย ยางรั่ว ตกรถ ตำรวจไม่ค่อยมีความรู้ ความสามารถเรื่องช่าง ช่วยได้เกี่ยวกับประสานงานกับช่างซ่อม พอมี โครงการเข้ามา ได้จัดตำรวจเข้าอบรม ถ้าตำรวจอบรมเกี่ยวกับการช่างมาทำให้ไม่ต้องเรียกช่างก็ได้ ส่วนมากจะเป็นเด็กที่ขอความช่วยเหลือ บางครั้งตำรวจแกล้งไปช่วย เรียกตำรวจไม่เรียกช่างโดยตรง ทำให้ได้สร้างทัศนคติที่ดีขึ้นของตำรวจ มีอาสาสมัครติดตัวไปด้วย”

“ตำรวจช่าง ไม่จำเป็นต้องเป็นช่างเอง ไม่ใช่งานหลัก ต้องมาอาสาช่วย”
(H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ทำให้เข้าใจลักษณะการทำงานในโครงการตำรวจช่าง ที่ต้องการจิตอาสาที่พอจะมีเชิงช่างให้เข้ามาร่วมกิจกรรม ดังคำให้สัมภาษณ์ของประชาชน

“โครงการตำรวจช่าง ก็มีรถเสีย ยางแตก น้ำมันหมด ผมก็ต้องไปช่วยประชาชน ทำทุกวันจนเป็นอาชีพถ้าเราช่วยไม่ได้หรือไม่มีเครื่องมือ เราก็จะติดต่อช่างใหญ่มา พาไปอยู่ ถ้าเป็นเบา ๆ อย่างยางแตกเราก็เปลี่ยนให้ แบตเตอรี่หมดเราก็ชาร์ตให้ แดก ระเบิด ทุกอย่าง เครื่องน็อค หม้อน้ำ น้ำมันหมด เราก็ไปซื้อมาบริการ รถเสียตรงนั้นตรงนี้เราก็ไป” (เขต 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์หรือสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ มีที่มา จากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บังคับการนั้นเหตุนี้ในการทำงานในสมัยที่ดำรงตำแหน่งเป็นสารวัตร จราจรในจังหวัดชลบุรี การที่ได้เคยทำงานออกตรวจร่วมกับฝ่ายปกครองในยามค่ำคืน ทำให้ประจักษ์ ว่าการร่วมมือกันทำงานระหว่างตำรวจกับฝ่ายปกครองสามารถช่วยดูแลคุ้มครองประชาชนให้มีความปลอดภัย สามารถป้องกันและควบคุมการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ โครงการ “ราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์” จึงได้ถูกกำหนดให้เป็นโครงการสำคัญของ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในแต่ละพื้นที่ ลักษณะสำคัญของโครงการคือการบูรณาการการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง/ ท้องถิ่น (ในฐานะ ราชสีห์ ซึ่งเป็นตราสัญลักษณ์ของฝ่ายปกครอง)กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์) ในพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งนี้เพื่อร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ทั้งระดับตำบล หมู่บ้าน ชุมชน ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ในการบูรณาการการทำงานจะประกอบด้วย การออกตรวจตราพื้นที่ร่วมกันในยามค่ำคืน การนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์ น้ำมัน

กำลังคน เช่น ปลัด อำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จากฝ่ายปกครอง และกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าเวรปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันป้องกันการเกิดอาชญากรรมและความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายร่วมกันของทุกฝ่ายทั้งตำรวจและฝ่ายปกครอง ตำรวจซึ่งมีกำลังน้อยก็สามารถดูแลพื้นที่รับผิดชอบให้ปลอดภัยได้ โครงการนี้จึงถือเป็นการแก้ปัญหาของผู้นำหน่วยในเรื่องบุคลากรเพื่อการทำงานให้บรรลุผล ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้

“โครงการราชสีห์ ดำริของผู้บังคับการให้บูรณาการกับ ฝ่ายปกครอง ประชาชน นำบุคลากรพร้อมออกตรวจช่วงกลางคืน และการตรวจตามวงรอบ นัดหมายสัปดาห์ละครั้ง”

“ผู้บังคับการเห็นว่าสังคมเติบโตเร็ว แต่บุคลากรตำรวจน้อย เลยเอาปัญหานี้มาใช้ โดยเอาประชาชนมาร่วมบูรณาการ เพื่อปกป้อง เพิ่มความสุข ลดความทุกข์ ให้แต่ละพื้นที่มีบูรณาการกับงานอื่น ๆ จะได้รับรู้ปัญหาของกันและกัน สรุป เพิ่มจำนวนบุคลากร และ เพิ่มการเข้าถึงปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็ว” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“นโยบายผู้การเอก ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันปัญหาอาชญากรรมโดยบูรณาการกับชุมชน (อปพร.) จับมือออกตรวจร่วมกันเฉพาะวันศุกร์ เสาร์” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ครับ โครงการนี้ก็เป็นบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายปกครองกับตำรวจนครบาล ทางสภ.บางปะกักก็ได้มีการประสานงานกับทางฝ่ายปกครองมีการร่วมปล่อยแถวกับทางปลัดอำเภอ อาสาสมัครของอำเภอที่มาร่วมปล่อยแถวแล้วก็มีออกตรวจสถานบริการในตอนกลางคืนแล้วก็ป้องกันเหตุตามชุมชนต่าง ๆ ซึ่งเสียงตอบรับที่ได้รับกลับมาจากภาคประชาชนก็มีการพูดถึงในทางที่ดี เพราะว่าปกติตำรวจก็ทำอยู่แล้ว แต่ตอนนี้ได้ออกร่วมกับฝ่ายปกครองก็เห็นภาพว่าตำรวจกับปกครองได้ทำงานร่วมกัน”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

2) นโยบาย/ คำสั่ง ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการศึกษาพบว่าโครงการ 3 โครงการ ได้แก่ โครงการ Smart Safety Zone โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร และโครงการ Cyber Village ซึ่งปัจจุบัน เรียกว่า RTP Cyber Village จัดเป็นโครงการที่เกิดขึ้นจากผู้นำระดับสูง คือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ผบ.ตร.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีนโยบายในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และผลักดันงานตามตัวชี้วัดสากล “World Internal Security & Police Index หรือ WISPI” โดยจัดสนับสนุนให้มีการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกนำการปราบปราม ส่งผลให้ทั้ง 3 โครงการเป็นสิ่งที่สถานีตำรวจทุกแห่งในประเทศไทยต้องไปลงมือปฏิบัติการให้เกิดผล ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้

“เป็นการดำเนินการภายใต้นโยบายของรัฐบาลที่มอบหมายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นำนโยบายเหล่านี้มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาชุมชน โดยในส่วนที่สมัยผมเป็นผู้กำกับ การสถานีตำรวจภูธรวังคู้ ก็ทำกับผู้บังคับการ ท่านพลตำรวจตรี นันทวุฒิ สุวรรณละออง ผู้บังคับการ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ก็ได้ดำเนินนโยบายดังกล่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้รับมอบหมาย จากรัฐบาลมาแนะนำ แล้วก็มาถ่ายทอดให้กับผู้กำกับสถานีตำรวจทุกโรงพักในสังกัดตำรวจภูธร ฉะเชิงเทรา ในขณะนั้นได้ถือปฏิบัติ โดยจะมีโครงการ Smart Safety Zone ซึ่งเป็นโครงการที่เป็นนโยบายการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

ซึ่งแต่ละโครงการมีที่มาโดย สรุปได้ดังนี้

โครงการ Smart Safety Zone

โครงการ Smart Safety Zone เป็นโครงการที่เกิดจากการผสมผสานแนวคิด เมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City เข้ากับแนวคิดที่จะสร้างพื้นที่ปลอดภัยหรือ Safety Zone ให้เกิดขึ้น ตามแนวคิดของผบ.ตร. พล.ต.อ. สุวัจน์ จ้างยอดสุข ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

โครงการนี้จึงถือเป็นโครงการสำคัญที่ต้องจัดให้มีขึ้น ซึ่งการจัดโครงการนี้ต้องอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกคน เพื่อเป้าหมายสำคัญ คือ การพัฒนารูปแบบวิธีการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกโดยใช้นวัตกรรมและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ จะจัดให้มีโครงการนำร่อง หลังจากนั้นจึงขยายการดำเนินการต่อไปจนครบทุกจังหวัดและพื้นที่สถานีตำรวจทุกแห่ง

แนวคิดสำคัญของโครงการคือ การสร้างพื้นที่ Safety zone ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันอาชญากรรมควบคู่กับการบูรณาการกำลังกับหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ ตำรวจท่องเที่ยวและอาสาสมัคร เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น อุ่นใจปลอดภัยในชุมชน โดยนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการป้องกันอาชญากรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ การสำรวจและติดตั้งกล้อง CCTV เพิ่มเติม มีห้องปฏิบัติการ CCOC โดยเชื่อมสัญญาณจากกล้องของหน่วยงานราชการและเอกชนมายังห้องปฏิบัติการและนำวิทยุระบบดิจิทัลมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถควบคุมสั่งการได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำ Line Official Safety Zone เพื่อบริการประชาชนทางออนไลน์ รวมถึงการสร้าง Cyber Village เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังประชาชนซึ่งแนวคิดดังกล่าว สังเกตเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้

“โครงการ smart safety zone ก็เกิดมาจากดำริของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติในสมัยนั้นนะครับ ท่านพลตำรวจ สุวัจน์ จ้างยอดสุข ซึ่งได้กล่าวไว้ในการปาฐกถา ณ ที่หนึ่งว่า “จะมีซอยไหนมีชัยชอยมัย ที่ประชาชนจะสามารถผ่านไปได้แล้วก็มีความปลอดภัยตลอด 24 ชม.” ก็เป็นที่มาของโครงการนี้ซึ่งนำเอาแนวทางที่ท่านผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติพูดไว้มาทำให้เกิดพื้นที่ที่มี

ความปลอดภัยตลอด 24 ชม. โดย smart safety zone พื้นที่ที่แบ่งเนี่ย จะเป็นพื้นที่ที่มีการเกิดเหตุ
มากในพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละโรงพักเป็นหลัก” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19
พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด

ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา (2565) ได้อธิบายไว้ว่า โครงการนี้มีชื่อเต็มว่า
โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ เป็น
นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มอบหมายให้กองบัญชาการปราบปรามยาเสพติด สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบหลัก เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งเข้าใจและรับรู้พิษ
ภัยของยาเสพติดและนำผู้เสพยาเสพติดมาอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างสงบสุข ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์
ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการ ที่ได้กล่าวถึงที่มาของโครงการไว้

“โครงการชุมชนยั่งยืนเช่นเดียวกันครับ เป็นโครงการที่เป็นแนวทางการปฏิบัติที่
กำหนดมาให้ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โครงการที่เป็นนโยบายโดยตรงของสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติที่ให้ปฏิบัติและมีการตรวจวัดผลการดำเนินการนะครับ”(ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล,
สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

สำหรับหลักการโครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืน เพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบ
วงจร ตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย นโยบายของรัฐบาล เป็นแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
ประเด็นความมั่นคง มุ่งแก้ไขปัญหายาเสพติดตั้งแต่ ต้นทาง-กลางทาง-ปลายทาง มีการบูรณาการ
กำลังทุกภาคส่วนรัฐ ร่วมมือปฏิบัติการมุ่งแก้ไขปัญหายาเสพติดในระดับชุมชน แบบครบวงจร คือ
ป้องกัน ปราบปราม และบำบัดรักษา โดยดำเนินการทั่วประเทศ พื้นที่ตำรวจภูธรภาค 1-9 สน./
สภ.ละ 1 ชุมชน จำนวน 1483 ชุมชน สำหรับจังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 18 หมู่บ้านเป้าหมาย
ผู้ว่าราชการจังหวัดมีฐานะเป็น ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดประจำจังหวัด
(ผอ.ศอ.ปส.จ.) ทำหน้าที่ในบูรณาการและสนับสนุนการปฏิบัติ โดยมีหน่วยหลักร่วมปฏิบัติคือ
ตำรวจ/ ฝ่ายปกครอง/ สาธารณสุข

โครงการ Cyber Village

โครงการ Cyber Village จัดเป็นอีกหนึ่งโครงการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมี
นโยบายให้จัดทำขึ้นด้วยเช่นกัน โดยแนวทางสำคัญของโครงการนี้คือ การนำ Platform ทางด้านสื่อ
สังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมของประชาชน เช่น Facebook Youtube Google Line และ
Clubhouse มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งบูรณาการความ
ร่วมมือในการแก้ไขปัญหายาเสพติดและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์
ของตำรวจที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้กล่าวไว้

“โครงการ Cyber Village ก็เป็นอีกโครงการหนึ่งที่เป็นนโยบายให้ยึดถือในการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติครับ โครงการที่เป็นนโยบายโดยตรงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ให้ปฏิบัติและมีการตรวจวัดผลการดำเนินการนะครับ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่านโยบาย/ คำสั่ง จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ถ่ายทอดกันมาตามลำดับจากบนลงล่างแบบระบบราชการ (Bureaucracy) มีผลอย่างสำคัญต่อการเกิดโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. นโยบาย/ คำสั่ง สัมพันธ์กับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำ คือปัจจัยสำคัญในการเกิด โครงการต่าง ๆ หากผู้บังคับบัญชาไม่คิด ไม่ทำ สิ่งต่าง ๆ ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และเมื่อใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เช่น การโยกย้ายหรือการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา นโยบาย/ คำสั่งจะมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังเห็นได้จากการย้ายไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นของ พล.ต.ต.นันทวุฒิ สุวรรณละออง ผู้บังคับการทำให้โครงการตำรวจช่างและราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ไม่ค่อยได้ดำเนินการต่อมากนัก ขณะที่โครงการ Cyber Village หรือ RTP Cyber Village ได้รับความสนใจและขับเคลื่อนมากขึ้นเนื่องจากผู้บังคับการท่านใหม่ให้ความสนใจ และ ทำนองเดียวกับการขยับจากผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ของ พล.ต.ท. สุรเชษฐ์ หักพาน ที่เคยได้รับมอบหมายจาก ผบ.ตร. สุวัจน์ แจ้งยอดสุข ให้ดูแลโครงการ Smart Safety Zone เมื่อพล.ต.ท. สุรเชษฐ์ เปลี่ยนตำแหน่งไปเป็นรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและไม่ได้ดูแลงานด้านนี้ ประกอบกับพล.ต.อ.สุวัจน์ แจ้งยอดสุข เกษียณอายุราชการ จึงยิ่งส่งผลให้โครงการนี้ได้รับความสนใจดำเนินการน้อยลงไปอีก ขณะที่โครงการชุมชนยั่งยืนและ Cyber Village ยังมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผบ.ตร. ท่านใหม่ พล.ต.อ.ดำรงศักดิ์ ชูเวศวิบูลย์ ให้ความสนใจ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ตำรวจระดับบริหาร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ได้กล่าวไว้

“คือพอเปลี่ยนผู้นำที่โครงการมันก็ถูกพับไปบางที่ผบ.คนนี้อาจจะขึ้นมาใช้โครงการนี้ก็ดึงออกมา มันก็จะวน ๆ อยู่อย่างนี้ไม่ได้ทำทุกปี”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการแต่ละโครงการมันขับเคลื่อนตามผู้บังคับบัญชา พอผู้บังคับบัญชาท่านที่มีโครงการนี้มาให้ทำไม่ได้อยู่ในตำแหน่งหน้าที่บางทีมันก็เจียบหายไปอย่างที่เราบอกกันอยู่ เพราะว่าตำรวจมันก็มีเหมือนเรื่องให้ทำเยอะแยะครับ เดียวกันจะมีโครงการใหม่มาที่เราต้องทำ พอโครงการนี้มาใหม่เราก็ต้องมามุ่งเน้นให้เห็นเป็นรูปธรรมในโครงการ พอปีต่อมามีโครงการใหม่มา โครงการนี้ก็พับไป เค้าก็ทำโครงการใหม่ มันจะเป็นอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ ครับ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ตอนนี้โครงการดังกล่าว (ผู้พูด หมายถึงโครงการ Smart Safety Zone) ก็รู้สึกว่าจะมีการปรับปรุงและอาจจะเปลี่ยนแปลงการดำเนินการไปเป็นโครงการอื่น เนื่องจากเป็นความเหมาะสมของแต่ละผู้บังคับบัญชาที่เข้ามา อาจจะมีการปรับเปลี่ยน เพิ่มลดยังงี้ก็รอข้อสั่งการอยู่ครับ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“ราชสีห์ฯ เป็นโครงการระดับจังหวัดยังไม่ active ส่วน Smart Safety Zone ไม่ active เพราะพี่โจ๊กย้าย” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

*หมายถึง พล.ต.อ. สุรเชษฐ์ หักพาล

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า หากเปรียบเทียบนโยบาย 2 ระดับคือ ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กับระดับกองบังคับการ จะพบได้อย่างชัดเจนว่า นโยบายจากผู้นาระดับสูงคือ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติหรือจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดเป็นสิ่งสำคัญและต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดมากกว่านโยบายระดับกองบังคับการ เนื่องจากนโยบาย/ คำสั่งระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมีการควบคุม ติดตาม และประเมินผลอย่างเข้มข้นและใกล้ชิด ทำให้ทุกสถานีต้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและเข้มข้นมากกว่านโยบายที่เกิดจากผู้บริหารในระดับจังหวัด ดังเห็นได้จากเสียงสะท้อนจากคำสัมภาษณ์ตำรวจที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารและจัดการโครงการที่ได้กล่าวถึงความแตกต่างในการดำเนินการของนโยบายทั้งสองระดับ

“นโยบายระดับจังหวัดจะไม่ขับเคลื่อนต่อ นโยบายระดับตร.จะขับเคลื่อน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

จากคำสัมภาษณ์และสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า นโยบาย/ คำสั่งในการดำเนินโครงการมีความสัมพันธ์อย่างมากกับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงตัวผู้บังคับบัญชาย่อมทำให้นโยบายต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2) ทรัพยากร ไม่เพียงพอ

นอกจาก นโยบายที่เป็นปัจจัยนำเข้าสำคัญของโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการแล้ว ทรัพยากรต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการที่ต้องบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ หรือ เรียกว่า 4 M ได้แก่

1. Man หมายถึง ทรัพยากรบุคคลทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ

2. Money หมายถึง เงินหรืองบประมาณที่ต้องใส่เข้าไปในระบบเพื่อให้เกิดผลผลิตที่ต้องการ

3. Material หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือ ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี

4. Management หมายถึง วิธีการจัดการต่าง ๆ ที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์กร

ตั้งไว้

จากการศึกษาพบว่า โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราทั้ง 5 โครงการ ดำเนินงานบนฐานของความขาดแคลนทรัพยากรในการจัดทำโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Man กับ Money ซึ่งมีความขาดแคลนอย่างมาก และเนื่องจากความขาดแคลนตำรวจจึงต้องพึ่งพาแสวงหาทรัพยากรจากภายนอกองค์กรและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อช่วยขับเคลื่อนโครงการให้ประสบความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมที่ไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจสัญญาบัตรและฝ่ายปฏิบัติการที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจสัญญาบัตร

“ทรัพยากรยังได้รับการจัดสรรน้อยแต่เราก็ใช้วิธีการที่ว่าเราไปขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นเช่นอบต. หรือเทศบาลให้เค้ามาช่วยร่วมกับเราทรัพยากรจะเป็นพวกวัสดุอุปกรณ์ กำลังตำรวจกำลังน้อยก็ไปขออปพร. ขอฝ่ายปกครองใช้กำลังโดยเข้าไปซึ่งถ้าเราใช้เฉพาะตำรวจ เรื่องเงินเราก็ไม่มีอยู่แล้ว หน่วยงานตำรวจจะครบ เรื่องงบประมาณ แต่เราก็อาศัยและนำเสนอว่าตรงนี้นั้นมีผลดีอย่างไรกับชุมชน งบประมาณมีแต่จัดสรรให้น้อย ทรัพยากรก็ถือว่ามีผลกับสิ่งที่เราคาดหวัง อาจจะเป็นอุปสรรคในการทำงานเกี่ยวกับค่าน้ำมัน บางทีเราใช้จำกัดในภารกิจของตำรวจจะมีภารกิจเสริมอีกมันอาจจะไม่ค่อยพอเท่าไร” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยทางการผลิต 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ผลการวิจัย พบว่า

1. คนมีน้อยและทำงานหลายหน้าที่

โครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการมีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้านการขาดแคลนกำลังคนที่จะมาปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนตำรวจที่ปฏิบัติงานจริง ๆ มีจำนวนน้อย จากการสำรวจตัวเลขกำลังพลของสถานภาพกำลังพลของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า มีตำรวจชั้นสัญญาบัตร อัตราอนุญาต จำนวน 545 อัตรา แต่มีนครองหรือปฏิบัติงานจริงเพียง 334 คิดเป็นร้อยละ 61.28 มีอัตราว่างถึง 211 อัตรา ส่วนตำรวจชั้นประทวน มีอัตราอนุญาตจำนวน 1,413 อัตรา แต่มีนครองหรือปฏิบัติงานจริงเพียง 827 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 58.52 และมีอัตราว่างถึง 541 อัตรา (ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2565)

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นได้ว่ากำลังตำรวจในจังหวัดฉะเชิงเทรายังขาดแคลนอยู่เป็นจำนวนมากทั้งสัญญาบัตรและชั้นประทวน โดยชั้นสัญญาบัตร ขาดอยู่เกือบร้อยละ 40 ขณะที่ชั้นประทวนซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติการยังขาดอยู่ร้อยละ 41

การมีกำลังคนไม่พอเพียงในการทำงาน เห็นได้จากเสียงคำสัมภาษณ์ตำรวจระดับผู้บริหาร ตำรวจระดับปฏิบัติการ และ กต.ตร (คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ) ซึ่งได้กล่าวให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

โครงการตำรวจช่าง

“ไม่มีเลย เราไม่มีตำรวจจราจร เราไม่มีแผนกช่าง ซึ่งสมัยก่อนบจจร. เค้าวจะมีแผนกช่าง แผนกเครื่องยนต์ แต่โครงสร้างโรงพักไม่มี”(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

“คนเป็นพื้นฐานของเรามันขาดแคลนอยู่แล้ว ถึงไม่ได้ดำเนินโครงการนี้ก็ขาดแคลนอยู่แล้ว” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2566)

“ปัญหาก็คือหนึ่งเรื่องกำลังพล ฝ่ายปกครองแม้ว่าจะมีหน้าที่แบบว่าไม่มีบุคลากรรองรับในส่วนนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

โครงการชุมชนยั่งยืน

“ชุมชนยั่งยืน คนไม่พอ ทำให้มีความรับผิดชอบมากกว่าเดิม รถไม่พอใช้ บมจจำกัด” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับบริหาร

ภาพรวม 5 โครงการ

“โครงการเยอะเกิน คนทำเท่าเดิม”(ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ทำด้วยใจ คนน้อย โรงพักควรมีอัตรากำลังพล 80 คน แต่ตอนนี้เหลือ 35 คน หลังหลังนี้เหลือ 32 คน” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ก็เรื่องคนไม่พอครับ เพราะว่าคนที่ดึงมาทำงานตรงนี้ส่วนมากก็จะมีหน้าที่ประจำเค้าอยู่แล้ว” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“บุคลากรน้อย”(CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

นอกจากกำลังพลน้อยแล้ว กำลังพลแต่ละนายยังต้องทำหลายหน้าที่ และบางครั้งหน้าที่ที่ทำตนเองก็ไม่มีความรู้หรือทักษะเพียงพอ ดังคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารจัดการโครงการที่ได้สะท้อนถึง การทำหน้าที่หลายอย่างของตำรวจฝ่ายปฏิบัติการ

“กำลังพล บางทีน้อย น้อยไปหน่อย มีหลายหน้าที่” (ภ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“เจ้าหน้าที่อาจจะมียาล้างน้อยแล้วก็บางอย่างความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่จะไปแก้ปัญหา อาจจะยังไม่พอเท่าไร งานที่ประสบความสำเร็จได้เกิดจากคนเป็นสำคัญถ้าได้อบรมได้ฝึกแล้วนำไปสู่ การปฏิบัติงานนั้นจะออกมาดี เพราะตำรวจถ้าไม่ได้ฝึกทักษะ ไม่ได้อบรมจะไปปฏิบัติตอนนั้นก็ลำบาก ขึ้นเพราะว่าทั้งเทคโนโลยี ทั้งหลักกฎหมาย หลักรัฐศาสตร์ถ้าไม่รู้ก็จะปฏิบัติยาก” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจที่มาฝึกส่วนใหญ่ก็จะเป็นสายตรวจบ้าง ก็คือจะไม่ใช่ว่าเค้าก็จะมีหน้าที่อื่น เพราะฉะนั้นวันที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เค้าอาจจะไม่ได้เข้าเวร” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

การมีกำลังคนน้อย ทำให้จำเป็นต้องแสวงหาแนวร่วมจากกลุ่มคนต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น ผู้นำชุมชน ประชาชน บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน นักข่าว นักธุรกิจ กลุ่มคนเหล่านี้จึง ถือเป็นกำลังสำคัญและจำเป็นในการขับเคลื่อนการดำเนินการต่าง ๆ ของโครงการ หากกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ให้ความร่วมมือดี โครงการก็มีโอกาสประสบความสำเร็จ ตรงกันข้ามหากขาดความร่วมมือจาก ภาคส่วนต่าง ๆ ก็ยากที่โครงการจะประสบความสำเร็จได้ดังที่คาดหวัง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็น ได้ จากคำสัมภาษณ์นายตำรวจระดับผู้บริหารที่ต่างมองว่า การได้รับความร่วมมือจากกลุ่มคน หน่วยงาน หรือภาคส่วนต่าง ๆ มีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ของ ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

โครงการตำรวจข้าง

“ภาพรวมถ้ามีภาคเอกชนที่เข้มแข็ง แนวร่วมที่ดีก็ทำให้โครงการนี้ชัดเจนต่อเนื่อง” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

“โครงการสายตรวจราชสีห์ ได้ดำเนินการตามนโยบายมาตลอดทำให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฝ่ายปกครอง ได้ทำงานร่วมกัน ร่วมมือกัน ผูกพันกัน เข้าถึงชาวบ้านได้มากขึ้น เป็นประสบการณ์เชิง บวก เชิงลบ คือ บางตำบล บางหมู่บ้าน ได้รับความร่วมมือไม่เท่ากันมากบ้างน้อยบ้าง หมู่บ้านที่ได้รับความร่วมมือน้อยโครงการก็จะไม่ประสบความสำเร็จเท่าไรเท่าที่ตั้งใจไว้” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“กำลังพล บางทีน้อย น้อยไปหน่อย มีหลายหน้าที่” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“เจ้าหน้าที่อาจจะมีกำลังน้อยแล้วก็บางอย่างความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่จะไปแก้ปัญหา อาจจะยังไม่พอเท่าไร งานที่ประสบความสำเร็จได้เกิดจากคนเป็นสำคัญถ้าได้อบรมได้ฝึกแล้วนำไปสู่การปฏิบัติงานนั้นจะออกมาดี เพราะตำรวจถ้าไม่ได้ฝึกทักษะ ไม่ได้อบรมจะไปปฏิบัติตอนนี้ก็ลำบากขึ้นเพราะว่าทั้งเทคโนโลยี ทั้งหลักกฎหมาย หลักรัฐศาสตร์ถ้าไม่รู้ก็จะปฏิบัติยาก” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจที่มาฝึกส่วนใหญ่ก็จะเป็นสายตรวจบ้าง ก็คือจะไม่ใช่ว่าเฉพาะเค้าก็จะมีหน้าที่อื่น เพราะฉะนั้นวันที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ เค้าอาจจะไม่ได้เข้าเวร” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

การมีกำลังคนน้อย ทำให้จำเป็นต้องแสวงหาแนวร่วมจากกลุ่มคนต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น ผู้นำชุมชน ประชาชน บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน นักข่าว นักธุรกิจ กลุ่มคนเหล่านี้จึงถือเป็นกำลังสำคัญและจำเป็นในการขับเคลื่อนการดำเนินการต่าง ๆ ของโครงการ หากกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ให้ความร่วมมือดี โครงการก็มีโอกาสประสบความสำเร็จ ตรงกันข้ามหากขาดความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ก็ยากที่โครงการจะประสบความสำเร็จได้ดังที่คาดหวัง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นได้จากคำสัมภาษณ์นายตำรวจระดับผู้บริหารที่ต่างมองว่า การได้รับความร่วมมือจากกลุ่มคน หน่วยงาน หรือภาคส่วนต่าง ๆ มีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

โครงการตำรวจช่าง

“ภาพรวมถ้ามีภาคเอกชนที่เข้มแข็ง แนวร่วมที่ดีก็ทำให้โครงการนี้ชัดเจนต่อเนื่อง” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

“โครงการสายตรวจราชสีห์ ได้ดำเนินการตามนโยบายมาตลอดทำให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฝ่ายปกครอง ได้ทำงานร่วมกัน ร่วมมือกัน ผูกพันกัน เข้าถึงชาวบ้านได้มากขึ้น เป็นประสบการณ์เชิงบวก เชิงลบ คือ บางตำบล บางหมู่บ้าน ได้รับความร่วมมือไม่เท่ากันมากบ้างน้อยบ้าง หมู่บ้านที่ได้รับความร่วมมือน้อยโครงการก็จะไม่ประสบความสำเร็จเท่าไรเท่าที่ตั้งใจไว้” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

โครงการ Smart Safety Zone

“มีผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ประชาชนมาช่วยกัน บ้านใกล้เคียงมาช่วยกัน มาบริจาค ข้าวสารอาหารแห้ง มาทำกิจกรรม ทำกับข้าวกินกัน” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามการแสวงหาความร่วมมือขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับหน่วยงานหรือกลุ่มคนต่าง ๆ เป็นสำคัญ กล่าวคือหากมีความสัมพันธ์ดี การหาแนวร่วมก็เป็นไปด้วยดี ตรงข้ามหากมีความสัมพันธ์ไม่ดี ก็ยากที่จะทำงานได้อย่างราบรื่น จากการศึกษาพบว่าแต่ละพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับหน่วยงานหรือกลุ่มคนต่าง ๆ มีความเข้มข้นแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการเกิดความร่วมมือ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์นายตำรวจระดับผู้บริหารที่สะท้อนความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับหน่วยงานต่าง ๆ

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

“โครงการราชสีห์จริง ๆ แนวความคิดเรื่องตำรวจร่วมกับปกครองและท้องถิ่นเนี่ยมันเป็นแนวคิดพื้นฐานในการบูรณาการกำลังร่วมปฏิบัติ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายปกครองแล้วก็ท้องถิ่นด้วย ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีเนี่ย มันก็สามารถทำได้ตลอดต่อเนื่อง แต่ถ้าบางท้องถิ่นเนี่ยเค้าไม่เห็นด้วย หรือเค้าคิดว่าเป็นภาระเค้า ไม่รวมมือเนี่ยมันก็ไม่สำเร็จ”

“การไปแสวงหาความร่วมมือจากเขาเนี่ยมันก็เป็นไปแบบแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

2. เงินน้อยและขาดแคลน

โครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการมีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้านการขาดแคลนงบประมาณในการนำมาใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน บางโครงการอาจได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเนื่องจากการเป็นการทำงานตามแผน/นโยบายที่กำหนดมาโดยตรง แต่กระนั้นก็พบว่าไม่เพียงพอต่อการบริหารโครงการทั้งโครงการ ขณะเดียวกันบางโครงการก็ไม่มีงบประมาณให้มาเลย ตำรวจต้องใช้งบปกติเท่าที่มีอยู่เอาไปใช้ในการจัดการโครงการด้วย นอกจากนี้ตำรวจจะต้องพยายามหางบประมาณมาทำงานให้ผ่านไปได้ ซึ่งการจัดหาเงินหรืองบประมาณคือเป็นหน้าที่ของผู้นำหน่วยทั้งในระดับจังหวัดคือผู้บังคับการและระดับสถานีคือหัวหน้าสถานี คือ ผู้กำกับหรือสารวัตรใหญ่ในฐานะผู้นำหน่วยต้องรับผิดชอบในการจัดหาเงิน/ งบประมาณเพื่อให้มีเพียงพอในการดำเนินงาน ซึ่งภาพเงินน้อยและขาดแคลนสามารถเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร ตำรวจระดับปฏิบัติการ รวมทั้ง กต.ตร. ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

โครงการตำรวจช่าง

“ทรัพยากรไม่พอ งบน้อย บางโครงการไม่มีเลย เช่น ตำรวจช่าง สายตรวจราชสีห์ ไชเบอร์ วิลเลจมีน้อย ชุมชนยังยืนไม่พอ งบน้อย คนไม่พอเพราะคนมีงานประจำ บางโครงการ ทำไม่นาน ถ้าโครงการเยอะไม่ดี” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“งบขาดแคลน โครงการใหญ่แต่ตำรวจไม่มีทรัพยากร คนน้อย” (ณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

“ตำรวจเข้ามาจัดการโครงการนี้ระยะเวลา 3 เดือน ได้งบประมาณชุมชนละ 50,000 บาท 1,400 กว่าก็ได้มา 80 กว่าล้านทั่วประเทศ แต่ในขณะที่ปกครองเค้าทำคล้าย ๆ กัน ปกครองทำ 1 เดือน ปกครองได้งบประมาณ 800 ล้านบาท สูงกว่าเรา 10 เท่า ระยะเวลาสั้นกว่า.... ให้เห็นวาระบบงบประมาณในเรื่องนี้ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมันต้องคิดมากกว่านี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“มันมีงบน้อย บางโครงการไม่มีเลย ไม่มีงบเลย ตำรวจช่างก็ไม่มี สายตรวจพิทักษ์สันติราษฎร์ก็ไม่มี Smart Safety Zone รู้สึกว่าจะมีหน่วยชุดมวลชนแล้วก็ชุมชนยั่งยืนก็มีอยู่แต่ว่ามันก็ไม่พอ Cyber village ก็ไม่พอครับ” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“เรื่องงบประมาณไม่พอ” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“ตำรวจช่าง งบไม่มีใช้ในส่วนนี้ ” (B, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“งบประมาณน้อย” (CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

เงินไม่พอทำให้ตำรวจต้องใช้เงินของตัวเองและแสวงหาจากที่อื่น ๆ ซึ่งการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นเป็นสิ่งที่ช่วยให้โครงการขับเคลื่อนได้ราบรื่นขึ้น ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของคนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ รวมถึงกต.ตร. ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“งบไม่พอ บริหารจัดการกับเอกชนให้ช่วยโครงการนี้” (ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ลงพื้นที่เองกันหมด ทรัพยากรอื่น ๆ ไม่มีงบประมาณ” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“Cyber คนไม่พอ งบไม่มี ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว” (C, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“งบประมาณน้อย เลยช่วยเรื่องงบไป” (CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

3. วัสดุอุปกรณ์ไม่มีและต้องขอ

นอกจากคนและเงินขาดแคลนแล้ว โครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการยังขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ความรู้ ความชำนาญ ซึ่งการทำงานบนฐานของวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ความรู้/ความชำนาญเหล่านี้จัดเป็นสิ่งที่ตำรวจผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบโครงการต้องพยายามหาทางจัดการให้ได้ เห็นได้จากการสัมภาษณ์นายตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารและการจัดการโครงการ ดังนี้

โครงการตำรวจช่าง

“โดยเฉพาะเครื่องมืออะไรรองรับไม่มี ก็ต้องจัดหากันเอง สำนักงานแห่งชาติไม่ได้มีโครงการนี้รองรับ จัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานไว้ให้ก็ต้องไปแสวงหากันเอง แล้วความชำนาญก็ไม่ต้องเนื่องเพราะไม่ได้ซ่อมเป็นประจำไม่มีความรู้ในส่วนนี้ เวลาทำไปแล้วมีปัญหาถ้าไปทำรถเค้าพึ่งเนี่ยใครรับผิดชอบอะไรอย่างเงี้ย ประกอบกับเทคโนโลยีปัจจุบัน เรื่องไฟฟ้าก็ดี ระบบก็ดี คอมพิวเตอร์ก็ดี มันเป็นเรื่องที่มันไม่ใช่ว่อบรมกันเป็นวันสองวันแล้วซ่อม ทำได้อย่างดีก็เปลี่ยนลมยาง เปลี่ยนแบตเตอรี่ มันก็ Simple ไปป่าว ประมาณนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการสมรรถนะพตัส

“รู้สึกว่าร่องพักของเราอุปกรณ์ไม่พร้อม หมู่บ้านสนามจันทร์เป็นหมู่บ้านน่ารัก คือ ติดกล้องวงจรปิดเพิ่มขึ้น ของเทศบาล” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“อุปกรณ์ขาดแคลน บางอย่างเป็นอุปกรณ์เสริม เช่น กล้อง” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือว่ากำลังพลของเราไม่เพียงพอ ไม่ค่อยพร้อม วัสดุอุปกรณ์ที่ยืมมา ให้เรา สนับสนุนเราก็ไม่ค่อยพร้อมเท่าไร” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“Smart Safety Zone น่าจะเป็นที่เครื่องมือ เพราะมันทำได้ไม่เต็มร้อยในพื้นที่....อุปกรณ์ การติดกล้อง ให้มันมีเต็มพื้นที่ได้ก็ดีกว่านี้ ชุมชนเล็ก ๆ ก็ยังทำไม่ได้ มันให้สุมทำแค่ เท่าที่ผมรู้ น่าจะมีแค่พื้ยากับเมืองชล”(ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

หากพิจารณาวัสดุอุปกรณ์ให้ละเอียดจะพบว่า บางอย่างเป็นสิ่งที่สิ้นเปลืองและมีราคาแพง มาก หลายครั้งกลายเป็นสิ่งที่ทำให้ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินไป จนทำให้การทำโครงการบริการสังคม ได้ผลไม่คุ้มค่างกับสิ่งที่ต้องเสียไป เห็นได้ชัดเจนจากการทำโครงการ Smart Safety Zone ที่ได้รับ คำกล่าวว่าเหมือนกับการขี่ช้างจับตั๊กแตน คือ ลงทุนมากมายแต่ได้ผลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร

โครงการ Smart Safety Zone

“ใช้เต็มรูปแบบก็คือติดตั้งระบบกล้องใหม่ นำระบบ AI มาใช้มันก็หลายล้านอยู่นะ 10 ขึ้น เพราะว่ามันจะมาแพงที่ระบบ AI ถ้าใช้แบบพอทำได้มันก็บูรณาการเท่าที่จำเป็นที่ใช้ไปก็ประมาณ ไม่เกิน 300,000 แต่ตรงนี้อันนี้ถ้าตรงตามสเปคแล้ว มีตู้ ต้องมีเสาที่แข็งแรง (เสา SOS) ต้นหนึ่งก็ 250,000-300,000 ในท้องที่หนึ่งต้องมี 4 ต้น อย่างน้อยถ้าตามนี้ก็ใช้เงินเยอะ ซึ่งไปกำหนดสเปคไว้ 1 2 3 4 5 ซึ่งมันเยอะไป” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

“โครงการชุมชนยั่งยืนเนี่ยต้องการให้ไปค้นหาโดยการค้นหาผู้เสพก็คือไปตรวจปัสสาวะทุก บ้าน ใช้ทรัพยากรเท่าไรเพื่อให้ได้ผู้เสพมา ในหนึ่งชุมชนเนี่ย สมมติมี 1,000 คน เราต้องใช้ชุดตรวจ 1,000 ชุด เพื่อจะให้พบคนที่เสพซัก 30 คน มันคุ้มทุนมั้ยอันที่หนึ่งนะ อันที่สองการที่จะเอกซเรย์ เคอย่างนั้นเนี่ยมันเหมือนเสียทรัพยากรเยอะไปมันต้องไป ปกครอง ตำรวจ สาธารณะสุข อสม. ไปกันเป็นทีมเลย” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

นอกจากนี้ การขาดแคลนความรู้ในการดำเนินงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับวิธีขั้นตอนการทำงาน การประชาสัมพันธ์โครงการ การทำคลิปเกี่ยวกับยาเสพติด ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเลิกยาเสพติด ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเตือนภัยทางออนไลน์ ยังถือว่าเป็นสิ่งที่ตำรวจขาดแคลนและมีความจำเป็นต้องเพิ่มเติมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังเห็นได้จากความกังวลใจที่สัมผัสได้จากคำสัมภาษณ์ ของตำรวจระดับบริหารในโครงการไซเบอร์วิลเลจ ที่ได้กล่าวไว้

“วิธีขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น สื่อออนไลน์ที่สั่งการให้ประชาสัมพันธ์เราก็ไม่รู้ เพราะเราไม่ได้ เรียนทางนี้มา ไม่รู้หลักการประชาสัมพันธ์ต้องทำอะไรบ้างถึงจะส่งผลที่ดี เราก็ทำได้แค่ทำคลิปลง

เฟสบุ๊คไม่มีวิธีประชาสัมพันธ์ที่แบบมีประสิทธิภาพมากพอ ถ้ามีความรู้ทางด้านนี้มากขึ้นอาจจะทำให้ส่งผลที่ดีมากกว่านี้ การประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องมันเป็นเรื่องที่เราสำหรับเรา”(พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

เนื่องจากความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ๓ การขอการสนับสนุนจากภาคส่วนอื่น ๆ เช่น กต.ตร. ภาคเอกชน ประชาชน และ ท้องถิ่น เช่น อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ๓ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารในการจัดทำโครงการชุมชนยั่งยืนที่ได้กล่าวไว้

“อุปกรณ์ วัสดุ ในการตรวจปัสสาวะ หรือการเก็บตัวของผู้เสพก็อาจจะไม่ใช่เป็นเงินครับ อาศัยร่วมแรงร่วมใจกันของ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหารการกิน อาศัยร่วมแรงร่วมใจของผู้นำชุมชน แล้วทุกคนก็ต้องเหมือนควักเนื้อตัวเองกันหมดอะครับ ส่วนงบที่ได้มาส่วนหนึ่งก็อาจจะไม่มาก แต่ก็ต้องแบ่งปันกันทำงานไป” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

4. การจัดการ ไม่สอดคล้องและมีความลักลั่น

โครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการมีการทำงานที่คล้ายคลึงกันด้านการบูรณาการ นโยบายและแผนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร คือ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน วิธีการจัดการโครงการ เมื่อพิจารณาในกรอบเรื่อง การวางแผน การจัดการองค์กร การนำหรือการอำนวยความสะดวก การควบคุม การวัดและการประเมินผล จะพบว่าแต่ละโครงการยังมีความลักลั่น การจัดการยังไม่เป็นระบบนัก กล่าวคือ บางโครงการมีแผนการและการจัดการที่ชัดเจน แต่อาจละเอียดเกินไปทำให้ทำงานยาก ขณะที่บางโครงการมีเพียงแนวทางแบบหลวม ๆ โดยให้ออกไปพยายามปฏิบัติตามความเหมาะสมของแต่ละท้องที่หรือตามศักยภาพเท่าที่ทำได้ ซึ่งภาพการจัดการที่ยังลักลั่น ไม่เป็นระบบนัก สามารถเห็นได้จากการสัมภาษณ์นายตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารและการจัดการโครงการ ดังนี้

โครงการตำรวจช่าง

“หัวใจหลักของเรื่องนี้คือแผนงานโครงการรองรับในส่วนนี้ไม่มี มันก็เป็นลักษณะของพื้นที่ไหนทำได้ดีก็ทำไป พื้นที่ไหนบางที่ทำได้เพราะในข้อจำกัดต่าง ๆ เนี่ย แล้วนำเรื่องนี้มาเปรียบเทียบกัน เอ๊ะ! ทำไมโรงพักนี้ไม่ทำเนี่ย มันก็เป็นข้อจำกัดของเค้า มันทำให้ก็สร้างโครงการหลวม ๆ ขึ้นมาก็เอาไอนี้มาใช้ตรงนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

“โครงการนี้ก็เป็นให้รายละเอียดของรายละเอียดปลีกย่อยเยอะเกินไป ให้ค่ากับอะไรก็ไม่รู้ เช่น ผ้าป่าข้อมูล สมัยนั้นคนให้ข้อมูลเอามาทำเป็นผ้าป่า ให้เค้าเขียนในของส่งมาซึ่งกลายเป็นภาคบังคับ จะมีรายละเอียดเยอะมาก สมมติเข้าไปทำชุมชนต้องทำแผนที่เดินดิน ก็คือเอามือวาดทำไม่มันมีเทคโนโลยีง่ายกว่านี้ทำไมไม่ใช้ แล้วกลายเป็นภาคบังคับให้คะแนนแต่ละคน” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การควบคุม การตรวจสอบ การประเมินผล การดำเนินการของผู้ปฏิบัติ และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะพบรายละเอียดตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การวางแผน

จากการศึกษาพบว่า เกือบทุกโครงการ มีการวางแผน แต่แผนจะมีลักษณะต่างกันในระดับของแผน อย่างน้อย 2 ระดับ คือ แผนระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สั่งการโดยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ โครงการสมรรถนะพิเศษไซเบอร์วิลเลจ และ ชุมชนยั่งยืน และ 2. แผนระดับกองบังคับการ สั่งการโดยผู้บังคับการจังหวัด ได้แก่ โครงการตำรวจช่างและโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังสะท้อนจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“งานส่วนใหญ่ของเราเนี่ยต้องยอมรับเลยว่าเป็นงานที่สั่งมาจากข้างบนแล้วก็มีตัวชีวิตที่จะต้องประเมินผลกลับไปอันนี้ทำให้การวางแผนในส่วนของแต่ละพื้นที่ด้วยตัวเองเนี่ยมีน้อยลง” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“โครงการต่าง ๆ เหล่านี้คือรูปแบบการทำงานเนี่ยได้กำหนดไว้มีรูปแบบมาแล้ว เพียงแต่ว่าไม่ว่าการจัดฝึกอบรมเนี่ย ทางตร.ทางภาคเนี่ยก็จัดงบประมาณลงมา แล้วก็ในส่วนของทางกองบังคับการ ฝ่ายอำนวยความสะดวกก็ได้ทำการจัดฝึกอบรม” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าแผนต่าง ๆ ที่วางไว้ บางครั้งยังมีความไม่ชัดเจน คนทำแผนไม่เข้าใจข้อมูลจริงในพื้นที่ ดังสะท้อนจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับผู้บริหารและตำรวจที่ปฏิบัติการ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“กระบวนการในการทำงาน บางครั้งไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน โครงการควรมีการเขียนแผนโดยละเอียด บางครั้งการเข้าไปคิดเองก็ยาก ใครเก่ง ก็ดีไป” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“เราเขียนแผนจากข้อมูลที่ไม่จริง เพราะตำรวจทำงานตามตัวเลข เพราะเราทำตัวเลขให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งเกี่ยวกับงบประมาณ บางทีไม่สามารถแก้ไขได้จริง แผนไม่ได้ไปอยู่ในยุทธศาสตร์แผนจึงไม่เป็นหลักจริง ๆ” (H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ประเด็นที่ 2 การอำนวยความสะดวก การประสานงาน

การเป็นระบบราชการ (Bureaucracy) ขององค์กรตำรวจ ทำให้ผู้นำอย่างเป็นทางการเท่านั้นที่จะมีอำนาจบังคับบัญชาตามกฎหมายซึ่งมีผลต่อการนำ การกำกับ การอำนวยความสะดวก และการประสานงานเพื่อการขับเคลื่อนงาน คำสั่งของนายแม่บางครั้งจะมีอุปสรรคปัญหาใด ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาต่างต้องพยายามผลักดันฝ่าฟันและทำให้งานเดินออกไปให้ได้ แม้ไม่ราบรื่นนักก็ตาม

การอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นหน้าที่สำคัญของผู้นำหน่วย ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำ เช่น เปลี่ยนผู้บัญชาการหรือเปลี่ยนผู้บังคับการ รวมถึงการเปลี่ยนผู้กำกับ ส่งผลให้โครงการบริการสังคมต่าง ๆ ที่เคยคิดหรือทำไว้ให้มีการเปลี่ยนแปลง บางโครงการอาจไม่ได้รับการสานต่อ ขณะที่บางโครงการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาสนใจและให้ความสำคัญ ดังเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของนายตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารและการจัดการโครงการ ดังนี้

“โครงการสมาร์ต เซฟตี้ โซน ชาลงไปเพราะเปลี่ยน ผบ. ใช้บยยะ”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“สำนักงานตำรวจแห่งชาติเนี่ย ไม่เริ่มจากพื้นฐานเหมือนขายไอเดีย เหมือนเอาของมาขายแล้วก็ไม่ต้องเนื่อง ฟัฟุดอย่างนี้เลย เหมือนอย่างปิ่นก็ไม่มีดำเนินการต่อ ทั้ง ๆ ที่ถ้าดำเนินการแล้วเป็นเรื่องดี” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

การประสานงาน

เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ไม่ได้ดำเนินการประสานงานต่าง ๆ ให้ชัดเจนจริงจัง ทำให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ทำงานในระดับจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการมีความยากลำบากและต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ดังเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของนายตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารและการจัดการโครงการ ดังนี้

“การประสานงานระดับนโยบายไม่บรรลุผลเท่าที่ควรก็คือกลับมาสร้างภาระให้กับหน่วยล่างในการประสานขอความร่วมมือหมายความว่าภาคระดับกระทรวงโดยเฉพาะกระทรวงทางท้องถิ่น ทางมหาดไทย ไม่ได้ให้แนวคิดกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเต็มที่ ฉะนั้นงบประมาณเนี่ยไม่สามารถที่จะนำมาใช้ได้อย่างจริงจัง ก็ทำให้เป็นภาระของผู้ปฏิบัติ ในส่วนของโครงการ smart safety zone ก็เป็นโครงการเหมือนไปขายไอเดีย เหมือนเอาของมาขาย เราไม่ได้เริ่มจากฐานเราไปเริ่มจากสร้างโครงการนี้ขึ้นมาแล้วก็ดำเนินการเยอะเก็นไป”(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

เมื่อพิจารณาในส่วนของการประสานงานโดยละเอียดจะพบว่า การประสานงานจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของตำรวจกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย หากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้การประสานงานราบรื่นและทำงานได้ง่ายขึ้น ตรงข้ามหากความสัมพันธ์ไม่ดี การทำงานจะยากขาดความร่วมมือ เกิดการเกี่ยงงาน ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการที่มีความเห็นสอดคล้องกันต่อประเด็นนี้

ตำรวจระดับบริหาร

โครงการตำรวจช่าง

“จุดอ่อนของโครงการนี้คือสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ kick off หมายถึงว่าหน่วยงานระดับนโยบายไม่พูดคุยในระดับหัวให้ชัดเจน ไม่ประสานความร่วมมือกับหัวหน้าสถานี นายอำเภอ ทำไมเราถึงไม่เห็นซักครั้งนึงว่านายอำเภออบรมร่วมกับท่านผู้กำกับทั้ง ๆ ที่แต่ละคนก็มีความสัมพันธ์ในพื้นที่ ทำไมไม่อบรมร่วมกัน แล้วอีกนัยหนึ่งก็คือความสัมพันธ์ในพื้นที่เฉพาะต่างจังหวัดจะเห็นได้ชัดเลยก็คือนายอำเภอเหนือกว่าหัวหน้าสถานี ฉะนั้นถ้าไม่มีความร่วมมือเนี่ยหัวหน้าสถานีสั่งนายอำเภอไม่ได้ ก็ได้แต่ขอ ๆ ก็อย่างทีบอกว่าถ้าได้อำเภอให้ความสำคัญ ก็เป็นเรื่องที่ดีกับประชาชน แต่ถ้าเกิดนายอำเภอเค้าไม่เกิดเรื่องนี้ “ทำไมวะ ทำไมต้องมาเอากำลังปกครอง ทำไมต้องมาเอาท้องถิ่น ตัวเอง (ตำรวจ) ก็มีหน้าที่ทำไมคุณไม่ทำ” เค้าก็จะมองว่าก็หน้าที่คุณ คุณไม่ทำ มาให้ผมไปช่วย มาเอาตัวตั้งที่นี้ อันนี้ก็คือความไม่เข้าใจตรงกันของหัวหน้าส่วนราชการหลักอำเภอ ถ้าเกิดนายอำเภอไม่เกิดตรงนี้ มันก็ทำให้ไม่ร่วมมือ อาจจะมาร่วมเข้าแถว ปลอ่ยแถว แต่ว่ามันไม่เกิดผล ประมาณนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

“การประสานงานปีแรกๆ ยากเพราะผู้ปฏิบัติต่างเข้าใจว่าเป็นงานของใคร ปกครองมองว่าตำรวจแย่งงาน ตำรวจมองว่าเป็นงานตำรวจหรือเปล่า การกำหนดนโยบายแต่ฝ่ายปฏิบัติไม่ทราบ สาธารณสุขมีแผนกเกี่ยวกับการบำบัด สาธารณสุขก็รับ แต่ตอนแรกสาธารณสุขก็งั้น ๆ กับการปฏิบัติที่ตำรวจต้องมาทำโครงการ”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“โครงการมันต้องบรรจุในโครงการของตั้งแต่ อบจ. มาเทศบาล มา อบต. เมื่อมันบูรณาการแบบนี้ อย่างเรา ๆ มันทำไม่ได้หรอก บางทีถ้าไม่รู้จักนายกก็ลำบากนะ มันต้องมาจากหัว อย่างชุมชนยั่งยืนต้องเกิดจากความที่ชุมชนอยากทำ ร่วมไม้ร่วมมือกันเอง คือตรงนี้เป็นสิ่งสำคัญมันถึงจะยั่งยืน ถ้าเราไปทำให้ ไม่ว่าจะมัวเงินมาขนาดไหน แต่ไม่เปิดใจในการที่จะทำโครงการมันทำไม่ได้ ถ้าเหนื่อยแล้วท้อ ไม่อยากทำ ทำแล้วไม่รู้จะได้อะไร นายไปเอาโครงการนี้มาทำ ลูกน้องก็จะบ่น ลูกน้องก็จะสะท้อนให้ฟัง คือบางคนมีภาระไม่เหมือนกันมันก็เลยลำบาก สำคัญเป็นที่ชุมชนเอง นายก สมาชิกสภาฯ อบต. อย่างพนมสารคามเขาทำดีมากเลยนะ ได้ความร่วมมือดีนะ” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“การประสานกับฝ่ายปกครองระหว่างองค์กรซึ่งมีคนละหน่วยกับเรา การติดต่อที่จะให้เข้าร่วมโครงการ บางครั้งประสานไปมันไม่ได้เต็มที่เพราะเค้าก็มีงานเยอะ การพยาบาลที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองจะมีเรื่องเวลาที่จำกัด”(ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การอำนวยความสะดวกและการประสานงาน ในการจัดทำโครงการบริการสังคมของตำรวจ ยังมีจุดอ่อนคือขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นสำคัญ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่มีผู้นำมากับหน่วยงานต่าง ๆ มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินการ หากผู้นำและตำรวจใส่ใจให้ความสำคัญเรื่องการมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ย่อมส่งผลบวกต่อการจัดทำโครงการบริการสังคม

ประเด็นที่ 3 การควบคุม การตรวจสอบ การวัดหรือการประเมินผล และการรายงานผล: มีตัวชี้วัดชัดเจนบ้างไม่ชัดเจนบ้างขึ้นอยู่กับผู้นำ

จากการศึกษาพบว่า ทุกโครงการมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย อย่างไรก็ตามมีเพียงบางโครงการเท่านั้น ที่มีการกำหนดมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น โครงการชุมชนยั่งยืน มีการกำหนดมาตรฐานของงานไว้ คือ มีการกำหนดให้แต่ละสถานีต้องเลือกชุมชนเพื่อค้นหาผู้เสพยาเสพติดและนำมาบำบัด 1 ชุมชน โครงการสมารถเซฟตี้โซน กำหนดให้ฉะเชิงเทราจัดพื้นที่ปลอดภัย 1 แห่ง ซึ่งสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทราได้ กำหนดให้พื้นที่รอบๆ วัดโสธรเป็นพื้นที่ปลอดภัย โครงการนาร่องเนื่องจากเป็น Landmark และเป็นพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ส่วนโครงการอีก 3 โครงการ คือ ตำรวจช่าง ราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ และ ไชเบอร์วิลเลจ ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนนัก มีเพียงแต่มอบหมายให้แต่ละสถานีไปดำเนินการตามบริบทของพื้นที่ ตัวอย่างเช่น ตำรวจช่าง ไม่มีการจัดทำตัวชี้วัด แต่ให้พิจารณาจากบริบทอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติการ ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่กล่าวถึงตัวชี้วัดในการประเมิน

“การประเมินแต่ละโครงการ การประเมินการปฏิบัติต้องมีอะไรวัดค่าที่ชัดเจน จริง ๆ แล้วการประเมินอาจจะไม่ได้ตอบโจทย์ไม่ได้ตรงกับสิ่งที่วัดแต่ก็ตรงกับสิ่งที่วัดแต่ควรทำให้มันกระชับมากกว่านี้ในการวัดผล ความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่รูปภาพ ตัวเลขอย่างเดียวจะมีอย่างอื่นด้วย สิ่งสัมผัสยากคือตรงที่ชุมชนต่าง ๆ การตอบรับของแต่ละคนจะมีเมื่อตำรวจอย่างเราลงไปดูไปพูดคุยซึ่งจะเป็นการวัดได้อย่างหนึ่ง” (ญ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

การควบคุม: ขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้นำ

เนื่องจากการควบคุม ผู้ควบคุมมีบทบาทสำคัญ ทั้งยังมีผลต่อตรวจสอบและการประเมินผลหรือการวัดผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนผู้นำ การควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย กล่าวคือ เมื่อเปลี่ยนผู้นำโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้นำระดับสูง เช่น ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือ ผู้นำระดับจังหวัด เช่น ผู้บังคับการ มีการเปลี่ยนแปลงโครงการเดิมใดที่ผู้นำคนใหม่ไม่ให้ความสำคัญหรือไม่สนใจ โครงการนั้นจะถูกลดบทบาทลงหรือไม่มีการนำไปปฏิบัติต่อ การควบคุมมีน้อยลง ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์นายตำรวจระดับบริหาร

ที่มีส่วนในการบริหารและการจัดการโครงการตำรวจช่างหลังจากมีการโยกย้ายของผู้บริหาร

“ไม่ค่อยทำแล้วตอนนี้ เพราะเป็นโครงการมาเป็นช่วง ๆ มีให้ทำก็ทำ ไม่รายงานก็ไม่
ต้องทำ”(ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

ประเด็นนี้ยังเห็นได้ชัดเจน กรณีโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ที่หลังจากมี
การเปลี่ยนแปลงผู้นำหน่วยระดับผู้บังคับการคือ พล.ต.ต.นันทวุฒิ สุวรรณละออง ย้ายไปประจำที่อื่น
โครงการนี้มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติไปด้วย ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร

“ลักษณะของโครงการอาจจะไม่ได้มีมาปล่อยแฉแล้วครับ แต่ว่าเรากับผู้ใหญ่บ้าน
กำนันมีการออกตรวจตามโรงงาน ตามชุมชนต่าง ๆ ร่วมกันอยู่ครับ ไปออกตรวจผมกับนายอำเภอก็มี
การไปตรวจเยี่ยมชุมชนร่วมกันอยู่เรื่อย ๆ ครับ” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์,
23 พฤษภาคม 2566)

ความคิดดังกล่าวของตำรวจระดับบริหารสอดคล้องกับตำรวจระดับปฏิบัติการ ดังเห็นได้
จากคำสัมภาษณ์

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ผู้บังคับบัญชา บางทีไม่เห็นความสำคัญก็ไม่ทำต่อไป” (H, การสื่อสารส่วนบุคคล,
สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

การตรวจสอบ การวัดผลหรือการประเมินผล: เน้นเชิงปริมาณ

การตรวจสอบ การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบ
ระหว่างดำเนินการและหลังเสร็จการดำเนินโครงการแล้ว โดยจะวัดผลเชิงปริมาณเป็นสำคัญ
ซึ่งบางครั้งวัดไม่ตรงกับข้อมูลจริง และจะมีการเปรียบเทียบผลงานของแต่ละสถานี ซึ่งก่อให้เกิด
การแข่งขัน สร้างความลำบาก และบางครั้งนำไปสู่การสร้าง ความอึดอัดใจให้กับคนทำงาน ดังเห็นได้
จากคำให้สัมภาษณ์ของทั้งตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“เราแข่งขันกันต้องยอมรับในสภาพความเป็นจริงในแต่ละโรงพักแข่งขันกัน แต่ข้อมูลที่
ออกมาจากการประเมินผลเป็นข้อมูลจริงที่สังคมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีทั้งหมดครับ ถ้าข้อมูลที่
เอามาประเมินผลเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลจริงทั้งหมด ผมว่ามันก็ล้มเหลวอะครับ วัดอะไรไม่ได้ แต่ถ้า
เป็นข้อมูลจริงทั้งหมดเลยมันก็ถือว่าเป็นความมาตรฐาน ยุติธรรม ก็จะอีกขั้นหนึ่งที่ว่าจะดูในส่วนของ
การประเมินผลออกมาเนี่ยเราเป็นจุดแข็งมัย แต่ถ้าเกิดจากการแข่งขันเนี่ยผมว่าข้อมูลมันจะ
คลาดเคลื่อนได้”(ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

ตำราวจระดับปฏิบัติการ

“การประเมินผล สร้างความลำบาก แบบประเมินเยอะ” (ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

เพื่อให้โครงการเป็นตามนโยบายของผู้บังคับการวัดและประเมินผลอาจไม่ตรงตามความเป็นจริง รวมทั้งมีการวัดผลที่ไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามแต่ละสถานียังพยายามนำเสนอเฉพาะสิ่งที่ผู้ประเมินควรรู้ ยิ่งการวัดผลเป็นตัวเลข ยิ่งทำให้ต้องมีการพยายามทำให้ได้ตัวเลขที่คาดหวัง ส่งผลให้การวัดยังไม่ชัดเจนและไม่ตอบโจทย์ในส่วนที่ต้องการแก้ไขจริง ๆ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำราวจระดับบริหารชั้นโรงพักที่มองการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ดังนี้

ตำราวจระดับบริหาร

“คนวางแผนไม่เห็นความจริง เล็งผลเลิศ ปีบเรา เน้นตัวเลข ประเมินผลไม่ตรงตามความจริง” (ฏ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ขาดการประเมินผลที่ถูกต้อง ทุกโครงการของตำรวจรวมถึงการบริหารคดีเน้นเป็นตัวเลขส่วนใหญ่ เช่น ไปประชาสัมพันธ์มาให้มีคนมา 50 คนตามเป้าแต่วัดไม่ได้วัดได้แค่จำนวนคนแต่อาจจะไม่รู้จริง วัดไม่ถูกที่” (พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ความคิดของตำราวจระดับบริหารดังกล่าวข้างต้น จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับตำราวจระดับปฏิบัติการ คือ มองว่าการประเมินผลหรือวิธีการวัดผลไม่ถูกต้อง ดังคำสัมภาษณ์ของตำราวจปฏิบัติการ ดังนี้

ตำราวจระดับปฏิบัติการ

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

“ประเมินไม่ชัดเจนไม่ได้ 100% ใช้ตัวเลขสถิติ ต้องทำตามเป้า แต่การประเมินที่ถูกต้องคือ อาชญากรรมลดลง ต้องประเมินจริง ๆ และยอมรับผล และอย่างเอาผลมาประเมินดีราคาผู้ปฏิบัติ” (H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

วิธีและเกณฑ์การประเมิน: มีความขัดแย้งและไม่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่

นอกจากที่กล่าวไปข้างต้น ผลการวิจัยนี้ยังชี้ว่า วิธีและเกณฑ์การประเมินการทำงานของตำรวจ จะมีปัญหาพอสมควร เนื่องจากตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย และต้องจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ซึ่งย่อมทำให้ประชาชนที่ทำความผิดไม่พึงพอใจ ดังนั้นหากประเมินคนที่ถูกจับเขาย่อมไม่พึง

พอใจ แต่นั่นเป็นสิ่งที่ชี้ว่าตำรวจได้ทำตามหน้าที่คือบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้นจึงมีการเสนอจากตำรวจส่วนหนึ่งมาว่าการประเมินควรพิจารณาตีความผลให้ถูกต้องสอดคล้องกับการประเมินของประชาชนจริง ๆ ไม่ใช่จะให้ผลประเมินผลเป็นพึงพอใจเสมอไป ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจรองผู้กำกับป้องกันปราบปรามท่านหนึ่งที่ได้ฟังการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจของผู้วิจัยจึงได้เสนอความคิดนี้ขึ้นมา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญจึงนำขึ้นมาประกอบผลการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

“วิธีประเมิน ประเมินความพึงพอใจของอาชีพตำรวจซึ่งอาชีพตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเนี่ย วิธีการประเมินความพึงพอใจเนี่ยมันจะต้องเป็นวิธีประเมินแบบภาคบังคับใช้กฎหมายเนี่ยมันจะเป็นเชิงลบครับ ถ้าเกิดว่าความพึงพอใจลดลง แสดงว่าเราบังคับใช้กฎหมายได้ถูกต้องและเข้มงวด แต่พอการประเมินออกมาทุกครั้ง ๆ เนี่ย ประเมินว่าประชาชนพึงพอใจแสดงว่าเราหย่อนหรือเราละ อย่างนี้มัย เพราะว่ามันไม่เหมือนอาชีพอื่น ๆ อย่างสาธารณสุขเราประเมินการบริการของเค้าเนี่ย บริการของเค้าเค้าก็ด้านเดียวครับ คุณบริการดีก็ว่าดี บริการไม่ดีก็ว่าไม่ดี ขึ้นไปอำเภอบริการดีก็ว่าดีไปเลย ไม่ดีก็ว่าไม่ดี แต่ตำรวจเนี่ยเราเป็นหน่วยบังคับใช้กฎหมาย ทุกครั้งที่มีการบังคับใช้กฎหมายย่อมเป็นผลลบในเชิงลบกับประชาชน เพราะฉะนั้นเกณฑ์การประเมินผมมองว่ามันควรใช้เกณฑ์ที่ไม่ใช่เชิงบวก ควรประเมินด้วยเกณฑ์เชิงลบ” (รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า มีเสียงเรียกร้องให้การประเมินจำเป็นต้องพิจารณาบริบทของพื้นที่ที่แตกต่างกันด้วย การใช้วิธีเดียวกันกับทุกพื้นที่อาจไม่สอดคล้อง ดังความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการบริการสังคม สะท้อนมา ดังนี้

“การประเมิน ควรพิจารณาบริบทแต่ละพื้นที่ อีสานภาค 3 กับภาค 2 จะประเมินชุมชนยั่งยืน เทียบกันก็ยาก” (๗, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“โครงการต่าง ๆ มีแนวทางมาให้อยู่แล้ว แต่บางแนวทางต้องดูบริบทของพื้นที่ด้วย เราต้องนำมาปรับให้เข้ากับบริบทของพื้นที่ของชุมชนที่เราจะลงไปด้วย บางทีตามแนวจากการปฏิบัติข้างบนมามีกำหนดมาแล้ว บางเรื่องเราทำแบบนั้นตรงๆ ไม่ได้ ต้องมีการปรับสักหน่อยเพื่อให้เข้าถึงได้มากที่สุดแล้วเค้าได้ประโยชน์จากที่เราให้เค้าไปมากที่สุด ควรจะต้องรู้จักประยุกต์ปรับเปลี่ยนจากสิ่งที่ข้างบนให้มาไม่ใช่ทำตามเป๊ะๆ อย่างเดียว การทำ Standard อาจไม่นำไปสู่ผลที่เราคาดหวัง” (๘, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

นอกจากนั้น บางพื้นที่ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกัน เช่น มีประชาน้อย แต่ต้องทำโครงการที่กำหนดตัวชี้วัดมาอย่างชัดเจน ก็มีปัญหาในการทำตัวเลขตามตัวชี้วัด ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจปฏิบัติการที่ได้กล่าวในประเด็นนี้ไว้

“เน้นตัวเลขว่าต้องเอาเท่านี้ให้ได้เท่านี้ หลักความเป็นจริง เช่น ชุมชนยั่งยืน สมมติว่า ม. 1 มีคนเสฟ 10 คน แต่ต้องการ 17 คน ไม่ได้ก็ต้องทำให้ได้ เพราะสภาพพื้นที่มีคนไม่เยอะแต่ต้องทำให้ได้ เพราะแต่ละพื้นที่มันแตกต่างกัน ควรจะยืดหยุ่นในเรื่องของการวัดผล ประเมินผลให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ตามความเป็นจริง” (D, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

การรายงานผล:ไม่ทันสมัย ล้าช้า ทำอย่างเร่งรีบแต่ต้องทำให้ผ่านตัวชี้วัด

ยิ่งไปกว่านั้น ยังพบว่า วิธีการการรายงานผลยังไม่ทันสมัย ส่วนใหญ่ยังใช้การรายงานแบบเอกสาร ทำให้เกิดความล่าช้า จากการศึกษาพบว่า ทั้ง 5 โครงการมีเพียง 1 โครงการใช้วิธีการรายงานผลทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังสะท้อนจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มองการบริหารงานในระดับที่เหนือขึ้นไป ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“การรายงานแบบ Paper มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ มี Cyber village ใช้ Application” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

การรายงานผลการปฏิบัติซึ่งจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการ แต่เนื่องจากตำรวจมีหลายโครงการที่ต้องทำในเวลาเดียวกันและทุกหน่วยต้องพยายามทำให้ผ่านตัวชี้วัดที่กำหนดมา ส่งผลให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างเร่งรีบ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่กล่าวถึงการทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันที่ทำให้งานออกมาไม่เป็นไปตามที่คาดหวังนัก

ตำรวจระดับบริหาร

“เวลามันทำหลายเรื่องมันอาจจะทำได้ไม่เต็มที่เพราะว่าทุกอย่างมันก็ต้องรายงานผลการปฏิบัติให้ข้างบนทราบทุกเรื่อง लेकर ว่าสำเร็จมั้ย ผ่านมัย บางโครงการมันก็เลยทำแค่ขอให้ผ่านตามตัวชี้วัดที่เค้ามอบหมายมา รายละเอียดมันอาจจะไม่สวยงามมาก แต่ผ่านแน่ เพราะว่าเค้าเร่งให้ตรงนี้ ๆ มันก็เลยผ่านไปได้”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

การกระทำดังกล่าว ได้สร้างความยากลำบากให้กับตำรวจที่ต้องปฏิบัติตามเพราะต้องพยายามเร่งทำ ในขณะที่โครงการยังอยู่ในช่วงระยะเวลาดำเนินการซึ่งงานยังไม่เสร็จสมบูรณ์ ดังเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“มีการวางแผนเป็นขั้นตอน และเป็นระบบแต่ต้องมีการประเมิน มีการรายงานผล ในขณะที่โครงการอยู่ในขั้นดำเนินการ ผลการทำงานยังไม่เสร็จทำให้ต้องเร่งทำ การจัดการบุคลากรแบบบูรณาการแบบทางการ มีการประชุมวางแผนออกหนังสือ และด้วยความคุ้นเคยเป็นการส่วนตัวแบบไม่เป็นทางการ” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

จากปัญหาในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติที่ได้กล่าวไป จึงมีตำรวจบางท่าน เสนอว่า การวัดผลควรใช้วิธีการอื่นด้วย เช่น วิธีการเชิงคุณภาพ ไม่ใช่เน้นแต่เชิงปริมาณ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร ดังนี้

“การจัดการให้สำเร็จ คือ ผู้ปฏิบัติ การดำเนินการโดยสถิติไม่ได้ตอบโจทย์ ควรวัดเชิงคุณภาพมากกว่าการใช้สถิติ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

การสร้างแรงจูงใจ

จากการศึกษาการจัดการโครงการบริการสังคม พบว่ามีความพยายามในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เช่น โครงการตำรวจอาสา ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ทั้งตำรวจระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“มีการให้รางวัล ไปประกาศชมเชย เงิน 1500, 2000 ถ้าโครงการต่อเนื่องควรให้รางวัล คุ้มด้วย” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“เมื่อก่อนไม่มีการให้รางวัล แต่หลังจากท่านรองนันทวุฒิมาให้รางวัลกับผู้ปฏิบัติก็คือให้จับอาวุธปืนได้แล้วจะให้รางวัล อาวุธปืนก็คนที่ง้อเหตุมันก็ลดลง แล้วก็ท่านผู้การนเรวิชท่านก็มาต่อยอดแล้วก็ทำมาต่อ ตอนนี้อาชญากรรมก็คุมได้ ถ้าวัวเพิ่มขึ้นมัย ไม่เพิ่มขึ้นครับ มีกลาง ๆ และลดลง” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ในรอบแต่ละเดือนเนี่ยถ้ามีเคสไหนที่มีการช่วยเหลือกันเนี่ยผู้การมอบรางวัลให้ตรงนี้เป็นโครงการต่อเนื่องตั้งแต่ท่านรองนันทวุฒิได้นำร่องไว้ยังทำให้รางวัลเหมือนเดิมครับโดยให้ในลักษณะเป็นการประกาศเกียรติคุณ” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

3.2 กระบวนการ (Process)

กระบวนการคือ การนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการอย่างเป็นลำดับขั้นเพื่อประกอบสร้างเป็นผลผลิต ซึ่งกระบวนการของโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการ มีกระบวนการแตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละโครงการ ดังนี้

โครงการตำรวจช่าง

มีการดำเนินการประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานีตำรวจในสังกัด จัดทำโครงการตำรวจช่าง โดยให้ภาคประชาชนร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจ มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
2. จัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจและสมาชิกจิตอาสาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้เกิดความรู้และทักษะขั้นพื้นฐานในด้านเครื่องยนต์ การซ่อม การช่วยเหลือเบื้องต้น เกี่ยวกับเครื่องยนต์ และอุดมการณ์ของความเป็นจิตอาสาตำรวจช่าง ซึ่งการจัดอบรมได้จัดขึ้น 1 ครั้งคือ

เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2564

3. ประธานภาคเอกชนและประชาชน คณะคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ตามโครงการตำรวจช่าง

4. จัดเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุจากศูนย์วิทยุ 191 ตลอด 24 ชั่วโมง

5. ประชาสัมพันธ์โครงการตำรวจช่าง เพื่อสร้างการรับรู้สาธารณชนให้แก่ประชาชนทาง Cyber Village ได้แก่ การสร้างกลุ่มไลน์โครงการตำรวจช่าง ทาง Facebook หรือสื่อโซเชียลต่าง ๆ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของโครงการตำรวจช่าง

1. เพื่อให้ประชาชนเกิดความรัก ศรัทธา และเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและตำรวจอาสา และเป็นการแสวงหาความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และสร้างจิตสำนึกความเป็นจิตอาสาอันเป็นกุศลในการช่วยเหลืออื่น โดยไม่หวังผลตอบแทนให้กับประชาชน และข้าราชการตำรวจ

2. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและดูแลสังคมให้เกิดความสงบสุข

4. เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณสมบัติของตำรวจช่าง

1. เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยด้วยความบริสุทธิ์ใจ

2. เป็นผู้มิมีภูมิลาเนา หรือถิ่นที่อยู่ประจำเขตพื้นที่สถานีตำรวจ

3. เป็นผู้มิมีสัญชาติไทย และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ หรือชาวต่างชาติที่สมรสกับคนไทยและมีถิ่นที่อยู่อาศัยอันเป็นปกติในเขตพื้นที่สถานีตำรวจ

4. เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี มีอาชีพมั่นคง

5. ไม่เป็นผู้บกพร่องในทางศีลธรรมอันดี หรือมีพฤติกรรมอันควรสงสัยว่าพัวพันเกี่ยวข้องกับการทำผิดกฎหมาย หรือมีอิทธิพลสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม

6. ได้รับการรับรองจากบุคคลที่เชื่อถือได้หรือตำรวจรวม 3 คน ว่าเป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อยและเชื่อถือได้

7. เป็นผู้มิมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการยกย่องหรือเป็นที่นับถือของประชาชนในพื้นที่ หมู่บ้าน/ ชุมชน/ ท้องถิ่น

8. สนใจและมีความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชน/ ท้องถิ่น

เป้าหมายของโครงการ

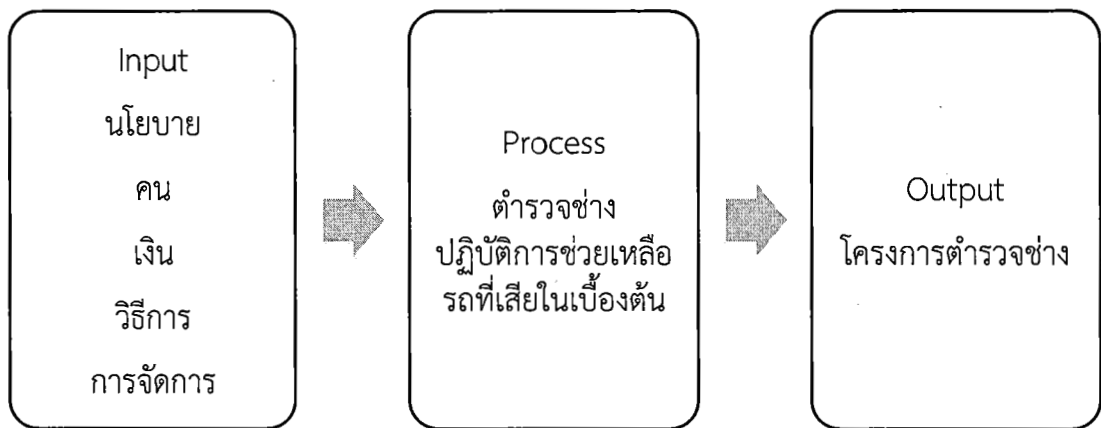
ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะได้รับการช่วยเหลือและแก้ปัญหาในเบื้องต้นทำให้ไม่เสียช่องทางการจราจร

ระยะเวลาดำเนินการโครงการ

ระหว่าง ต.ค. 2564- ก.ย. 2565 ดำเนินงานเฉพาะช่วงที่ พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณ
ละออง ดำรงตำแหน่งผู้บังคับการจังหวัดฉะเชิงเทรา

งบประมาณของโครงการ ไม่มีงบประมาณมาให้ ใช้งบปกติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ สามารถปฏิบัติการช่วยเหลือผู้สัญจรไปมาที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับ
รถยนต์ในพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัดฉะเชิงเทราได้และสามารถค้นคว้าจรรยาได้โดยเร็วทำให้การจราจร
ไม่ติดขัด



ภาพที่ 2 Input process output โครงการตำรวจช่าง

การอธิบายกระบวนการต่าง ๆ ของโครงการตำรวจช่าง สะท้อนให้เห็นชัดเจนจาก
คำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและประชาชน ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“โครงการตำรวจช่างก่อนนะครับ เราก็จะได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปอบรมความรู้
เกี่ยวกับการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมรถ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องอะไรต่าง ๆ คือ
ในสภ. บางปะกงจะมีข้าราชการตำรวจ 2 ท่านที่ได้ส่งไปฝึก ซึ่งตอนนี้ก็ได้ปฏิบัติหน้าที่ กรณีมีรถเสีย
อยู่ตามจุดต่าง ๆ ก็ได้เข้าช่วยเหลือชาวบ้านในกรณีที่อยู่ในพื้นที่ของบางปะกง” (ข, การสื่อสาร
ส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“งานผมเป็นงานประจำ ทำงานบริษัทโตโยตาครับ ออกกะมา ทางนี้เขาขอไป ก็ให้ความ
ร่วมมือตลอด เพราะว่าหาความรู้ให้ตัวเอง ต้องการความรู้ให้ตัวเองมากกว่า คือเราอยากเรียนรู้ อยาก
เพิ่มความสามารถของเราเข้าไป อย่างตำรวจช่าง วันนี้เราเป็นอย่างนี้ พรุ่งนี้ก็ต้องมาอย่างใหม่มาให้
เราทดสอบ” (แสน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

จากคำสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่า ตำรวจช่างมีทั้งตำรวจเป็นช่างเองและประชาชนที่อาสา มาเป็นตำรวจช่างเนื่องจากเป็นผู้มีความรู้หรือสนใจงานด้านนี้และมีจิตอาสา ต้องการช่วยเหลือสังคม สำหรับมุมมองของตำรวจ การที่ตำรวจรู้เรื่องเชิงช่างเอง จะมีประโยชน์ในการเพิ่มความช่วยเหลือประชาชนบนท้องถนนได้ไม่น้อยทีเดียว และถือเป็นมิติใหม่ในหน่วยงานของตำรวจจราจร ดังเห็นได้จากการความคิดเห็นของนายตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านนี้ของสถานีภูธรบางปะกง ซึ่งได้ฟัง การสัมภาษณ์ของผู้วิจัยและได้เสนอความคิดเห็นมา ดังนี้

“โครงการตำรวจช่างของโรงพัก...ก็เป็นมิติ ผมมองว่าเป็นมิติใหม่ที่เดิมเนีย เจ้าหน้าที่ ตำรวจมีหน้าที่แต่เฉพาะดูแลอำนวยความสะดวกด้านจราจร แต่วันนี้มิติใหม่ที่มองก็คือเหมือนว่า ตำรวจเราสามารถเป็นผู้แก้ไข แล้วก็สามารถที่จะดึงเอาภาคเอกชนหรือว่าช่างที่อยู่ในชุมชนมาช่วย แก้ไขเบื้องต้นให้ประชาชน ซึ่งโครงการตำรวจช่างจะสร้างความพึงพอใจให้กับคนที่ใช้รถใช้ถนนอย่างมากครับ เพราะว่าบางทีเค้าเสียหายเล็ก ๆ น้อย ๆ เนี่ย ถ้าเขาเรียกช่างจากบ้านเขามา หรือว่าเรียก จากไกล ๆ มา เค้าจะโดนเรียกเงินราคาสูงมาก แต่บางทีมันแค่นิด ๆ หน่อย ๆ สามารถที่จะ ประคับประคองเข้าไปแก้ไข หรือว่าขันน็อตส็กหน่อย ขันสกรูหน่อย แต่เค้าประคับประคองไปซ่อม ที่บ้านเค้าได้ อันนี้ในเขตเค้าจะขอบคุณอย่างมากครับ” (นายตำรวจระดับรองผู้กำกับ, การสื่อสาร ส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

มีการดำเนินการประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสานขอความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่โดยการสนับสนุน รถยนต์ของทางราชการ และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อป.พร.) เพื่อออกตรวจตราร่วมกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ประสานขอความร่วมมือจาก กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่แต่ละตำบลเพื่อออกตรวจ ตราร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม
3. การติดตาม และประเมินผลจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจ ออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาของชุมชน รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบหลังจากได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าว
4. หัวหน้าสถานีตำรวจในสังกัด กำชับการปฏิบัติ กำกับดูแล และให้คำแนะนำใน การปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาสาสมัครตำรวจ บ้านและอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการป้องกันและลดอาชญากรรมใน พื้นที่ระดับตำบล/ หมู่บ้าน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ อาสาสมัครตำรวจบ้าน และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่าย พลเรือน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม

3. เพื่อตอบสนองการดำเนินงานของรัฐบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการ ป้องกันอาชญากรรมและลดการแพร่ระบาดของยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

4. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป้าหมายของโครงการ

1. คดีอาชญากรรมเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย เพศ และทรัพย์สินในพื้นที่ลดลง
2. องค์การภาครัฐ เอกชน หน่วยงานในพื้นที่ มีส่วนร่วมในการป้องกันและลดปัญหา

อาชญากรรม

ระยะเวลาดำเนินการโครงการ ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565

งบประมาณของโครงการของโครงการ เป็นการใช้งบประมาณปกติของหน่วยงาน ไม่มีงบโดยตรงสำหรับโครงการดังกล่าว แต่บางสถานีอาจได้รับการอุดหนุนจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและจาก กก.ตร.ภ.จว.ของแต่ละสถานี

ผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการตำรวจ

1. ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ องค์การภาครัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน สามารถป้องกันตนเองจากอาชญากรรมและเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือสนับสนุนในการป้องกัน อาชญากรรมในพื้นที่
2. ทำให้ในพื้นที่ทุกหมู่บ้าน/ ตำบล มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
3. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับเจ้าพนักงาน ฝ่ายปกครอง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ภาพที่ 3 Input process output โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

กระบวนการต่าง ๆ ของโครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ สะท้อนได้ชัดเจน จากคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารทั้งผู้กำกับการและรองผู้บังคับการที่ได้กล่าวไว้ ดังนี้

“โครงการนี้ก็เป็นบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายปกครองกับตำรวจนครบาล ทางสภ.บางน้ำเปรี้ยวก็ได้มีการประสานงานกับทางฝ่ายปกครองมีการร่วมปล่อยแถวกับทาง ปลัดอำเภอ อาสาสมัครของอำเภอที่มาร่วมปล่อยแถวแล้วก็มีออกตรวจสถานบริการในตอน กลางคืนแล้วก็ป้องกันเหตุตามชุมชนต่าง ๆ ซึ่งเสี่ยงตอบรับที่ได้รับกลับมาจากภาคประชาชนก็มี การพูดถึงในทางที่ดี เพราะว่าปกติตำรวจก็ทำอยู่แล้ว แต่ตอนนี้ได้ออกร่วมกับฝ่ายปกครองก็เห็นภาพ ว่าตำรวจกับปกครองได้ทำงานร่วมกัน”(ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ราชสีห์เป็นบูรณาการร่วม ดึงกำลังเขามาอาสา อป.พร. ไม่ใช้งบ” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“สายตรวจพิทักษ์สันติราษฎร์ก็ร่วมกับทางอำเภอในการกิจต่าง ๆ ช่วงระดมกวาดล้าง แล้วก็โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลเนี่ยก็ออกร่วมกันไม่ว่าจะเป็นปีใหม่หรือสงกรานต์ปกติเค้าออกกันตรง นี้ก็น่าจะเป็นแต่ละสภ.ที่ร่วมกันตรวจกับฝ่ายปกครองในพื้นที่ที่แต่ละสภ.เนี่ยก็ขึ้นอยู่กับหัวหน้า สถานีจะประสานงานกับทางฝ่ายปกครองแล้วก็จะออกร่วมกันช่วงไหนกำหนดแผนร่วมกัน” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“เราพร้อมกับฝ่ายปกครองจัดชุดออกตรวจป้องกันเหตุในชุมชนซึ่งเหตุต่าง ๆ อย่างรถ แร้นท์ กลุ่มอะไรต่าง ๆ เราก็สามารถป้องกันได้ หรือการลักเครื่องมือการเกษตร ก็ใช้สายตรวจโดย ร่วมกับเราเมื่อปพร. ตำรวจอาสา ตำรวจ ปลัด อบต. ผู้ใหญ่ ผู้นำชุมชนร่วมกันออกตรวจ เราจะจัดเป็น เดือน เดือนนึงออกตรวจสองครั้ง”(ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

โครงการสมรรถนะพิเศษ

วิธีการการดำเนินโครงการประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ หรือ Big 6 ซึ่งประกอบด้วย 6 หน่วยงานคือ 1. ตำรวจ 2. ภาคประชาชน 3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 4. ภาคธุรกิจ 5. หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานไม่หวังผลกำไรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาภายในชุมชน 6. สื่อมวลชนทุกแขนง รวมถึงสื่อมวลชนส่วนกลางที่อยู่ในพื้นที่

2. เปิดโอกาสให้ภาคีเครือข่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพพื้นที่และ คัดเลือกพื้นที่ร่วมโครงการซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมาจากการสะท้อนความต้องการของประชาชนที่ต้องการ ให้แก้ไขปัญหายาอาชญากรรมในพื้นที่นั้น ๆ อย่างแท้จริง โดยมีแนวทางในการคัดเลือกพื้นที่ดำเนิน โครงการ โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ 4 ประการคือ

2.1 Risk เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมสูง มีสถิติการเกิด อาชญากรรมในช่วงที่ผ่านมาสูงกว่าพื้นที่อื่น และประชาชนต้องการให้มีการควบคุมอาชญากรรม ในพื้นที่

2.2 Landmark เป็นสถานที่ที่มีร้านค้า สถานบริการ อาคารสำนักงานของ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา

2.3 Economic เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ซึ่งหากเกิดอาชญากรรมในพื้นที่จะกระทบกับภาพลักษณ์ของประเทศ

2.4 Size คือ มีพื้นที่ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร เพื่อให้สามารถระดมสรรพกำลังเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเข้าไปควบคุมปัญหาอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เมื่อเลือกพื้นที่เข้าร่วมโครงการได้แล้ว สถานีตำรวจทุกที่ที่เข้าร่วมโครงการจะปฏิบัติตามแนวทางการขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2564-2565 พร้อมทั้งดำเนินการและนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรม เช่น สํารวจกล้อง CCTV ในพื้นที่ ปรับมุมกล้อง และบูรณาการการใช้งานกล้องร่วมกันพร้อมทั้งมีการตั้งเสาสัญญาณ SOS เพื่อประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนได้ทันทีจัดทำห้องปฏิบัติการซึ่งเชื่อมสัญญาณจากกล้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานราชการและเอกชนมายังห้องปฏิบัติการ และนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อควบคุมสั่งการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ มาช่วยเพื่อความรวดเร็วในการสื่อสาร เช่น แอปพลิเคชัน Police 4.0 ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สามารถบันทึกการลงชื่อเข้าเวร การตรวจดูแลผ่านการสแกน QR Code และการบันทึกการตั้งด่านในแต่ละวัน รวมทั้ง แอปพลิเคชัน Police i lert u ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนที่สามารถแจ้งขอความช่วยเหลือไปยังตำรวจโดยตรงผ่านมือถือสมาร์ทโฟน เป็นต้น นอกจากนั้น สถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการจะประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในท้องที่เพื่อร่วมกันปรับภูมิทัศน์ของพื้นที่เสี่ยงให้เป็นพื้นที่ปลอดภัย รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่าย โดยเฉพาะภาคประชาชนเพื่อช่วยระวังป้องกันอาชญากรรม สร้างความเป็นเจ้าของพื้นที่ร่วมกันซึ่งจะทำให้การดำเนินการดังกล่าวสามารถเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในระหว่างมิถุนายนถึงกันยายน พ.ศ. 2564 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินโครงการนำร่องในระยะแรกกับสถานีตำรวจที่ได้รับการคัดเลือกจากทั่วประเทศทั้งสิ้น 15 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ สถานีตำรวจภูธรปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา สถานีตำรวจภูธรเมืองระยอง สถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี สถานีตำรวจภูธรปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก สถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี สถานีตำรวจภูธรเมืองภูเก็ต และ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสถานีตำรวจทั้ง 15 สถานีทำหน้าที่เป็น sand box เพื่อทดลองหาแบบฉบับและบทสรุปที่เหมาะสมในการจัดทำโครงการดังกล่าวในระยะที่สองซึ่งการดำเนินโครงการนำร่องทั้ง 15 สถานีนั้น ที่ผ่านมาได้ผลดีและได้รับการตอบรับจากประชาชนดี จึงได้มีการขยายการดำเนินการโครงการในระยะที่สองไปในทุกจังหวัด ที่ดำเนินการต่อมา ในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นมีสถานีตำรวจเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น 85 สถานี โดยจะดำเนินการตามแนวทางเดียวกันกับโครงการนำร่อง

จะเห็นได้ว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเป็นลำดับขั้น ไม่ได้ทำพร้อมกันทีเดียวทุกพื้นที่ในประเทศ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้ช่วยยืนยันให้เข้าใจโครงการนี้ได้เป็นอย่างดี

“Smart Safety Zone มันจะแบ่งเป็นหลายช่วงของ step อย่าง step แรก ก็จะมีบางโรงพักที่ได้เข้าไปทำโครงการแบบเต็มรูปแบบ พอโรงพักในช่วงแรกสามารถทำได้ดีแล้วเนี่ยจะมีโครงการในช่วงที่สองให้โรงพักในระดับรองลงมาดำเนินการให้เหมือนกับโรงพักใน Step ที่ผ่านมา” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

สำหรับโครงการ Smart Safety Zone ของจังหวัดฉะเชิงเทรา จัดเป็นการดำเนินการโครงการ Smart Safety Zone ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในระยะที่สอง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดฉะเชิงเทราที่ในการเป็นพื้นที่นำร่องพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) รองรับการขยายตัวของกรุงเทพ ตอบโจทย์การเป็นเมืองใหม่สำหรับการอยู่อาศัยในระดับสากล (Rold in Action, 2022, ม.ม.ป.) โดย พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณละออง ได้นำนโยบายมาปฏิบัติโดยกำหนดให้สถานีตำรวจภูธรเมืองจัดพื้นที่วัดโสธรเข้าร่วมโครงการและดำเนินการตามแนวทางเดียวกันกับโครงการนำร่องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นสถานีจัดเป็นพื้นที่ที่มีความพร้อมตามเกณฑ์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด คือ

1. เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเนื่องจากคนไปยังพื้นที่เป็นจำนวนมาก
2. เป็นพื้นที่ที่มีร้านค้า สถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก
3. เป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความสำคัญ
4. มีการกำหนดขนาดพื้นที่ ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร สามารถควบคุมปัญหา

อาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้พื้นที่วัดโสธรเป็นพื้นที่เข้าร่วมโครงการ Smart Safety Zone ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เห็นได้ชัดเจนจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการดังนี้

“ทำที่วัดโสธร ทำบริเวณรอบวัด” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

นอกจากวัดโสธรแล้ว ฉะเชิงเทรายังมีอีกพื้นที่หนึ่งคือ สถานีตำรวจแสนภูดาช ที่ได้มีการจัดทำโครงการ Smart Safety Zone ซึ่งที่นี่ได้มีภาคเอกชนมาให้การสนับสนุนกล้องและห้องปฏิบัติการ งบประมาณ เทคโนโลยี และองค์ความรู้ การทำโครงการเริ่มต้นที่ ตลาดคลองสวน ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการได้ช่วยยืนยันให้เข้าใจโครงการนี้ได้เป็นอย่างดี

“ตลาดคลองสวนมันจะมีแค่เสาร์อาทิตย์ วันธรรมดาไม่ค่อยมีผู้คนมาเท่าไร แล้วก็จะมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แต่เราใช้วิธีการคือ เอากล้องวงจรปิดคล้าย ๆ แบบสมาร์ตแฮนด์แต่ไม่เต็ม” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เอกสารการประชุม คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งที่ 1/2565 วันจันทร์ที่ 18 ตุลาคม 2564 เวลา 13.30 น. ห้องประชุม พล.ต.อ. เผ่า ศรียานนท์ ได้ระบุวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อยกระดับการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่สาธารณะ โดยผสมผสานทฤษฎีและแนวความคิด ในเรื่องการป้องกันอาชญากรรม อาชญาวิทยากับแนวคิดเรื่อง “เมืองอัจฉริยะ” แล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย
2. เพื่อยกระดับการทำงานของตำรวจตามกรอบความคิดในเรื่อง “ระบบราชการ 4.0” และก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล
3. เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ ระบบราชการส่วนภูมิภาค ระบบราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านการป้องกันอาชญากรรมและนำไปสู่เป้าหมายร่วมกันคือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (เอกสารการประชุม คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งที่ 1/2565 วันจันทร์ที่ 18 ตุลาคม 2564 เวลา 13.30 น. ห้องประชุม พล.ต.อ. เผ่า ศรียานนท์)

เป้าหมายของโครงการ

เอกสารการประชุม คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งที่ 1/2565 วันจันทร์ที่ 18 ตุลาคม 2564 เวลา 13.30 น. ห้องประชุม พล.ต.อ. เผ่า ศรียานนท์ ได้ระบุเป้าหมายไว้ดังนี้

1. สถานีดตำรวจที่เข้าร่วมโครงการมีขีดความสามารถในการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น คือ ประชาชนในพื้นที่โครงการมีความหวาดกลัวอาชญากรรม ไม่เกินร้อยละ 40 และมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. สถานีดตำรวจที่เข้าร่วมโครงการมีความพร้อมที่จะพัฒนาเข้าสู่ “ระบบราชการ 4.0” และมีความเป็นดิจิทัล โดยมีตัวชี้วัด คือ มีการนำนวัตกรรมสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของสถานีดตำรวจอย่างเป็นรูปธรรม
3. มีการบูรณาการภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ สื่อมวลชน ราชการส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้ามาร่วมมือกันในการวางแผนและป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่สถานีดตำรวจ ในรูปแบบเครือข่ายหรือพันธมิตรเชิงหุ้นส่วน โดยมีตัวชี้วัดคือ ความร่วมมือในการประชุมภาคีเครือข่ายและการร่วมกันแก้ปัญหาในพื้นที่รวมทั้งการร่วมตรวจตราป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่รับผิดชอบ
4. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น โดยมีตัวชี้วัด ร้อยละของสถิติเหตุที่เกิดของคดีอาญากลุ่มที่ 1 และ 2 ในพื้นที่ Safety zone ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับกันระหว่างช่วงเวลาก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ

ระยะเวลาดำเนินการโครงการ ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565

งบประมาณของโครงการ

เป็นการใช้งบประมาณปกติของหน่วยงาน ไม่มีงบโดยตรงสำหรับโครงการดังกล่าว แต่บางสถานีอาจได้รับการอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจาก กก.ตร.ภ.จว.ของแต่ละสถานี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรม ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้น ไม่หวาดกลัวภัยอาชญากรรม

เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีแนวคิดว่ามีเมื่อสถานีตำรวจที่เข้าร่วมโครงการได้ดำเนินการทำให้พื้นที่ Safety Zone ที่กำหนดไว้มีความปลอดภัยแล้ว ทุกสถานีตำรวจจะดำเนินการให้พื้นที่อื่น ๆ ภายนอก Safety Zone มีความปลอดภัยในระดับใกล้เคียงกันด้วย โดยใช้แนวทางในการดำเนินการเช่นเดียวกัน และปรับการดำเนินการตามสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้บังคับการนั้นทูลุได้สนองนโยบายดังกล่าวด้วย โดยมีนโยบายให้สถานีตำรวจในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีความพร้อม ให้นำโครงการ Smart Safety Zone ไปปรับใช้ให้เกิดมีพื้นที่ปลอดภัยในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองด้วย โดยมีการปรับขนาดการดำเนินการตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ แม้ยังไม่เทคโนโลยีอะไรมากนัก ซึ่งแต่ละสถานีตำรวจในจังหวัดต่างพยายามดำเนินการ ดังตัวอย่าง สถานีตำรวจภูธรวังคูซึ่งอยู่ห่างไกลและยังมีพื้นที่ป่าเป็นจำนวนมาก ที่ได้พยายามปฏิบัติตามนโยบาย ด้วยการเตรียมพื้นที่ที่เหมาะสมในการจัดทำโครงการ ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจที่ระดับบริหาร มีส่วนในการบริหารจัดการโครงการ

“ทุกที่จะต้องมีการเตรียมพร้อมในการดำเนินการในส่วนของการดำเนินการ ในส่วนของวังคูก็ได้มีการเตรียมความพร้อมในช่วงที่จะรับคำสั่งไปในช่วงที่ผมเป็นผู้กำกับอยู่ที่นั่นก็ได้เตรียมพื้นที่ไว้ ...วังคูตอนนั้นเป็นวงเวียนไก่อ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)



ภาพที่ 4 Input process output โครงการ Smart Safety Zone

กระบวนการต่าง ๆ ของโครงการ Smart Safety Zone สะท้อนได้จากคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารดังนี้

“ในพื้นที่ที่เลือกมาเป็น smart safety zone หมายถึงว่าตรงนั้นเนี่ย จะต้องเป็นพื้นที่ปลอดภัย 100 % จากอะไร จาก 1. มีกล้องวงจรปิด มีกล้อง license plate ประชาชนที่มา ณ สถานที่นี้จะต้องรู้สึกอุ่นใจกับการที่มา โดยไม่มีอาชญากรรมเกิดขึ้น ถ้ามีอะไรเกิดขึ้น สามารถติดตามได้ทันที” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“Smart safety zone ในเรื่องกล้องวงจร จะมีการกล้องกลางนำไปติดแต่ละหมู่บ้านที่ติดกล้องวงจรแล้วไปขอความร่วมมือสำรวจไปในพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 132 ตัว” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

การดำเนินงานชุมชนยั่งยืนฯ ประกอบด้วยการดำเนินงานแบ่งงานออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก จากข้อมูล ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา (ม.ม.ป) พบว่า แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1.ขั้นเตรียมการ 2. ขั้นปฏิบัติการ 3. ส่งต่อความยั่งยืน โดยแต่ละขั้นตอนสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วย

การจัดทำโครงการ “โครงการดำเนินชุมชนยั่งยืน เพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ” การคัดเลือกหมู่บ้าน/ชุมชนเข้าร่วมโครงการ การจัดทำแผนในการดำเนินโครงการและจัดตั้งคณะทำงาน การประชุมคณะทำงานเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชุมปฏิบัติการเพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบการทำงานแบบมีส่วนร่วมทุกฝ่าย

2. ขั้นดำเนินการ ประกอบด้วย

1. การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง กล่าวคือ การวิเคราะห์ชุมชน การสร้างการเรียนรู้และการตัดสินใจร่วมกันของคนในชุมชน การจัดทำแผนชุมชน การดำเนินกิจกรรมร่วมกันของคนในชุมชน การประเมินผลโดยชุมชน

2. การบูรณาการเพื่อให้เกิดการบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วม กล่าวคือ 1. วิเคราะห์การแยกชุมชนโดย CBTx 2. ค้นหาผู้นำ/ สร้างผู้นำ 3. การจัดเวทีประชาคม สะท้อนข้อมูลในชุมชน สร้างความสัมพันธ์ ร่วมมือความปลอดภัย 4. การค้นหา คัดกรองในชุมชน แบบระบุตัวตน 5. การวินิจฉัย (ทางการแพทย์ หรือทางการพยาบาล หรือจากอสม. หรือคนในชุมชนที่เคยผ่านการอบรมเครื่องมือคัดกรอง) และ แบ่งแยกความรุนแรง 6. การสร้างแนวทางและการบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง 7. การสร้างภูมิคุ้มกันทางใจ 8. การฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตแบบบูรณาการ 9. การสร้างระบบการติดตาม 10. การประเมินผล วัดผลความสำเร็จและพัฒนาต่อเนื่อง

3. การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนยั่งยืน กล่าวคือ การสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนและผู้เข้าร่วมโครงการ การจัดทำแผนการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามศาสตร์พระราชาและการสร้างอาชีพ การจัดทำเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสรุปบทเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตศาสตร์พระราชาและการสร้างอาชีพที่ยั่งยืน การทบทวนแผนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติที่ยั่งยืน

3. ชั้นประเมินผล ประกอบด้วย

1. การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ ชุมชนมีความสุข คนในชุมชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเสพติด
2. การบูรณาการเพื่อให้เกิดการบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย มีคณะกรรมการออกติดตามประเมินผลในพื้นที่ มีแนวทางการบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง มีระบบการติดตามโดยชุมชน คนในชุมชนมีภูมิคุ้มกันทางใจ
3. การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนยั่งยืน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในชุมชนมีความเหมาะสมในการควบคุมอาชญากรรมและยาเสพติด คนในชุมชนมีความตระหนักในการเฝ้าระวังป้องกันปัญหาเสพติดร่วมกัน คีนคนดีสู่ชุมชน มีคุณภาพชีวิตและมีอาชีพที่ยั่งยืนตามศาสตร์พระราช

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ
2. เพื่อให้เกิดกระบวนการป้องกัน แก้ไข และการบำบัดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน
3. เพื่อสร้างรูปแบบการดำเนินงานชุมชนเข้มแข็ง ในการแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างยั่งยืน

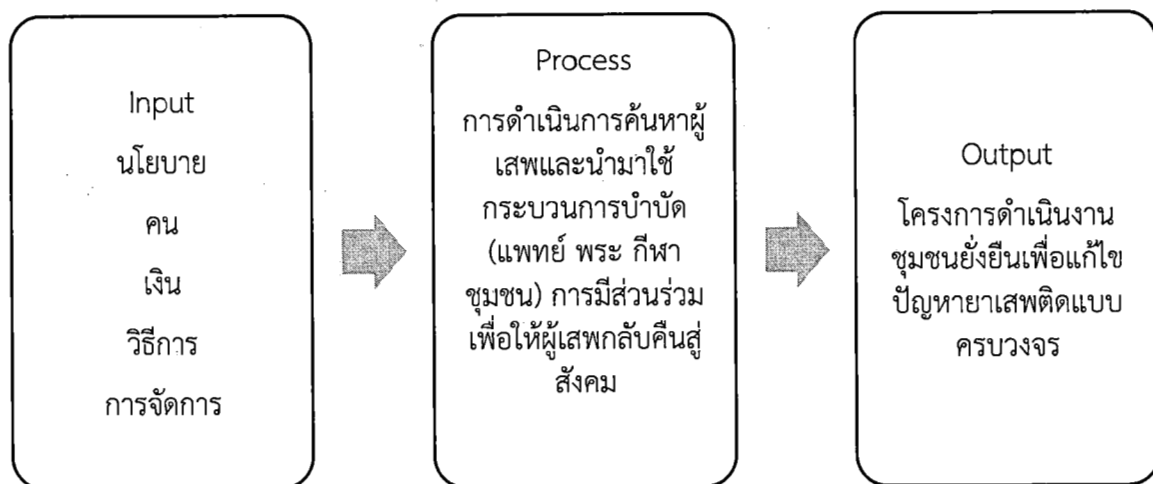
เป้าหมายของโครงการ

1. เป้าหมายเชิงพื้นที่ คือ จำนวน 18 หมู่บ้าน ในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยให้สถานีตำรวจพื้นที่ร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการป้องกันปราบปรามยาเสพติดอำเภอ และสาธารณสุขอำเภอ คัดเลือกพื้นที่เป้าหมาย
2. เป้าหมายการดำเนินการ คือ สามารถป้องกัน แก้ไข และบำบัดผู้เสพผู้ติดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

ระยะเวลาการดำเนินการโครงการ ใช้เวลา 3 เดือน เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือน มิถุนายน - สิงหาคม 2565

งบประมาณในการดำเนินโครงการ ได้จากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำหรับโครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนฯ ชุมชนละ 49,352 บาท แบ่งเป็น ค่าวัสดุสำนักงาน 5000 บาท ค่าตอบแทนชุดปฏิบัติการชุมชนยั่งยืน 10,500 (เดือนละ 3,500 บาท) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 10,000 บาท ค่าชุดตรวจสอบสารเสพติดในร่างกาย 3,852 บาท (หมู่บ้านละ 100 ชุด/เดือน ชุดละ 12.84 บาท) ค่าจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ 20,000 บาท (ชุมชนละ 100 คน 100 บาท จำนวน 2 ครั้ง) (ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา, มมป, หน้า 20)

ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ เกิดการพัฒนาการดำเนินงานชุมชนยั่งยืน ในการแก้ไขปัญหาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ เกิดกระบวนการป้องกัน แก้ไขและการบำบัดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ได้รูปแบบการดำเนินงานชุมชนเข้มแข็ง ในปัญหาเสพติดอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 5 Input process output โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร

กระบวนการต่าง ๆ ของโครงการชุมชนยั่งยืน สามารถสะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ ตำรวจระดับบริหารได้ดังนี้

“ชุมชนยั่งยืน ล้อมมาจากตำรวจชุมชน ล้อมจากบันได 5 ขั้นของ ป.ป.ส. กระบวนการใช้เวลาทำงาน 1 ปี แต่ชุมชนยั่งยืนใช้เวลา 3 เดือน การได้ตัวผู้เสพ การบำบัด ต้องเร่งด่วน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“โครงการชุมชนยั่งยืน เป็นการทำงานเชิงรุกของกระบวนการที่เอาตำรวจแบบเข้าไปอยู่กับพี่น้องประชาชนชาวบ้านผู้บำบัด กินนอนอยู่ที่นั่น เอาสังคมของผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ผู้บำบัดมาอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน มันก็ทำให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จ แต่ว่าความยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีการส่งต่อ มีการทำโครงการต่อไปเรื่อย ๆ ” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนยั่งยืนก็เป็นโครงการที่เราได้คัดเลือกชุมชนขึ้นมาเพื่อนค้นหาผู้ใช้ผู้เสพนะครับ เพื่อเข้าร่วมโครงการบำบัดเกี่ยวกับเรื่องยาเสพติด ก็ได้ดำเนินการมาต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปีแล้วครับซึ่งปีนี้ก็อยู่ในระหว่างดำเนินการโครงการอยู่ ชุมชนที่เราเลือกเป็นชุมชนหมู่ 5 ตำบลท่าข้าม ก็จากการที่เราได้เอ็กซเรย์พื้นที่ก็ได้ค้นหาผู้เสพได้อยู่จำนวน 16 คนครับ ตอนนี้ก็ได้ร่วมโครงการกันอยู่ทุกสัปดาห์ครับ”

“หลังจากที่สิ้นสุดแล้วก็ได้ดำเนินการต่อไปเรื่อย ๆ ครับ ก็คือหลังจากที่เข้าโครงการบำบัดเรียวร้อย ก็มีการทำงานอะไรให้เค้า แล้วก็มีการติดตามจากตำรวจ ฝ่ายปกครอง สาธารณสุขที่เป็นพี่เลี้ยงให้เค้าก็ติดตามโครงการ”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“มองคนเสฟเป็นผู้ป่วย”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“โครงการจะมี 3 ขั้นตอนช่วงนี้ก็จะขั้นตอนที่ 2 ก็จะเริ่มโครงการตั้งแต่ช่วงแรกก็คือเตรียมโครงการอะ ก็คือประสานงานกับชุมชน ว่าเรามีจะทำโครงการที่หมู่บ้านนี้ แล้วก็ประสานงานกับหน่วยงานราชการ...ขั้นตอนทั้งหมดมันจะแบ่งเป็นสัดส่วนใหญ่ ๆ คือ ขั้นตอนมันจะแบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1. ขั้นเตรียมการ 2. ขั้นปฏิบัติการ แล้วก็ 3. คือสร้างความยั่งยืนขั้นเตรียมการ...” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“มีการประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียงฝ่ายปกครองและทางแพทย์ ทางสม. ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่เราเข้าไปทำโครงการนะครับในการทำโครงการก็มีการประสานงานแล้วก็แบ่งงานเป็นคุ่มๆนะครับ คุ่มนี้ไม่เกิน 30 หลังคาเรือน แบ่งไม่ต่ำกว่า 5 คุ่มจากพื้นที่ที่เราทำนะครับ แล้วก็มีการแต่งตั้งคณะกรรมการของแต่ละคุ่มนะครับขึ้นมา เพื่อที่จะมาประเมินแล้วก็คัดเลือกผู้ที่จะมาร่วมกันทำงาน เพื่อที่จะแสกนหาผู้ป่วย 100% นะครับ ที่ติดยาเสฟติดเพื่อจะนำมาบำบัด100%นะครับ...” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการยั่งยืนเลือกพื้นที่เป้าหมายการแพร่ระบาดของยาเสฟติด พอเลือกพื้นที่เป้าหมายเสร็จและขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชน ฝ่ายปกครอง สาธารณสุขลงมาร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา มีผู้เข้าร่วมโครงการ 13 คน เป็นขั้นตอนเตรียมการ พอได้ผู้เสฟเรียกผู้เสฟมาตรวจปัสสาวะทุกๆ 7 วัน และมีกิจกรรมร่วม กิจกรรมบำบัด เช่น การบำบัดทางศาสนาโดยการนั่งสมาธิพัฒนาชุมชน” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ประสานผู้นำชุมชน โดยให้ตำรวจของเราเฝ้าตามโครงการก็คือ 1 คน 1 หมู่บ้าน ก็ไปสัมผัสกับผู้นำชุมชนเพื่อค้นหา เพื่อประสานผู้เสฟในพื้นที่ในหมู่บ้าน คัดเลือก ก็เอาผู้นำชุมชนทุกองค์รภายในหมู่บ้านก็จะมีแนวร่วมกันอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสา อปพร. ของฝ่ายปกครอง ทหารภายในพื้นที่ก็มาร่วมกันครับ”

“เป็นการร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย ในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นทหาร อป.พร. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แล้วก็ชาวบ้านทุกคน เราก็ต้องให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับยาเสฟติด แล้วก็การระดมสแกนบ้านไม่ให้เกี่ยวข้องกับยาเสฟติด” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“ชุมชนยั่งยืนเป็นโครงการที่เริ่มเมื่อเดือนเมษายน 2566 จะสิ้นสุดภายในมิถุนายน 2566 เวลา 3 เดือน พื้นที่แต่ละพื้นที่เลือกชุมชนอย่างบางชนากเป็นเกษตร เลี้ยงปลาเลี้ยงกุ้ง ไม่มีอุตสาหกรรม ซึ่งการเอาชุมชนเข้าร่วมโครงการจะได้รับความร่วมมือจากผู้นำที่เราคัดเลือกเข้ามา จะมีผู้ป่วยเกี่ยวกับยาเสพติดนำมาเข้าโครงการ ผู้เสพที่ร่วมโครงการจะมีน้อย (2-3 คน ในหมู่) ขยายไปเขตข้างเคียงนำมาร่วมโครงการ” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“เป็นโครงการของรัฐบาลอยู่แล้วครับ จะให้พื้นที่แต่ละหมู่บ้านเนี่ยเป็นสีขาวแต่จะทำทุกหมู่บ้านเลยก็คงเป็นเรื่องของงบประมาณ ก็แค่ปีละ 1 หมู่บ้าน 1 โรงพัก รู้สึกจะเข้าปีที่ 2 หรือ 3 แล้วครับ” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“ชุมชนยั่งยืนทำมา 3 ปีแล้ว เดือนมิถุนายนจะเป็นขั้นประเมินผล ปลายเดือนมิถุนายนจะจบการดำเนินโครงการ โรงพักละ 1 ที่” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

5. โครงการ Cyber Village

การดำเนินงานโครงการไซเบอร์วิลเลจ มีลักษณะดังนี้

1. พบปะเยี่ยมเยียนชุมชนและค้นหาแกนนำในพื้นที่เป้าหมาย งดการเรียกระดมคนจำนวนมากมารวมตัวกัน แต่ใช้สื่อเช่น Facebook Live ประชาสัมพันธ์โครงการ เมื่อได้บุคคลที่เป็นแกนนำแล้วให้จัดตั้งกลุ่มไลน์ไว้เพื่อติดต่อประสานงานในระยะต่อ ๆ ไป
2. ให้แกนนำมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในชุมชน โดยอธิบายปลูกเร้าสร้างความตระหนักให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม
3. ศึกษาพื้นฐานชุมชน โดยใช้เทคโนโลยี ประกอบกับข้อมูลในพื้นที่ทำการศึกษาสภาพชุมชน ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นอยู่ สภาพปัญหาต่าง ๆ
4. สนทนาและวิเคราะห์ปัญหา ใช้ระบบสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการประชุม เช่น Club house Line Meeting Google Meeting Zoom หรือ เทคโนโลยีด้านอื่น ๆ
5. ระดมความคิด ประชุมผ่าน Clubhouse กับประชาชนช่วยกันแสดงความคิดเห็นวางแผนทางแก้ปัญหาด้วยชุมชนเอง
6. ขุดปฏิบัติการลงไปร่วมกันปฏิบัติตาม บันทึกภาพถ่าย คลิป หรือใช้แอปพลิเคชัน TikTok สร้างสีสัน และนำรวบรวมลงกิจกรรมไว้ในเฟซบุ๊กแฟนเพจ Cyber Village ของชุมชน
7. ติดตามประเมินผล ในการติดตามประเมินผลนี้

วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความรู้และความสามารถ รวมถึงพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีด้านสังคมออนไลน์ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมรูปแบบใหม่

งบประมาณ

ใช้งบปกติของทางราชการ ไม่มีการจัดหางบประมาณสำหรับดำเนินโครงการ แต่อาจได้รับการสนับสนุนงบประมาณบ้าง บางส่วนจากกต.ตร.ภ.จว.ฉะเชิงเทรา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ การแก้ไขปัญหาและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในชุมชน
สำหรับจังหวัดฉะเชิงเทราได้มอบหมายให้ สถานีตำรวจภูธรบางปะกงเป็นโครงพักนำ
ร่องในการทำโครงการนี้



ภาพที่ 6 Input process output โครงการ Cyber Village

กระบวนการต่าง ๆ ของโครงการ Cyber Village สามารถสะท้อนได้จากคำสัมภาษณ์
ของตำรวจระดับบริหาร ดังนี้

“RTP cyber village บางปะกงเป็นโครงการนำร่อง”

“โครงการนี้ต้องการติดต่อกับประชาชนโดยใช้สื่อโซเชียล”(ช, การสื่อสารส่วนบุคคล,
สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“RTP cyber village ปีนี้เราจะเลือกทั้งหมด 5 ชุมชนเพื่อเข้าร่วมโครงการ ส่วนใน
ลักษณะการดำเนินการเราก็ได้พบปะกับผู้นำชุมชน แล้วก็ประชาชนในชุมชนเพื่อให้มีส่วนร่วม
เข้าราชการตำรวจ เพื่อให้แจ้งเหตุแจ้งข่าวในชุมชนของตัวเอง ตำรวจบางที่ 191 อย่างเดียวไม่สามารถ
ที่จะรอชาวบ้านมาแจ้งทางศูนย์อย่างเดียวได้ เพราะฉะนั้นเราก็เลยมีการตั้งกลุ่มทางเฟซบุ๊ก
ทาง Instagram ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงตำรวจได้มากขึ้น”(ช, การสื่อสารส่วนบุคคล,
สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการ Cyber Village ครับ ก็โครงการนี้เป็นโครงการที่ตำรวจออกไปแนะนำ
ชุมชนเกี่ยวกับการป้องกันภัยต่าง ๆ อะนะครับ เช่น แนะนำพวกเรื่องอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์
ทางออนไลน์อย่างเนี่ยะครับ โครงการ Cyber Village เนี่ยมันก็เหมือนกับการรวมกลุ่มอย่าง
เมื่อก่อนเนี่ย หมู่บ้านของเราจะมีเป็นกลุ่มๆ แยกกันไปต่างคนต่างไม่รู้จัก แต่ตอนเนี่ยที่เป็น Cyber

เรามีกรู๊ปไลน์ กรู๊ป Facebook ทุกอย่างที่มีน้เป็นSocial Network ที่เราสามารถที่จะแชร์ข้อมูลกันได้อะครับ...” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

สิ่งที่น่าสนใจของโครงการนี้ประการหนึ่ง คือ การช่วยให้ประชาชนเข้าใจกลไกและป้องกันตัวเองจากอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังคำสัมภาษณ์ของประชาชนชาวแสนภูดาษาที่ได้กล่าวไว้

“เซฟตัวเราด้วยค่ะ ในเรื่องไซเบอร์วิลเลจ เพราะว่าเรา ประเภทไม่ค่อยทันโซเซียลอะไรทั้งหลายแหล่ พอได้ศึกษามันก็ป้องกันตัวเองได้ดี” (แสน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

3.3 ผลผลิต (Output)

ผลผลิต คือ ผลงานที่เกิดจากกระบวนการบริหารจัดการและเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาพบว่าโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการ จะมีแบบแผนของผลผลิตที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้

3.3.1 ผลผลิตที่เหมือนกัน

ผลผลิตที่เหมือนกันแบ่งออกเป็น 4 ประการคือ 1) การป้องกันปราบปรามเพื่อประชาชนปลอดภัย 2) ดำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน 3) ดำรวจเข้าใจปัญหาของชุมชนชัดเจนขึ้น 4) ตอกย้ำความชัดเจนในหน้าที่ของตำรวจ

1) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อประชาชนปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ตำรวจระดับบริหาร พบว่ามีความเห็นสอดคล้องกัน ว่าโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นช่วยส่งเสริมเรื่องการป้องกันปราบปรามเพื่อให้ประชาชนปลอดภัย ดังคำสัมภาษณ์

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

“ตำรวจอยู่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุดจะเข้าใจถึงปัญหาในแต่ละชุมชนได้ว่าแต่ละชุมชน จะเกิดการแพร่ระบาดในชุมชนมากมัย ถ้าระบาดมากปัญหาที่ตามมาคือ ผู้ป่วยจิตเวช คุ่มคลั่งจากการใช้สารเสพติด พอเกิดก็โทรแจ้งตำรวจเพื่อระงับเหตุ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุและพาไปโรงพยาบาล ตำรวจใกล้ชิดชาวบ้านเลยต้องทำ เพื่อให้ชุมชนอยู่อย่างปลอดภัยของประชาชน” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“บ้านติดกันแต่ทะเลาะกัน ทำการเรียกทั้งสองฝ่ายมาคุยกันก็สามารถแก้ปัญหาได้... Smart safety zone 4/5 กล้องวงจรมีความสำคัญในการเฝ้าดูเหตุต่าง ๆ แต่พื้นที่ราชสาสนจะเป็น การเกษตรเป็นส่วนใหญ่” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการเหล่านี้นั้นเกี่ยวกับประชาชนอะครับ อาชญากรรมตอนนี้มันพัฒนาไปมา โดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็นในส่วนของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เข้ามาก็จะเป็นภัยของชาวบ้านตรงนี้ เวลาออกไปเนี่ยไปพบปะพี่น้องประชาชนตรงนี้ก็เอาเรื่องนี้ไปประชาสัมพันธ์แล้วก็ช่วยได้เยอะ เพราะว่าช่วงแรก ๆ ที่ผ่านมานี้เทคโนโลยีเนี่ยประชาชนได้ตกเป็นเหยื่อ แต่หลังจากที่ไม่ว่าจะเป็น ชุมชนยั่งยืน การพบปะประชาชนอะไรต่าง ๆ แล้วก็ cyber village อะไรต่าง ๆ เนี่ยมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนทราบ ประชาชนรับทราบแล้วตอนนี้ระมัดระวังมากขึ้น แล้วก็เหตุที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ตอนนี้มีการรับแจ้งน้อยลง ไม่เหมือนก่อนช่วงแรก ๆ เยอะมาก ช่วยได้เยอะครับ ” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมเปลี่ยนไปมาก มีความซับซ้อนขึ้น ส่วนมากพวกเกี่ยวกับอาชญากรรม ออนไลน์แทบทุกกลุ่มอย่างคนอายุมาก ๆ โดนลวงโอนเงิน ที่ไปประชาสัมพันธ์ก็มีพูดให้ความรู้มาแล้ว ให้ฟังว่าโดนแบบนี้ลักษณะอย่างไร ชาวบ้านก็ป้องกันตนเองเพิ่มมากขึ้น จากที่เราไปประชาสัมพันธ์ ทางสื่อหรือไปประชาสัมพันธ์โดยตรงทำให้ระมัดระวังตัวมากขึ้น” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

2) ตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน

ประชาชนมองว่าโครงการต่าง ๆ ช่วยทำให้อคติที่ประชาชนมีต่อดำรวจลดน้อยลง พวกเขาริเริ่มไว้วางใจตำรวจ จนกล้าที่จะบอกข้อมูลหรือสิ่งที่เป็นความลับในชุมชนให้ตำรวจรับรู้ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บ่อน ยาเสพติด หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร การติกันของนักเรียน ความขัดแย้ง การทะเลาะวิวาทต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้การทำให้โครงการยังมี ส่วนในการสร้างความตื่นตัวให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจในการทำกิจกรรมและร่วมแจ้ง เบาะแสต่างเพิ่มขึ้น ดังสะท้อนเห็นจากคำสัมภาษณ์ของประชาชนและคณะกรรมการตำรวจ (กต.ตร.)

ประชาชน

“ถ้ามีโครงการอะไรเข้ามาอีกจะให้ความร่วมมือได้เต็มที่ เป็นโครงการที่ให้ชุมชนเรา อบอุ่นขึ้น ปลอดภัยมากขึ้น มองเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช่ว่าจะมาจับอย่างเดียว เจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้โอกาส ได้มองตำรวจในมุมมองใหม่มากขึ้น” (พนม 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สมัยก่อนก็ต่างคนต่างอยู่ ตอนนี้มีหน่วยงาน มีร่วมกันทำ ต่างคนต่างทำมันก็ได้ ไม่ได้ผล แต่ถ้าร่วมกันหลายฝ่าย ผลมันเกิดมันเห็นผล คือ ต้องระดับครอบครัว เพราะเราดูแลโดยไม่ได้ ปรามปรามเขา เข้าไปดูแลโดยให้ความอบอุ่น ความเข้าใจเขามันก็เกิดการไว้วางใจกันได้ง่าย ระหว่าง ตำรวจกับเจ้าหน้าที่ กับชาวบ้าน ทุกอย่างมันก็ให้ความร่วมมือหมด”(แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“ผู้กำกับไปลงชุมชนทุกครั้ง ได้ใจประชาชน” (เขต 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

กต.ตร.

“ทางตำรวจจะมีงานอะไรอย่างนี้ ทางเรางบประมาณช่วยได้เราช่วย.....อุปกรณ์อะไรพวกนี้ครับพยายามสนับสนุน”(DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“โครงการชุมชนยั่งยืนดีมาก ในพื้นที่ที่ได้ความร่วมมือจากประชาชน ตำรวจมีการให้ข้อมูลข่าวสารให้ความรู้กับประชาชน ประชาชนบางคนไม่กล้าคุยกับตำรวจ”(BB, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

3) ตำรวจเข้าใจปัญหาในชุมชนชัดเจน

การทำโครงการต่าง ๆ ทำให้ตำรวจได้มีโอกาสไปคลุกคลี สัมผัสและเข้าร่วมงานต่าง ๆ กับชุมชนบ่อยขึ้นทำให้ตำรวจมองเห็นและเข้าใจปัญหาของชุมชนชัดเจนและเป็นรูปธรรมขึ้นกว่าเดิม ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและคณะกรรมการตำรวจ (กต.ตร.) ดังต่อไปนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ได้ลงไปเรียนรู้วิถีชีวิตของประชาชน อาชีพ ได้ทราบถึงปัญหาและแก้ปัญหาได้ตรงจุด พอมีปัญหาทางผู้นำชุมชนนำสองฝ่ายมาวิเคราะห์ปัญหาและนำไปแก้ปัญหา”(น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“เวลาเราไปทำงานร่วมกับเขา จะได้มองเห็นปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละชุมชนและนำมาป้องกันอาชญากรรม ของสถานีเราก็ได้ข้อมูลที่มากขึ้น” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“ตำรวจจะได้ข้อมูลเอาไปพัฒนา การที่ชุมชนยั่งยืนชาวบ้านได้มีส่วนร่วมเข้า MOU ได้มีส่วนร่วมลงพื้นที่ได้มองเห็นปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประชาชนหลาย ๆ เรื่องที่ประชาชนไม่กล้าเข้าหา ตำรวจ...จะเข้าใจปัญหาในหมู่บ้านที่ได้แจ้งเข้ามา รับรู้ปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ และนำไปแก้ไขได้ตรงจุด” (CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

4) ตอกย้ำความชัดเจนในหน้าที่ตำรวจ

การทำโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ทำให้ตำรวจตระหนักในหน้าที่การทำงานของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้นว่าหน้าที่ของตำรวจคือ การบริการและดูแลประชาชนให้ปลอดภัยทำให้สังคมมีความปกติสุข ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารดังนี้

“คือผมมองว่าสิ่งที่เราทำอยู่ทุกวันนี้ครับ มันเป็นเรื่องที่ตำรวจทำ เป็น routine อยู่แล้วครับ แต่ว่าโครงการที่เลือกมาแต่ละเรื่องเนี่ย มันทำมาเพื่อให้เราเน้นหนักไป เราไปมุ่งให้อะไรมันชัดเจนมากขึ้นแค่นั้นเองครับ เพราะโดยปกติ ถ้าไม่ทำเรื่องราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์เราก็คงออกตรวจอยู่แล้ว แต่เนี่ยเราเพิ่มกำลังพลโดยการออกตรวจร่วมกับฝ่ายปกครอง โครงการชุมชนยั่งยืน เราก็ออกกวาดขันจับยาเสพติดในพื้นที่อยู่แล้วนะครับ แต่เนี่ยเราได้มานั่งหลักในชุมชนเพื่อที่จะเอาผู้เสพยาผู้ขายยาไปบำบัดเคาแล้วก็นำกลับไปสู่สังคมให้เป็นประชาชนปกติได้ ซึ่งปกติเราก็คงกวาดขันจับกุมยาเสพติดอยู่แล้วนะครับ ก็จากโครงการที่ดำเนินการต่าง ๆ ผมมองว่าแค่นี้ก็ทำให้มันชัดเจนมากขึ้นว่าเราจะมุ่งเน้นให้ชุมชนเห็นภาพว่าถ้าเราทำโครงการนี้นั้นจะโดดเด่นกว่าการที่เราไปทำหน้าที่ปกติของเราครับ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

3.3.2 ผลผลิตที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าผลผลิตของโครงการจากแบ่งการพิจารณาตามลักษณะของโครงการแต่ละประเภทมีดังนี้

โครงการตำรวจข้าง

ผลผลิตของโครงการตำรวจข้างคือ การที่ประชาชนผู้สัญจรไปมาได้รับการช่วยเหลือดูแลให้สามารถเดินทางต่อไปได้ เช่น การเติมน้ำมัน การเปลี่ยนยาง การเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่มีมาตรฐานไม่หลอกหลวง ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์จากตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้ ดังนี้

“แจ้งเหตุเข้ามา คือ น้ำมันหมด ยางแบน แบตหมด ทำให้เข้าช่วยเหลือประชาชนได้” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ชาวบ้านได้รับบริการมีมาตรฐาน ไม่โดนหลอก”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

นอกจากตำรวจที่สัมภาษณ์โดยตรงแล้วตำรวจที่มีโอกาสได้ฟังการสัมภาษณ์ยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการตำรวจข้างไว้ด้วย ดังนี้

“โครงการตำรวจข้างถือว่าเป็นโครงการที่มีประโยชน์ แล้วก็ตอบโจทย์ให้กับชาวบ้านโดยตรง เพราะว่าจากประสบการณ์การทำงานจริงก็คือ อย่างเช่น รถเสียถนนเทศบาลของเราเนี่ยรถจอดกลางถนนนิดเดียวเนี่ยจะเกิดปัญหาการจราจรเป็นอย่างมาก ถ้าตำรวจเรามีความรู้ความสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ เพราะว่าถ้ามีเหตุอะไร ชาวบ้านที่เค้าประสบเหตุ เค้าจะโทรแจ้ง 191 ตำรวจก็จะต้องไปดู พอไปดูสามารถแก้ไขอะไรได้ทันท่วงทีปัญหาการจราจรก็จะคลี่คลาย ชาวบ้านเดินทางต่อไปได้ ก็ทำให้การจราจรไม่ติดขัด” (รองสารวัตรจราจรสถานีตำรวจบางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

ผลผลิตของโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ คือ การไม่มีเหตุเกิด หากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ ซึ่งสิ่งนี้จัดเป็นวิธีการเชิงรุกในการป้องกันอาชญากรรมที่สืบทอดถึงความร่วมมือร่วมพลังในการช่วยกันแก้ไขปัญหาลังคมของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ใช่ปล่อยให้เพียงหน้าที่ของตำรวจอย่างเดียว การบูรณาการดังกล่าวจึงช่วยให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

“ดูแลและเพิ่มกำลังการปฏิบัติ ถ้าตำรวจทำคนเดียวก็มีประสิทธิภาพน้อย การรวมตรวจทำให้มีกำลังปฏิบัติเพิ่มขึ้น พอเพิ่มขึ้น” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

นอกจากตำรวจที่สัมภาษณ์โดยตรงแล้วตำรวจที่มีโอกาสได้ฟังการสัมภาษณ์ยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ไว้ด้วย ดังนี้

“การป้องกันที่ออกตรวจบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานของฝ่ายปกครองและตำรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และประชาสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องในเขตรับผิดชอบก็ได้รับความร่วมมือและตอบสนองเป็นอย่างดีของชุมชนและร้านค้าต่าง ๆ” (รองสารวัตรจราจร บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

โครงการสมาร์ทเซฟตี้โซน

ผลผลิตของโครงการสมาร์ทเซฟตี้โซนคือ การมีพื้นที่ปลอดภัยที่ผู้คนสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติไม่มีเหตุเกิด และหากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้แน่นอน ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารดังนี้

“เพิ่มดูแลพื้นที่ในส่วนที่ใช้งานร่วมกัน เช่น พื้นที่สาธารณะต่อเนื่องจากพื้นที่ส่วนบุคคล ช่วยดูแลป้องกันเหตุเพราะมีกล้องเข้ามาช่วย”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

ผลผลิตของโครงการชุมชนยั่งยืน คือ การค้นหาตัวผู้เสพและนำตัวผู้เสพมาเข้ากระบวนการบำบัดจนกระทั่งทำให้ผู้เสพมีงานทำและสามารถกลับคืนอยู่ร่วมกับคนในชุมชนได้ ลูกหลานไม่ติดยาเสพติด ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์

“ชุมชนยังยืน พอเสร็จสิ้นโครงการเราจะเห็นรอยยิ้มของผู้ปกครองที่ได้รับลูกเค้า กลับเข้าสู่อ้อมกอด โดยที่ลูกไม่ได้ยุ่งกับยาแล้วนะครับ ตรงนี้เราก็มีความสุขไปด้วยเพราะเห็นพ่อแม่ ยิ้มกับการที่ลูกไม่ต้องเล่นยา ไม่ต้องเสพยาครับ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนยังยืน ลดผู้เสพยา ลดการแข่งข้าวสารผู้ค้า”
 “ค้นหาตัวผู้เสพยา ค้นหาสังคม มีอาชีพ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ผู้บำบัด ร้องให้ หัวเราะ ยอมกลับไปบอกกับพ่อแม่ว่าเขาจะเลิก” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ผู้เสพยาเลิกคีนสุสังคมแล้วก็มีการทำหรือนาน้อยก็ทั่วประเทศก็อาจจะได้กลับมาบ้างครับ ประมาณนั้น อาจจะไม่ใช่ 100 % ย้อนกลับไปเสพยาก็มีแต่ว่า 10 คนอย่างน้อยก็ได้ซัก 2-3 คน ก็ถือว่าประสบความสำเร็จแล้วครับ” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

โครงการไซเบอร์วิลเลจ

ผลผลิตของโครงการไซเบอร์วิลเลจ คือ การเกิดกลุ่มไลน์ กลุ่มเพจ เฟสบุ๊ค ในชุมชนที่สามารถติดต่อสื่อสารข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถป้องกันตัวเองจากอาชญากรรมและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชญากรรมทางไซเบอร์และทำให้เข้าถึงประชาชนได้ง่าย รวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ตำรวจระดับบริหาร ดังนี้

“เป็นการส่งเสริมความรู้ให้ประชาชนมีการป้องกัน ให้ข้อมูล ให้ความรู้เพิ่ม ถือว่าเป็นโครงการที่ดี ประชาชนที่มาแจ้งความก็มีความรู้เรื่อง ฉ้อโกงออนไลน์เพิ่มขึ้น คดีน้อยลง ทำงานน้อยลง มีคนมาแจ้งเรื่องโดนหลอกน้อยลงถึงโดนหลอกก็ไม่มีโอนไปเยอะเหมือนแต่ก่อน มีการถูกคิดได้และเห็นข่าวผ่านหูผ่านตา” (พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

นอกจากตำรวจที่สัมภาษณ์โดยตรงแล้วตำรวจที่มีโอกาสได้ฟังการสัมภาษณ์ยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการไซเบอร์วิลเลจ ไว้ด้วย ดังนี้

“โครงการ RTP cyber village ก็คือในเรื่องของการลงไปแก้ปัญหาให้ชุมชนให้ตรงจุด การได้รับการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เรื่องเล็กของชาวบ้าน ณ วันนี้ อาจจะเป็นเรื่องใหญ่ในวันหน้า เรามองเห็นปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ อนาคตอาจจะเป็นการเกิดฆาตกรรม หรืออาจจะเกิดความรุนแรงในครอบครัว เกิดการสูญเสียก็ได้” (รองสารวัตรฝ่ายสืบสวนบางปะกง, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“RTP cyber village ช่วยสื่อสารกับชาวบ้าน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ประชาสัมพันธ์ผลงาน หรือว่าแนวคิดต่าง ๆ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าแต่ละโครงการล้วนมีส่วนของผลผลิตที่แตกต่างกัน แต่กระนั้นสามารถนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน นั่นคือ การสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน

3.4. ผลลัพธ์ (Outcome)

ผลลัพธ์เป็นสิ่งที่เกิดต่อเนื่องจากผลผลิต ผลลัพธ์เป็นการช่วยตอบคำถามว่าเพราะเหตุใดจึงต้องทำโครงการ จากการศึกษาพบว่าการจัดโครงการบริการสังคมของตำรวจ ผลลัพธ์ที่มีร่วมกันในทุกโครงการคือการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งถือว่ามีประโยชน์ในการทำงานของตำรวจและเป็นเครื่องมือในการทำงานเชิงรุกที่สำคัญ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ตำรวจระดับผู้บริหารที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

“จุดประสงค์แต่ละโครงการแสวงหาความร่วมมือในเรื่องการป้องกันอาชญากรรมมีประโยชน์ในการทำงานของตำรวจอยู่แล้ว ถือว่าเป็นเครื่องมืออีกอย่างที่ทำงานของตำรวจในเชิงรุกใน 5 โครงการเป็นประโยชน์มากหรือน้อยอยู่ที่โครงการมุ่งไปทางไหนอยู่ที่วัตถุประสงค์” (ญ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาให้ละเอียดจะเห็นว่า ผลลัพธ์ยังแบ่งสามารถเป็นเชิงบวกและเชิงลบกล่าวคือ ในส่วนของผลลัพธ์เชิงบวก ได้แก่ 1. ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชน 2. ลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด 3. ประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันแก้ปัญหาชุมชน 4. ประชาชนภาคภูมิใจในตัวเองในการสร้างประโยชน์ให้สังคม 5. ตำรวจมีความรู้สึภาคภูมิใจและมีความสุข 6. ภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้น ส่วนผลลัพธ์ในเชิงลบพบเฉพาะในโครงการชุมชนยั่งยืน ได้แก่ 1. การทำโครงการไม่สามารถทำได้ทุกแห่ง 2. ความกังวลของประชาชนหลังเข้าร่วมโครงการ 3. การตกงานของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.4.1 ผลลัพธ์เชิงบวก

1. ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

จากการสัมภาษณ์พบว่าตำรวจทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติ รวมทั้งคณะกรรมการตำรวจและประชาชนพบว่า ทุกกลุ่มเห็นว่า การทำโครงการบริการสังคมของตำรวจทำให้ประชาชนไว้วางใจและพึงพอใจตำรวจเพิ่มขึ้น ดังคำสัมภาษณ์

ตำรวจระดับบริหาร

“โครงการตำรวจช่างจะสร้างความพึงพอใจให้กับคนที่ใช้รถใช้ถนนอย่างมากครับ เพราะว่าบางทีเค้าเสียหายเล็ก ๆ น้อย ๆ เนี่ย ถ้าเขาเรียกช่างจากบ้านเขามา หรือว่าเรียกจากไกล ๆ มา เค้าจะโดนเรียกเงินราคาสูงมาก แต่บางทีมันแค่นิด ๆ หน่อย ๆ สามารถที่จะประทับประคองเข้าไปแก้ไข หรือว่าขันน็อตสลักหน่อย ชันสกรูหน่อย แต่เค้าประทับประคองไปซ่อมที่บ้านเค้าได้ อันนี้ในเขตเค้าจะขอบคุณอย่างมากครับ” (นายตำรวจระดับรองผู้กำกับ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“หลังจากที่ดำเนินโครงการเสร็จ ตัวคนที่เค้าได้เข้าโครงการกับเรา ก็ผมว่าอย่างน้อย ๆ ในช่วงที่ดำเนินโครงการเค้าให้ความร่วมมือดีมาก แล้วพอเสร็จสิ้นโครงการ เราเห็นรอยยิ้มจากการที่เค้าได้กลับเข้าไปสู่ครอบครัวของเค้า อย่างน้อย ๆ ก็ไม่ยุ่งช่วงเวลาที่เราดำเนินโครงการที่เห็นผลน้อย ผมมองดูทุกอย่างมันก็โอเคหมดครับ ถ้าเป็นไปได้ก็ดำเนินการต่อเรื่อย ๆ ก็ไม่มีปัญหาผมว่าตำรวจก็ทำได้อยู่” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“เห็นรอยยิ้มของเขา หน้าตาเขาก็จะผ่อนคลายขึ้น ดวงตาก็จะมีแววตาที่สดใสขึ้น อย่างเนี่ยเราสังเกตเห็น แล้วก็ถือว่าเราสำเร็จแล้วในระดับหนึ่งซึ่งมากพอที่เราจะมีความหวังว่า เราอย่างจะทำโครงการเนี่ยให้ครบทุกชุมชน”(ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ชาวบ้านรักตำรวจมากขึ้น”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“มีความสนิทใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการกินข้าว ทำกิจกรรม ร้องลำทำเพลง เล่นกีฬาด้วยกัน ทำให้สนิทชิดเชื้อกัน ไว้วางใจกันมากขึ้น เข้ากันได้เร็ว”

“มองเป็นภาพรวมครับแต่ของเรายังโอเค ยังจัดการได้อยู่ ต้องบอกว่าโครงการดีมากทำให้เราเข้ากับประชาชนได้ง่าย แล้วเขาไว้วางใจเรา” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการจะยั่งยืนเนี่ย ก็ต้องสร้างชุดป้องกัน อ.ส.ม.เผื่อระวังคนที่ยังติดอยู่ไปเรื่อย ๆ นะครับ แต่ก็เราก็กทำให้คนที่อยากเลิก เลิกได้จริง ๆ แล้วก็สร้างเกราะป้องกันในอนาคตของเรา อย่างเราเข้าไปเนี่ย เรารู้ข้อมูลที่ คนที่เข้ามาค้ายา หรือติดเพิ่มเราก็จะรู้ มีข้อมูลมี Connection กับผู้ใหญ่บ้าน อ.ส.ม. เขาจะรู้ เขาจะแจ้งข่าวเรา คือการสร้างควมไว้วางใจกับตำรวจ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการเหล่านี้มันเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับชุมชนที่เราต้องการที่จะลงไปให้ความรู้เขา เขาก็จะรู้สึกมีความสุขที่เห็นตำรวจไปอยู่ใกล้ชิดประชาชน คอยแก้ไขไปพร้อมกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้อาชญากรรมมันลดลงอะนะครับ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“บริการประชาชน สร้างความพอใจประชาชน ไม่ปล่อยตำรวจทำคนเดียว”

(ฝ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“โครงการชุมชนยั่งยืนมีความไว้วางใจเข้าถึงพื้นที่ง่าย การเจอต่อหน้าจะดีกว่าการใช้โซเชียล” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนยั่งยืน พบเจอประชาชนเยอะสุด ประชาชนไว้วางใจมากขึ้น ลงพื้นที่จริงทำได้ง่ายขึ้น บำบัดคนเสฟได้ เข้าถึงปัญหาและแก้ไข” (B, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“สร้างเครือข่ายร่วมกับประชาชน ประชาชนไว้วางใจแจ้งเหตุผ่านไลน์ ดีต่อจังหวัด คือเป็นการสร้างเครือข่ายให้เจ้าหน้าที่ร่วมกับผู้นำชุมชน” (C, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนเบื้องต้นนะครับที่เขามีปัญหา เขาก็มีความทุกข์ตามมา เราสามารถไปแก้ปัญหาแก้ความทุกข์ให้เขา เขาก็มีรอยยิ้มกลับคืนมาให้เราได้ครับ” (G, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ทำให้ชาวบ้านเป็นมิตรกับตำรวจมากขึ้น” (I, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“เชื่อมสัมพันธ์ไมตรีครับ.....เชื่อมระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ” (DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ชุมชนเราดีขึ้น ได้ใกล้ชิดกับชุมชน ชาวบ้าน ชาวบ้านรู้สึกมีความอบอุ่น รู้สึกมีความปลอดภัย ประชาชนไว้วางใจกันด้วย ไว้วางใจกันระหว่างฝ่ายปกครองกับตำรวจ ไว้วางใจกันมันก็เกิดความอบอุ่น เพราะพวกนี้เขาไปตั้งเต็นท์นอนเป็นเดือนๆ ที่ทำโครงการกัน นอนในชุมชน” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

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

“หนึ่งเลยพอพูดถึงตำรวจ ชาวบ้านก็จะเริ่มกลัวไม่ค่อยเข้าหาตำรวจ จนตำรวจมาอยู่กับเราระยะเวลา 3 เดือน ก็จะเป็นที่รักของชาวบ้าน มีอะไรชาวบ้านเค้าก็จะให้ความร่วมมือ เวลา

มีเบาะแส อยากรู้ว่าบ้านหลังนี้เสียหยาอะไร ชาวบ้านก็จะชี้เบาะแสให้ ตำรวจก็จะเข้าไปใกล้ใกล้ให้คุยให้ ทำให้ตำรวจได้รับความไว้วางใจจากชาวบ้านมากขึ้น สามัคคี อยู่กันเป็นเหมือนพี่น้อง การทำงานทุกอย่างก็ประสานกันง่ายขึ้น ...”

“ตำรวจที่เข้ามาร่วมโครงการ ร่วมงานกันเหมือนเป็นพี่เป็นน้องกันแล้ว มองอะไรก็ง่ายไปหมด สนุกกันแล้ว”(พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สร้างความอุ่นใจให้หมู่บ้าน ตำรวจใกล้ชิดประชาชน” (แพน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“เวลาชาวบ้านมีปัญหาที่จะสอบถามตำรวจได้ ใหม่ๆ ไม่ได้เข้าร่วม แต่พอไปเห็นว่าโครงการนี้จริง ๆ แล้วจะไม่โดนจับถึงออกไป” (แพน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

2. การลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน

จากการศึกษาพบว่าการทำงานโครงการบริการสังคมของตำรวจ มีส่วนช่วยในการลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรมตลอดจนปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งของประชาชน ดังสะท้อนจากคำสัมภาษณ์กลุ่มคนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ปัญหาจราจร: โครงการตำรวจข้าง

ตำรวจระดับบริหาร

“ลดปัญหาจราจรได้ ภาพรวมถ้ามีภาคเอกชนที่เข้มแข็ง แนวนร่วมที่ดีก็ทำให้โครงการนี้ชัดเจนต่อเนื่อง” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ป้องกันเหตุจราจร” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

ประชาชน

“ระบบจราจร การขับซี้ จะเป็นช่วงเทศกาลก็ดี หรือว่าช่วงมาจับจ่ายใช้สอย มีแนะนำกันว่าคุณน่าจะสวมหมวกกันน็อก ก็มีเอามวกกันน็อกมาแจกด้วย”(ชนาก 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“มีประโยชน์กับลูกบ้าน ความปลอดภัยต่อลูกบ้าน บางที่เราแจ้งทางเจ้าหน้าที่ ตำรวจเค้าจะไปออกตรวจ ช่วยระงับเหตุ ช่วยลดอุบัติเหตุ ช่วยลดการลักขโมยได้” (ช่อน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ไม่รบกวนกลางคืนที่มีแข่งรถก็เงียบไป มีตำรวจสายตรวจคอยออกตรวจก็ไม่กล้าออกจากบ้าน ก็ดีขึ้น” (เมือง 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

2.2 ปัญหาอาชญากรรม

โครงการตำรวจข้าง

ตำรวจระดับบริหาร

“ผลพลอยได้ อาชญากรรมลด” (ณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“อาชญากรรมช่วยได้ในบางส่วนคือเค้าไปรถเสียอยู่ข้างทางคนเดียวหลักๆ หรือมีครอบครัวเราไปเข้าดูแลช่วยเหลือเค้าได้ เค้าก็ไม่ต้องจอดเสียกลางทาง” (โพธิ์ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

ตำรวจระดับบริหาร

“การทำโครงการช่วยเรื่องการป้องกันอาชญากรรม การไปคลุกคลีได้ข้อมูลข่าวสาร ก็จะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมลดลง ผู้เสพลดลง ...วัดจากเครื่องมือการเกษตรไม่หาย” (ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ลดภาระงานการป้องกัน อาชญากรรม..แปดริ้วคดีไม่ค่อยเกิด เกิดแล้วจับได้” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“การลักทรัพย์ลดน้อยลงเพราะที่ก่อเหตุคือคนที่เกี่ยวกับยาเสพติดเป็นส่วนมาก เราเชื่อมความสัมพันธ์กับต้นเหตุของปัญหาจะทำให้อาชญากรรมลดลง”(น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมเปลี่ยนแปลงมากเพราะว่าผมว่ามันควบคุมได้ครับมันคือไม่เพิ่มขึ้น มากครับคือที่ไม่เพิ่มเพราะว่างานป.และงานสืบทำงานด้วยความเข้มแข็ง โดยเฉพาะงานป.เนี่ยการ ป้องกัน ป้องกันไม่ให้เหตุเกิด แล้วก็งานสืบเนี่ยเมื่อเหตุเกิดแล้วก็สามารถจับกุมได้ทันที เกือบ 100 % ครับ ส่วนใหญ่แล้วเมื่อเกิดเหตุแล้วเนี่ย คดีสัมพันธ์เนี่ยในพื้นที่ที่จะจับกุมได้หมด จับกุมได้ครับตั้งแต่ สมัยท่านรองนั้นทศมิตรครับ คือทุกอย่างเดินตาม ต่อยอดกันมาตลอด” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“สถิติถ้ามองในแง่ของภาคประชาชน ในภาครวมของการไปลงพื้นที่ อาชญากรรม เนี่ยลดน้อยลงแน่นอน เพราะตำรวจเนี่ยลงพื้นที่ชาวบ้านก็เห็นตำรวจและคณะทำงานลงไปเห็นอยู่

ทุกวันจากไม่เคยเห็นใช้ไหมครับ คนขายยา ก็กลัวไม่อยากจะเข้าไปในชุมชนแล้วใช้ไหม คนเล็กเล็ก ขโมยน้อยเห็นตำรวจก็มองละหมู่บ้านนี้ตำรวจเข้าบ่อยนะ คือเขาเห็นตำรวจบ่อยมันก็มีผลอยู่แล้ว ะนะครับ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“ถือว่าลดลงเยอะ สมมติว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจ ร่วมกัน ร้านอาหารก็จะมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายร้านอาหารด้วย ”

“ช่วยลดอาชญากรรมและการกระทำผิดกฎหมาย” (J, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ตรงนี้แน่นอนเลยจะทำให้อาชญากรรมในพื้นที่ลดลงเนื่องจากว่า....ชาวบ้านเค้า จะแจ้ง” (I, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“อาชญากรรมลดลง กลุ่มเด็กวัยรุ่นนั่งดื่มกัน เสียงดัง บางบ้านนอนไม่หลับ พอมีการ ออกตรวจมันก็น้อยลง เค้าก็จะรู้ว่ามิโครการนี้อยู่นะ เดี่ยวจะมีสายตรวจจวนมา สอบถามชาวบ้าน ชาวบ้านก็บอกว่าลดน้อยลง มีการตรวจตรวจคุ้มครองทรัพย์สินของตำบลด้วย อาชญากรรม เล็กเล็ก ขโมยน้อยก็เบาบางลง” (พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง พวกวัยรุ่นที่ซัปรถเสียงดังก็จะมีไม่ค่อยมี เพราะตำรวจลง พื้นที่” (พนม 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“การออกตรวจช่วยลดอาชญากรรม รับทราบปัญหา” (ชนาก 3, การสื่อสาร ส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“อาชญากรรมก็เบาลง เพราะผมจะไปเลาะตามหมู่บ้านบ่อย พวกวัยรุ่นก็จะมีไม่ค่อย กล้า เพราะรู้ว่ามีการตรวจ” (เขต 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เรื่องอาชญากรรมดีขึ้น ก่อนหน้านี้มีเรื่องเล็กเล็กขโมยน้อยเยอะ พวกเครื่องมือทำ นาวะหายเยอะ” (พลี 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

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

โครงการ cyber village

ตำรวจระดับบริหาร

“ทำให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้นเมื่อตำรวจลงพื้นที่ รับรู้ปัญหาที่อยากให้แก่ เป็นโครงการที่มีส่วนร่วมด้วยและและช่วยกันแก้ปัญหา มีการใช้เทคโนโลยีช่วยให้การสื่อสารได้ง่าย” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“cyber village ก็ผู้ป่วย บ่อน ช่องในพื้นที่ยี่มนแทบจะหายไปหมดแล้ว เพราะว่าทุกคนก็แข็งแรงแล้วให้ตำรวจ”(ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“โครงการ Cyber Village อย่างเนี่ยอาชญากรรมมันก็ลดน้อยลงอยู่แล้ว เพราะเหมือนเราได้ฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างเช่นเราไปบอกว่า อย่าไปกดลิงค์แบบนี้ น้ำ ก่อนโอนเงิน ต้องตรวจสอบให้ดี ๆ ก่อนน้า ชาวบ้าน ประชาชนเขาก็จะมีความรู้ เรื่องคดีมันก็ลดลงแน่นอนครับ แต่คนที่มันจะโกงอะ มันก็หาวิธีการหลอกรูปแบบใหม่ ๆ มาเรื่อย ๆ โดยที่ ประชาชนก็คาดไม่ถึงโดยที่คิดว่า เฮ้ยมันมีการโกงรูปแบบนี้ด้วยหรือ เราก็ต้องคอยส่งข้อมูลข่าวสารกลโกงให้ประชาชนได้รับรู้ เพื่อให้เขาระวังตัว ทำแบบนี้อาชญากรรมก็จะลดน้อยลงครับ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ระบบ Cyber การหลอกเอาเงินอย่าโอนเงินง่ายๆนะครับ ตามที่เราเห็นในปัจจุบันเนี่ย ที่มีการหลอกลงกันทาง Cyber ที่เกิดขึ้นมามีเยอะแยะ เราก็จะมีวัคซีน Cyber ทั้งชาวบ้านก็จะได้รับความปลอดภัย ในระดับนี้ไม่ใช่ว่าโดนโกง โดนหลอก เสียเงิน เสียทอง เสียอะไรไปหลาย ๆ อย่างก่อน ก่อนที่จะให้ตำรวจไปตามถ้าเกิดเขาได้ความรู้จากเราเบื้องต้น เขาก็จะไม่เกิดเหตุ เขาจะป้องกันตัวเองได้ อาชญากรรมก็จะเกิดน้อยขึ้นประมาณนี้ครับ” (ด, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมเกิดจากเทคโนโลยีมากกว่าส่วนใหญ่สร้างแนวร่วม ได้ข่าวจากประชาชนและจากรา ช่วยลดอาชญากรรมลดลง”(H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ก่อนมีการขโมยเครื่องมือการเกษตรบ่อยครั้ง พอทำโครงการ Cyber village มีการประสานถ้าอยู่ในช่วงการเกษตรใช้เครื่องมือการเกษตร สามารถแจ้งดูแล ปราบปรามได้” (พนม 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมลดลงเมื่อได้รับแจ้งผ่าน social (line)” (กง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“มีประโยชน์นะค่ะ เพราะว่าอย่างเช่น Cyber Village เนี่ยอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีมากขึ้นซึ่งชาวบ้านบางท่านไม่รู้ แต่พอมีโครงการนี้เนี่ยตำรวจก็นำปัญหาไปแจ้งแล้วสามารถ

ป้องกันได้ อย่างที่คนในหมู่บ้านเนี่ยก็โดนหลอกลวงทางออนไลน์ค่ะแต่พอเกิดโครงการนี้แล้วทำให้ชาวบ้านได้รับรู้แล้วก็ป้องกันได้มากขึ้น” (คู 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

โครงการ smart safety zone

ตำรวจระดับบริหาร

“ถ้ามีเหตุมีอะไรก็มาไล่ก่ล้องดู หรือมีใครมาก่อเหตุในพื้นที่ที่เราทำโครงการอยู่ก็มีกล้องดูได้ สามารถจะจับกุมหรือป้องกันเหตุได้” (ภ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“มีผลต่อเรื่องอาชญากรรมแต่ไม่มาก มีแนวโน้มสงบมากขึ้น เนื่องจากมีการกระจายข่าวการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“มันก็ลด อาชญากร อาชญากรรมอะไรพวกนี้นั้นลดอยู่แล้ว เพราะว่าเราก็นับสนุนทางตำรวจให้ดูแลประชาชนอะไรต่ออะไรอย่างนี้นะครับ...ลดน้อยลงครับ” (DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ช่วยลดลง อาชญากรรม การลงพื้นที่เข้าตรวจและพบประชาชนได้เห็นภาพจริง ๆ” (BB, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“เรื่องอาชญากรรมปกติไม่ค่อยมีอยู่แล้ว แต่มันยังทำให้ดูแล้วประชาชนปลอดภัย ตำบลปลอดภัย ครอบครัวปลอดภัย เศรษฐกิจมันก็ดีอยู่แล้ว ถ้าปลอดภัยทุกอย่าง คนเขาเห็นมันก็เกิดการค้าขาย มันไม่ได้มีคนเพี้ยน เกะกะเกรอะอะไร มันก็ไม่มีใครอยากมาลงทุนหรอก แต่ที่นั่นมันในตำบลเราเศรษฐกิจดี ถือว่าเป็นตำบลที่อบอุ่น ตำบลที่เกิดคดีน้อย” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

กต.ตร.

“เรื่องยาเสพติดประชาชนที่เค้ามมีปัญหาเค้าสามารถแจ้งตำรวจได้เลย ทางตำรวจจะรีบไปที่เกิดเหตุ” (CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ช่วยลดอาชญากรรม ชุมชนยั่งยืนเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน” (แหวน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“ถ้าตำรวจเข้ามาเรื่อย ๆ ก็จะไม่ใช้อาชญากรรม” (แพน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“ชุมชนคนเสพลดลง ไม่มีปัญหาอาชญากรรม”(แพน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“ยาเสพติดน้อยลง”(แสน 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“โครงการชุมชนยั่งยืนจะเกี่ยวกับบำบัดยาเสพติด ยาเสพติดในหมู่บ้านก็จะลด น้อยลงเราจะให้ผู้เสพเข้าโครงการบำบัดของรพสต.บางน้ำเปรี้ยว ส่วนโครงการ Cyber village จะมีการประสานเข้ากลุ่มไลน์ของตำรวจตลอด ใครมีเรื่องอะไรเดือดร้อน หรือข่าวสารเกี่ยวกับมิจฉาชีพ ออนไลน์ เค้าก็จะแจ้งมาในไลน์ แล้วทางตำรวจก็จะจัดการ” (ชนาก 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“อาชญากรรมลดลง ลดลง การลักขโมย การส่งยาเสพติด พระปลอม ลดลง ปัญหา ยาเสพติดลดลงจากแต่ก่อน” (คล้า 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรมลดลง”(คล้า 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ปกติอาจจะมีลักเล็กขโมยน้อยนิดหน่อย แต่พอมีโครงการนี้ (ชุมชนยั่งยืน) ขึ้นมา มันก็ไม่มีเลย มันก็ช่วยปราบปรามได้เยอะเลย” (แพน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“ดี อาชญากรรมลดลง” (โพธิ์ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ทำให้ลูกหลานที่เสพลดได้อย่างน้อย 5-7 % ดีกว่าปล่อยให้ติดอยู่แบบนั้น เมื่อก่อนมีเสพลแต่ตอนนี้ไม่ค่อยมีแล้ว” (ซ็อน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เมื่อมีโครงการเกิดขึ้นสามารถบูรณาการร่วมกันระหว่างชุมชนแล้วก็เรื่องของ เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อที่ประสานความร่วมมือกันเห็นผลออกมา ในเชิงอรรถประโยชน์ ยกตัวอย่าง เช่น จากที่เคยมีเด็กเคยรวมกลุ่มกันในวัด ทางพระเองหรือเจ้าอาวาส ก็ไม่สามารถไปดูแลอะไรได้ แต่พอมีโครงการเกิดขึ้นก็ทำให้เด็กที่มาแว่สุ่มกัน หรือจับ

กลุ่มคุยกัน เหตุที่เกิดขึ้นจะส่งผลในทิศทางไหน กิติที่เจ้าที่มาช่วยดูแล ทำให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่ เมื่อความปลอดภัยของคนเราเกิดขึ้น ชุมชนก็สามารถขายของ สามารถจับจ่ายใช้สอยได้มากขึ้น กล้าเข้าวัดมาแล้วไม่เจอปัญหาทะเลาะเบาะแว้ง หรือวัดจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ มีงานประเพณีต่าง ๆ ก็ได้ตำรวจ อปพร. และเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานมาช่วยดูแล เกิดความสมานฉันท์ และเกิดเศรษฐกิจชุมชน อันนี้เป็นในแง่ของทางวัด เมื่อวัดมีงานก็มีคนมาขายของ ถ้าเกิดการทะเลาะเบาะแว้ง มีสิ่งที่ไม่ดี คนก็ไม่ค่อยกล้าเข้ามาวัด ทำให้วัดสะอาดขึ้น” (เมือง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ปลอดภัยยาเสพติด ลดวัยรุ่นมั่วสุมเพราะตำรวจลงชุมชน กำลังใจชาวบ้านดีขึ้น” (เกียบ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ช่วยได้ดี เช่น แก๊งค์แว่นในเรื่องของยาเสพติดมันเป็นปัญหาในหมู่บ้าน การที่ผู้นำจะเข้าไปโดยลำพังจะมีในเรื่องของความปลอดภัยต่อตัวผู้นำ แต่พอมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปร่วมมันเป็นเรื่องที่ดีที่สามารถช่วยกันได้ ส่วนมากขโมยเครื่องมือเกี่ยวกับการเกษตร” (เกียบ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“โครงการก็สร้างความสงบสุขสร้างความเป็นระเบียบให้กับชุมชน และความปลอดภัยแก่ประชาชนได้ปกติแล้วอาชญากรรมในพื้นที่ของอำเภอท่าตะเกียบ ก็ไม่ค่อยมีนะ ถือว่ามีน้อย ส่วนมากจะเหตุประมาณว่าก่อเหตุความวุ่นวายในหมู่บ้าน เป็นการทะเลาะเบาะแว้ง วัยรุ่นทะเลาะกัน ผู้เสียพลากั้ง อาชญากรรมรุนแรงไม่ค่อยมี” (เกียบ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ช่วยเรื่องอาชญากรรม ผู้เสพหลอน พอมีการบำบัดผู้เสพยา” (เขต 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ชาวบ้านได้ประโยชน์ ช่วยปกป้องยาเสพติด” (พลี 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ชุมชนปลอดภัยมากขึ้น” (พลี 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ในชุมชนมีผู้เสพยาจนมีอาการหลอนค่อนข้างเยอะ โครงการนี้ทำให้ผู้เสพ ลด ละ เลิก ยาเสพติดได้ ได้งบจากตำรวจ ตำรวจเป็นมิตร มีหมอ และคนในชุมชนให้กำลังใจ ทำให้เลิกได้ 80%”

“เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชุมชน มีการลด ละ เลิก ยาเสพติดได้ ทำให้อาชญากรรม รวมถึงการขโมยของในชุมชนลดน้อยลง” (กง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

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

3. ประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันแก้ปัญหาชุมชน

โครงการบริการสังคมของตำรวจเมื่อได้ลงมือทำแล้วพบว่าช่วยให้ประชาชนและตำรวจเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตำรวจสามารถเข้าถึงประชาชน ขณะเดียวกันประชาชนก็สามารถเข้าถึง พูดคุยสื่อสารกับตำรวจได้มากขึ้น นำไปสู่การสร้างความร่วมมือและเกิดเป็นเครือข่ายในการร่วมมือกันแก้ปัญหาของชุมชน ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารในการดำเนินโครงการบริการสังคมต่าง ๆ

โครงการตำรวจข้าง

ตำรวจระดับบริหาร

“สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับประชาชนและตำรวจ บางคนпенขาง สามารถใช้ของส่วนตัวเองได้” (ฝ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

โครงการ cyber village

ตำรวจระดับบริหาร

“พอเราเข้าไปทำโครงการ โดยเฉพาะเรื่อง Cyber village มันก็ทำให้ประชาชนในชุมชนที่เราคัดเลือกเค้าเข้าถึงเราได้ง่ายขึ้น แต่ก่อนอาจจะมองว่าตำรวจเข้าถึงยาก เพราะว่าจะมาโรงพักต้องมีเรื่อง แต่ทุกวันนี้เราเดินเข้าไปหาเค้า เราเข้าไปพูดคุยกับเค้าแต่ละชุมชน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“Cyber village ทำให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้นเมื่อตำรวจลงพื้นที่ รับรู้ปัญหาที่อยากให้แก่ เป็นโครงการที่มีส่วนร่วมด้วยกันและช่วยกันแก้ปัญหา มีการใช้เทคโนโลยีช่วยให้การสื่อสารได้ง่ายขึ้น มุสลิมจะเข้ายากช่วงแรกๆ พอเข้าไปบ่อยๆ จะสร้างความคุ้นเคยและไม่ได้เคร่งอย่างที่ได้รู้มามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น Cyber village 5/5 ทุกคนมีโทรศัพท์และเข้าถึงได้ง่าย” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“เหมือนว่าเป็นการให้ทุกคนเนี่ยเข้าร่วมโครงการแจ้งเบาะแสอาชญากรรมให้ตำรวจถึงข้อมูลในพื้นที่ได้มากขึ้น ทุกคนก็มีส่วนร่วมในการปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่”

“อย่างน้อยก็คือชาวบ้าน ประชาชนเรามีส่วนร่วมชี้เบาะแส และให้ความร่วมมือในการกระทำความผิดขอผู้ก่ออาชญากรรมในพื้นที่” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“Cyber village ทุกคนมีโทรศัพท์ เวลาลงพื้นที่ก็จะไปสอบถามปัญหา พอเราสร้างเครือข่ายไว้ได้ประชาชนก็จะไว้วางใจและแก้ปัญหาาร่วมกันกับผู้นำ” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

โครงการ Smart Safety Zone

ตำรวจระดับบริหาร

“มันทำให้ประชาชนตื่นตัวขึ้น สนใจขึ้น เพราะว่าจะเห็นได้ว่าไลน์กลุ่มในช่อง SOS ชาวบ้านยังเตือนภัย ยังแจ้งข่าว ยังขอความช่วยเหลือปกติ ซึ่งก็กลับมาที่ที่เป็นงานปกติของตำรวจอยู่แล้ว ถึงคุณไม่ได้สร้าง Smart Safety Zone ก็เป็นสิ่งที่ตำรวจต้องบริการอยู่แล้ว แต่สิ่งที่เห็นแล้วดีขึ้นก็คือประชาชนตื่นตัวและมีความเข้มแข็งขึ้น ทั้งนี้ระหว่างที่มีการดำเนินโครงการ เราเข้าไปพัฒนาชาวบ้านให้มีความตื่นตัวแล้วก็สนใจในเรื่องความปลอดภัย ในเรื่องของเทคโนโลยีพัฒนาต่อยังไม่ได้ทำ” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

ตำรวจระดับบริหาร

“โครงการที่ค่อนข้างจะเห็นผลชัดเจนเลยคือเรื่องชุมชนยั่งยืน เพราะว่าเราต้องเข้าไปเอ็กชเรย์ทุกหลังคาเรือนในพื้นที่ที่เราเลือกมาดำเนินโครงการ เราก็จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนแทบจะทุกคนเลย ทั้งประชากรที่อยู่จริง และประชากรแฝง มันก็เลยทำให้โครงการนี้ในชุมชนที่เราเลือกจะได้สัมผัสกับประชาชน”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ทุกวันนี้ชุมชนยังติดต่อกับตำรวจ ทำให้ประชาชนแจ้งปัญหายังตำรวจได้เลย ทำให้ประชาชนใกล้ชิดตำรวจ แก้ปัญหาผู้เสพได้ส่วนหนึ่งผู้นำชุมชนเข้มแข็ง การแก้ปัญหาค่อนข้างสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟื้นฟู ผู้เสพของชุมชน เทศบาลรับเข้าทำงานเลย (เป็นอัตราจ้าง)” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากภาพรวมโครงการต่าง ๆ จะพบว่าทั้งตำรวจระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการ กต.ตร. และประชาชน ต่างเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าผลลัพธ์ในเชิงบวกที่เห็นได้ชัดเจน คือประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันแก้ปัญหาชุมชน ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์

ตำรวจระดับบริหาร

“ทำแล้วได้ความร่วมมือจากประชาชน” (พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ได้การมีส่วนร่วมกับประชาชน เข้าถึงประชาชนได้ง่าย ลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชนครับ” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“เข้าถึงชาวบ้านได้ ทำให้ประสานงานง่าย” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน จะทำให้ประชาชนวางใจ ทำให้อาชญากรรมลดลง ผลโดยตรง” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“ตำรวจเข้ามาในหมู่บ้านครั้งแรกชาวบ้านเค้าจะไม่กล้า เค้าจะกลัว เค้าจะไม่กล้าให้ข้อมูลหรืออะไรอย่างนี้นะ เค้ากลัวตำรวจ เวลาเราอยู่ไประยะหนึ่งเค้าจะเกิดความใกล้ชิด มีข้อมูลอะไรเค้าก็จะบอก” (I, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

กต.ตร.

“โครงการชุมชนยั่งยืนดีมาก ในพื้นที่ที่ได้ความร่วมมือจากประชาชน ตำรวจมีการให้ข้อมูลข่าวสารให้ความรู้กับประชาชน ประชาชนบางคนไม่กล้าคุยกับตำรวจ” (BB, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“สมัยก่อนก็ต่างคนต่างอยู่ ตอนนี้มีามีหน่วยงาน มีร่วมกันทำ ต่างคนต่างทำมันก็ไม่ได้ผล แต่ถ้าร่วมกันหลายฝ่าย ผลมันเกิดมันเห็นผล คือ ต้องระดับครอบครัว เพราะเราดูแลโดยไม่ได้ปราบปรามเขา เข้าไปดูแลโดยให้ความอบอุ่น ความเข้าใจเขามันก็เกิดการไว้วางใจกันได้ง่าย ระหว่างตำรวจกับเจ้าหน้าที่ กับชาวบ้าน ทุกอย่างมันก็ให้ความร่วมมือหมด” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“ออกตรวจร่วมกับตำรวจ เวลาออกตรวจก็จะบอกเค้าว่าทำแบบนี้แล้วดีต่อหมู่บ้าน ชุมชนของเรา มีข้อความร่วมมือ ไปมิด ไปคำ ไปเย็นได้หมด ไปทุกครั้งที่มีเวลา ถ้าตรวจเจอสารเสพติดก็จะขอให้เข้าค่ายบำบัด ตำรวจเป็นคนดูแล จะมีหมอ พยาบาล สาธารณะสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เข้ามาร่วมหมด” (คล้า 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“มีส่วนร่วมออกตรวจร่วมกับตำรวจถ้ามีสารเสพติด ประชาชน ชาวบ้านกับตำรวจ เค้ากลัวกันอยู่แล้ว ผิดถูกไม่รู้กลัวก่อน ถ้ามีชาวบ้านไปด้วย บางคนบางคนครอบครัวเป็นญาติพี่น้องเรา เราก็จะบอกเค้า มีคัดกรอง ติดตามผู้ที่บำบัดแล้ว” (คล้า 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“เปิดการประชาคมได้เข้าไปมีส่วนร่วม ตำรวจให้ความดูแลประชาชน ให้ความสะดวกสบายให้เข้าถึง เข้าใจ ได้สร้างกลุ่มไลน์เพื่อให้ชาวบ้านได้เข้าถึงว่ามีเหตุอะไรบ้าง มีปัญหาตรงไหนบ้างให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าไปแก้ไข เช่น ทรัพย์สิน ความปลอดภัยของอุบัติเหตุ เสนอเข้าไป

ตำรวจจะติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปจัดการแก้ไข เช่น การติดตั้งกระจกทางโค้งลดอุบัติเหตุทางโค้ง...”

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

“ปลอดภัยมากขึ้น แล้วเหมือนเราเข้าถึงมากขึ้นเหมือนคนเก่าที่เคยมีประวัติ พอเจอโครงการตัวนี้เข้าไปเขาก็ต้องกลัว แล้วก็เลิก พอเลิกได้เขาก็ติดตามว่าเลิกจริงหรือเปล่า ติดตามจนแบบว่ามีอาชีพ จนคนๆนั้น ดีขึ้น แล้วไปทำงานทำอะไรได้ดี” (โงก 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สำหรับโครงการสายตรวจราชสีห์นั้นคือเราก็กางานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วก็ฝ่ายปกครอง ก็คือผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วย...ร่วมมือกันตรวจตราพื้นที่จุดเสี่ยง...” (โงก 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สำหรับตัวเจ้าอาวาสเองก็ให้วัดเป็นศูนย์ปฏิบัติการในการดำเนินกิจกรรมร่วมบูรณาการกับทางตำรวจ และทางจังหวัด หน่วยงานในพื้นที่ และสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะทางวัดมีนโยบายโครงการเหล่านี้อย่างเต็มที่ บางที่ตำรวจอาจจะเกรงใจหน่อย (หัวเราะ)” (เมือง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“สมัยก่อนตำรวจกับประชาชนจะมีระยะห่าง แต่ตอนนี้ตำรวจกับประชาชนใกล้ชิดกันมากขึ้น เพราะมีการเปิดกว้างหลาย ๆ ทาง ทางตำรวจก็เข้าหาประชาชนมากยิ่งขึ้น มีศูนย์ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ตำรวจก็เข้าร่วมให้ความช่วยเหลือมากขึ้น ความเจริญมันถึงก็เลยไม่มีปัญหากับตำรวจกับชาวบ้านครับ” (เชื่อน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ให้ความร่วมมือในการติดกล้องในเขตพื้นที่ ชี้อกล้องให้ตำรวจได้ทำโครงการในเขตพื้นที่อาศัย” (ยาว 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“ช่วยได้ดี เช่น แก๊งเด็กแว้นในเรื่องของยาเสพติดมันเป็นปัญหาในหมู่บ้าน การที่ผู้นำจะเข้าไปโดยลำพังจะมีในเรื่องของความปลอดภัยต่อตัวผู้นำ แต่พอมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปร่วมมันเป็นเรื่องที่ดีสามารถช่วยกันได้ ส่วนมากขโมยเครื่องมือเกี่ยวกับการเกษตร” (เกียบ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เรื่องปัญหายาเสพติดลดลงเพราะว่าในทำให้เกิดการขโมย ถ้าแก้ปัญหายาเสพติดได้มันจะมีเรื่องการลักขโมย อาชญากรรมเกิดขึ้น” (เกียบ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

4. ประชาชนภาคภูมิใจในตัวเองในการสร้างประโยชน์ให้สังคม

จากการศึกษาพบว่าความภาคภูมิใจของประชาชนในการได้ช่วยตำรวจและสังคมเป็นผลลัพธ์ที่เห็นได้จากคำพูดของประชาชนที่มีส่วนร่วมในโครงการบริการสังคมของตำรวจ ดังนี้

“เรื่องตำรวจช่าง การช่วยตำรวจมันใช้เวลาของเราให้เกิดประโยชน์ด้วยค่ะ แล้วก็ช่วยสังคม ช่วยได้ส่วนหนึ่งค่ะ” (แสน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“รู้สึกดีต่อตัวเรา ได้ช่วยเหลือประชาชน ต่อองค์กรก็เป็นแนวทางที่ดีที่ได้ช่วยเหลือชาวบ้านที่เขาเดือดร้อนคือเค้าวิ่งรถมาแล้วเสียกลางทางเราได้เข้าช่วยเหลือเขาก็ดีใจ” (โพธิ์ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ตอนนั้นกำลังขายกล้วยเดี่ยวช่วยภรรยาด้วยความที่เป็นจิตอาสาที่เราได้อบรมเป็นตำรวจช่างมาก็รีบปิ้งมอเตอร์ไซค์ไป เพื่อไปดูว่าเหตุการณ์ตรงนั้นมันเกิดอะไรขึ้น ก็ไปเจอครอบครัวครอบครัวหนึ่งซึ่งมีเด็กเล็กด้วย คุณพ่อคุณแม่เค้ายืนตากแดดอยู่ ก็เลยถามว่ารถเป็นอะไร เค้าตอบว่าเกียร์เข้าไม่ได้ เป็นเกียร์ออโต้ ในเบื้องต้นที่ตำรวจช่างได้อบรมมีความรู้เบื้องต้นว่า เข้าไปดูใต้ท้องรถ เจอสลักเกียร์ออโต้หลุดก็ทำการแก้ไขและใส่ให้กับประชาชนเป็นที่เรียบร้อย แต่เป็นวันหยุดคิดว่าประชาชนหรือครอบครัวที่เกิดปัญหาารถเสียตามช่างไม่ได้ เพราะเป็นวันอาทิตย์ ช่างหยุดหมด เค้าก็เลยขอขอบคุณตำรวจช่างมาก จากนั้นครอบครัวนั้นก็ไปแจ้งผู้สื่อข่าวฉะเชิงเทรา ผู้สื่อข่าวก็ลงเพจขอบคุณโครงการตำรวจช่าง ผมก็ดีใจ ภูมิใจ” (เมือง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ตัวเรา ดีที่ได้ช่วยเหลือประชาชน” (ยาว 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“เราภูมิใจ เราทำด้วย ฟังพอใจมาก จิตอาสาของเรา ไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ทั้งนั้น โครงการนี้ดีมาก ประชาชนก็บอกว่าดีมาก” (เขต 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ได้ความสุข เราไปทำจิตอาสาเราก็ได้ช่วยตำรวจ ตำรวจเค้าก็กำลังคนไม่เยอะอยู่แล้วใช่ไหม เรายังไปตามหมู่บ้าน ตามหมู่บ้านนี้ คนเค้าก็จะบอกว่าอัย ตำรวจบ้านมาด้วย หรือบางทีมีคนทะเลาะเบาะแว้งกัน วัยรุ่นทะเลาะกันเราก็จะไปห้ามปราม ถ้าบอกไม่ฟังตำรวจก็เอามาอบรมโรงพัก” (เขต 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“ภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือคน ภูมิใจที่ผมได้ประกาศจากผู้บังคับบัญชาที่ภูธรจังหวัด ภูมิใจกับครอบครัวและลูกมาก ถ้าตำรวจช่างเติบโตเรื่อย ๆ ก็น่าจะมีการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับ

การปฐมพยาบาล เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะได้ช่วยได้ อยากมีการอบรม 3 เดือนครั้ง ที่อุตรดิตถ์” (เมือง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ผมก็ภูมิใจนะ ได้ช่วยเหลือคนตกยาก มารถเสียแล้วกลับบ้านไม่ได้อย่างเงี้ย ก็แก้ไข ให้ไปเบื้องต้น ถ้าแก้ไขไม่ได้หรือเป็นหนักก็จะช่วยรถยกให้” (เชื่อน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ทำอาสาตั้งแต่ พ.ศ. 2513 ทำแล้วสบายใจ เป็นอาสาตั้งแต่ก่อนเข้าร่วมโครงการ ในเรื่องสังคม เราช่วยเหลือเค้าเวลาเดือดร้อน”(พลี 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

ในส่วนของการตรวจก็ได้สะท้อนถึงความภาคภูมิใจของประชาชนที่มีต่อตัวเองใน การต่อสู้ป้องกันอาชญากรรมด้วยเช่นกัน

ตำรวจระดับบริหาร

“การที่จะให้บัตรบุคคลสีขาวถ้าเขาไม่ติดยาเสพติดเขาก็จะมีความภาคภูมิใจนะครับ ในระดับครอบครัวถ้าครอบครัวนี้ไม่มีก็ให้ธงสีขาว เป็นชุมชนสีขาวนะครับ แม้แต่คุ้มสีขาวก็จะติดให้ ให้เขามีความภาคภูมิใจบ้านหลังนี้ได้รับการตรวจจากตำรวจแล้วไม่พบสารเสพติด บ้านข้าง ๆ ก็ อยากจะทำเหมือนกันอยากมีธงสีขาวติดบ้างเพื่อความภาคภูมิใจ เฮ้ยบ้านผมก็ไม่มีสารเสพติด เหมือนกันเนี่ย เขาก็จะเกิดการทำงานเชิงรุกแล้วก็มีประสิทธิภาพในเบื้องต้น แล้วก็เหมือนกับ โครงการ Cyber Village อย่างเงี้ย ก็เหมือนเป็นการให้วัคซีนกับประชาชน โดยการแจ้งเบาะแสเตือน ภัยที่จะเกิดขึ้น ไม่ใช่ให้ภัยเกิดขึ้นก่อน อย่างเช่นเรามีการประชาสัมพันธ์”(ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

5. ตำรวจมีความรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุข

ความรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขสะท้อนได้อย่างชัดเจนจากคำให้สัมภาษณ์ของ ตำรวจที่มีส่วนในการจัดทำโครงการบริการสังคมทั้งตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ชุมชนยั่งยืน รู้สึกทำแล้วมีความสุข ไซเบอร์วิลเลจก็ดีนะ ออนไลน์”

“ทำแล้วมีความสุข อยู่กับชาวบ้าน สังคมเกษตรชาวบ้านเขาถึงกันหมด แม่หมด เปลือง ได้น้ำใจจากชาวบ้าน วัดเป็นเงินไม่ได้”(ภู, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566) ขณะตอบคำถามนี้สังเกตว่าผู้พูดมีรอยยิ้มและแววตาเป็นประกายทีเดียว

“ชุมชนยั่งยืน พอเสร็จสิ้นโครงการเราจะเห็นรอยยิ้มของผู้ปกครองที่ได้รับลูกเค้า กลับเข้าสู่อ้อมกอด โดยที่ลูกไม่ได้ยุ่งกับยาแล้วนะครับ ตรงนี้เราก็มีความสุขไปด้วยเพราะเห็นพ่อแม่

ยิ้มกับการที่ลูกไม่ต้องเล่นยา ไม่ต้องเสพยาครับ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ก็ช่วยให้คนที่ติดยา บางคนที่เราเชื่อเราแล้วก็มาปฏิบัติตาม แล้วก็หยุดยาเลิกยาได้ ก็ถือว่าภูมิใจตรงนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ความสุขในพื้นที่ ที่ไม่มีอาชญากรรม” (บ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ภูมิใจในนะครับที่ได้ช่วยเหลือประชาชนเราก็มีความภูมิใจต่อครอบครัว ภูมิใจต่อวงศ์ตระกูลเนาะ ญาติพี่น้องเราก็จะสามารถภูมิใจในความเสียสละเพราะตำรวจเป็นอย่างนี้นะครับ เวลาที่มีให้กับครอบครัวก็มีน้อยลง เลิกงานเย็นแล้วก็มีทำงานต่อดึก ๆ บางทีถึงเช้าแต่ก็ไม่ใช่ไร เราก็ต้องอธิบายให้ครอบครัวเข้าใจ และนี่ก็ถือเป็นความภาคภูมิใจของครอบครัวด้วยครับ.” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ผมภูมิใจนะครับที่มีโอกาสได้ทำงานเกี่ยวกับชุมชนแล้วก็มวลชน ก็ได้ออกไปช่วยเหลือประชาชนและนำปัญหาของประชาชนมาแก้ไข แก้ไขสำเร็จเราก็มีความรู้สึกภูมิใจเรายังได้ทำบุญอีกด้านนึง และช่วยเหลือคน การป้องกันเหตุตำรวจทำได้ดีอยู่แล้วเพราะว่าตำรวจทุกวันนี้คือใช้สื่อ แล้วก็ใช้กล้องวงจรปิดมาป้องกันเหตุได้มากขึ้น ซึ่งเราก็แนะนำให้ติดกล้องวงจรปิดคนก็กลัวกล้องก็ช่วยได้ระดับนึง” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ภูมิใจมาก เห็นรอยยิ้มจากประสบปัญหาที่ได้รับการดูแล ใส่ใจ สร้างภาพลักษณ์” (ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

นอกจากนี้ การได้ทราบความรู้สึกของส.ว.ป ท่านหนึ่งระหว่างที่ผู้สัมภาษณ์ได้มีโอกาสไปพูดคุยด้วยอย่างไม่เป็นทางการในขณะที่ไปขอสัมภาษณ์ผู้กำกับสถานี ที่ได้กล่าวไว้ด้วยแววตาเปร่งประกายและรอยยิ้มเล็ก ๆ ยิ่งช่วยยืนยันความสุขที่ตำรวจได้รับจากการทำงาน

“บางครั้งสิ่งเล็กน้อย เราไม่รู้ที่ผู้เสพนาของมาให้เราซึ่งไม่มีค่าอะไรเลยสำหรับเรา แต่มันมีค่าสำหรับเค้าซึ่งเราของมาให้เรา มันเป็นความรู้สึกที่ดี เราจะมองละเอียดมากยิ่งขึ้น” (สารวัตรป้องกันปราบปราม, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติกร

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

6. ภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้น

ภาพลักษณ์ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น ในการจัดโครงการบริการสังคมของตำรวจ (หน้า 868) จากการศึกษาพบว่า การทำโครงการบริการสังคมของตำรวจ มีส่วนสำคัญในการทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชนดีขึ้น ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ตำรวจข้าง จิตอาสาเป็นสำคัญ ผลการตอบรับคือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ในความคิดผมนะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้วยครับ ตำรวจมีแต่จะโดนโจมตีโดนอะไร” (ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“สร้างภาพลักษณ์ให้ตำรวจและช่วยเหลือประชาชน” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“โครงการต่าง ๆ มีความหมายในส่วนของภาพลักษณ์ต่าง ๆ ภาพลักษณ์ของตำรวจ เพราะว่าที่ผ่านมาเนี่ยพี่น้องประชาชนบางที่คาดหวังไว้สูง บางที่อาจจะมีความล่าช้าบ้าง เพราะว่าคดีมันเยอะ เวลาคดีมันเยอะปั๊บเนี่ย บางที่อาจจะไม่ได้รวดเร็วทันใจอาจจะมติดขัดบางอย่างโดยเฉพาะถ้าอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเนี่ยเรื่องการอัยตัญญูอะไรต่าง ๆ bank บางที่เค้าไม่ให้ความร่วมมือคือให้มากี่ชั่วโมง แล้วมันก็ได้ทันใจอย่างที่ชาวบ้านต้องการ ที่ชาวบ้านคาดหวัง” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”(ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“ได้ภาพลักษณ์ ได้ภาพที่ว่าตำรวจได้ทำที่เป็นมิตรกับชาวบ้าน ซึ่งเวลาที่ตำรวจออกปฏิบัติ หรือออกไปบริการสังคมตรงนี้นั้นจะแข็ง ๆ ไซ้ไหมครับ แต่ที่นี้คือชุดตำรวจที่ไปทำเนี่ยจะอีกแบบนึงจะเน้นไปที่บริการให้คำปรึกษา ที่ได้คือชาวบ้านเนี่ยชื่นชมว่าตำรวจเข้าไปหาประชาชนมากขึ้น แล้วก็รับแจ้งเหตุรวดเร็วขึ้น ได้รับความไว้วางใจมากขึ้น ในระดับจังหวัดภาพรวมดีขึ้นที่ว่าตำรวจเข้าถึงประชาชนมากขึ้นแล้วแก้ปัญหาให้ชุมชนได้ตรงจุด” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“อันนี้เนี่ยครับต้องมองว่าภาพลักษณ์ของตำรวจเนี่ยในสายตาประชาชน คือภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างติดลบ พื้นฐานโดยทั่วไปคือติดลบอยู่แล้วเพราะตำรวจจะบังคับใช้กฎหมายแล้วก็

เอาไปบังคับประชาชน....แต่เมื่อตำรวจให้บริการ ไม่ว่าจะช่วยเหลือทางด้านการเดินทางทุกอย่างนะ ครับเกี่ยวกับรถเนี่ย ถ้ามีปัญหาขึ้นมาเนี่ย มันจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจแห่งชาติให้ดีขึ้นนะ ครับ ประชาชนที่เขาได้รับความช่วยเหลือ เขาก็ปลื้มปิติยินดีนะ ใจมั้ยครับ เพราะว่าประชาชน คาคหวังกับตำรวจ ไม่ว่าจะมีความเดือดร้อนเหตุร้ายอะไรทุกอย่างอะครับ เขาจะโทรหาตำรวจเพราะเขาคิด ว่าตำรวจเป็นที่พึ่งของเขาครับ” (G, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ราชสีห์ เหมือนสายตรวจ มาเสริมในเรื่องบุคลากร ป้อมปราม ส่งภาพลักษณ์ที่ดีให้ หน่วยงาน”(H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า มีตำรวจระดับปฏิบัติการบางส่วนมองว่า โครงการบริการสังคมเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่มากเกินไป จนถือเป็นการสร้างภาพ

“สร้างภาพมากเกินไป (ตำรวจช่วง)” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

นอกจากความคิดเห็นของตำรวจแล้ว ในส่วนของกต.ตร.และประชาชน ยังคงมี ความเห็นด้วยเช่นเดียวกันว่าโครงการบริการสังคมเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ และเห็นถึงความเสียสละของตำรวจที่มาทำงานแบบนี้

กต.ตร.

“ประชาชนมองตำรวจดีขึ้น”(EE, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“มองว่า (ตำรวจ) ไม่ได้ แต่มีการเสียสละเวลามายู้งกับชาวบ้านเพื่อที่จะคลุกคลี ทำความเข้าใจกับชุมชนสู่ความยั่งยืน เช่น ปลอดภัยปลอดภัยก็ต้องมี ชุมชนเข้าถึง ใน มุมมองแล้วไม่ได้แต่เสียสละ การออกตรวจในช่วงศึกที่มีการทำเกษตร ตำรวจทำให้เรามากขึ้น” (พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“มองเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช่ว่าจะมาจับอย่างเดียว เจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้โอกาส ได้มอง ตำรวจในมุมมองใหม่มากขึ้น” (พนม 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“จากโครงการนี้ตำรวจก็ได้ภาพลักษณ์ที่ดีหน้าที่หลักของตำรวจคือป้องกันและ ปรามปราม แต่ภาพลักษณ์ของงานป้องกันและปรามปรามบุคคลทั่วไปเค้าเห็นอาจจะเกิดความเกรง ขาม หรือแม้กระทั่งเปลี่ยนจากคำว่าเกรงขามเป็นการเกลียดกลัวก็ได้ เราก็กเปลี่ยนจากงานป้องกัน ปรามปราม เพิ่มศักยภาพในการช่วยเหลือประชาชน พบกันเป็นมิตรช่วยเหลือตำรวจเป็นพี่น้อง มันก็

จะทำให้เราดีใจ มองว่าตำรวจมีน้ำใจ เกิดจิตใจรักเมตตาตำรวจมากขึ้นมากกว่าคำว่าเกลียดกลัว บางครั้งมองตำรวจเค้าไม่ได้ยาเกรง แต่เค้าเป็นคำว่าเกลียดแทน” (เมือง 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

จากคำสัมภาษณ์ของกลุ่มคนต่าง ๆ จะเห็นว่าส่วนใหญ่มองว่าการจัดทำโครงการบริการสังคมของตำรวจช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือทำเป็นสิ่งสำคัญในการลดทอนปัญหาอคติที่ประชาชนมีต่อตำรวจรวมทั้งปัญหาชื่อเสียงในทางเสียหายขององค์การตำรวจในยุคปัจจุบัน

3.4.2 ผลลัพธ์ในเชิงลบ

ส่วนผลลัพธ์ในเชิงลบ คือ ผลเสียหลังจากผลผลิตเกิดขึ้นแล้ว เท่าที่พบอย่างชัดเจน คือ โครงการชุมชนยั่งยืน ที่พบผลลัพธ์อย่างน้อย 3 ประการคือ

1. การทำโครงการไม่สามารถทำได้ทุกแห่ง

การทำโครงการที่ไม่สามารถทำได้ทุกชุมชน ด้วยข้อจำกัดของงบประมาณ คนอุปกรณ์ ฯลฯ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินโครงการบริการสังคม เช่น โครงการชุมชนยั่งยืนมีการกำหนดให้เลือกพื้นที่ 18 พื้นที่จากจำนวนเป็นพันกว่าชุมชนในการดำเนินการค้นหาผู้เสพเพื่อมาบำบัดรักษาในชุมชน ทำให้ผู้เสพในชุมชนบางชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกและมีกลุ่มคนเสพที่ไม่ต้องการตรวจฉี่ (ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่ต้องเจอในชุมชนที่ถูกเลือกเป็นชุมชนยั่งยืน) คนกลุ่มนี้ก็จะโยกย้ายไปอยู่ชุมชนอื่นที่ไม่ได้ทำโครงการชุมชนยั่งยืนเพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจสอบเสพยาและการคิดเข้าไปเป็นผู้บำบัดซึ่งรวมไปถึงผู้ค้า ผู้ซื้อด้วย จะพากันย้ายชุมชนเพื่อหลบหนีการตรวจสอบต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาบูรณาการการทำงานร่วมกันในชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อแก้ปัญหาเสพยา การนอกจากนี้การเลือกชุมชนผิดเลือกชุมชนที่ไม่พร้อมและไม่เข้มแข็ง ก็จัดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่พบเห็นจุดอ่อนหรือข้อเสียจากการทำโครงการชุมชนยั่งยืน

“ข้อเสียคือ เข้าไม่ถึงทุกชุมชน บางชุมชนพอรู้ว่าจะทำชุมชนยั่งยืน พวกเสพ คนค้าคนซื้อ ก็ย้ายออกไปอยู่ที่อื่น”(ภู, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“เราค้นหาผู้เสพแล้วเข้าสู่กระบวนการบำบัด....แต่ชุมชนที่เลือกเป็นหมู่บ้านขนาดเล็ก แต่ว่าเป็นเขตติดต่อหมู่บ้านขนาดใหญ่แล้วก็มีโรงงานด้วย ก็ใช้จุดนี้เป็นจุดเริ่มต้นแต่ชุมชนยั่งยืนมันจะมีปัญหาตรงที่ว่า ถ้าเราเลือกชุมชนผิดหรือเลือกผู้นำที่เค้าอาจจะไม่พร้อมอาจจะไม่เข้มแข็งก็เป็นอุปสรรค...” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

2. ความกังวลของประชาชนหลังเข้าร่วมโครงการ

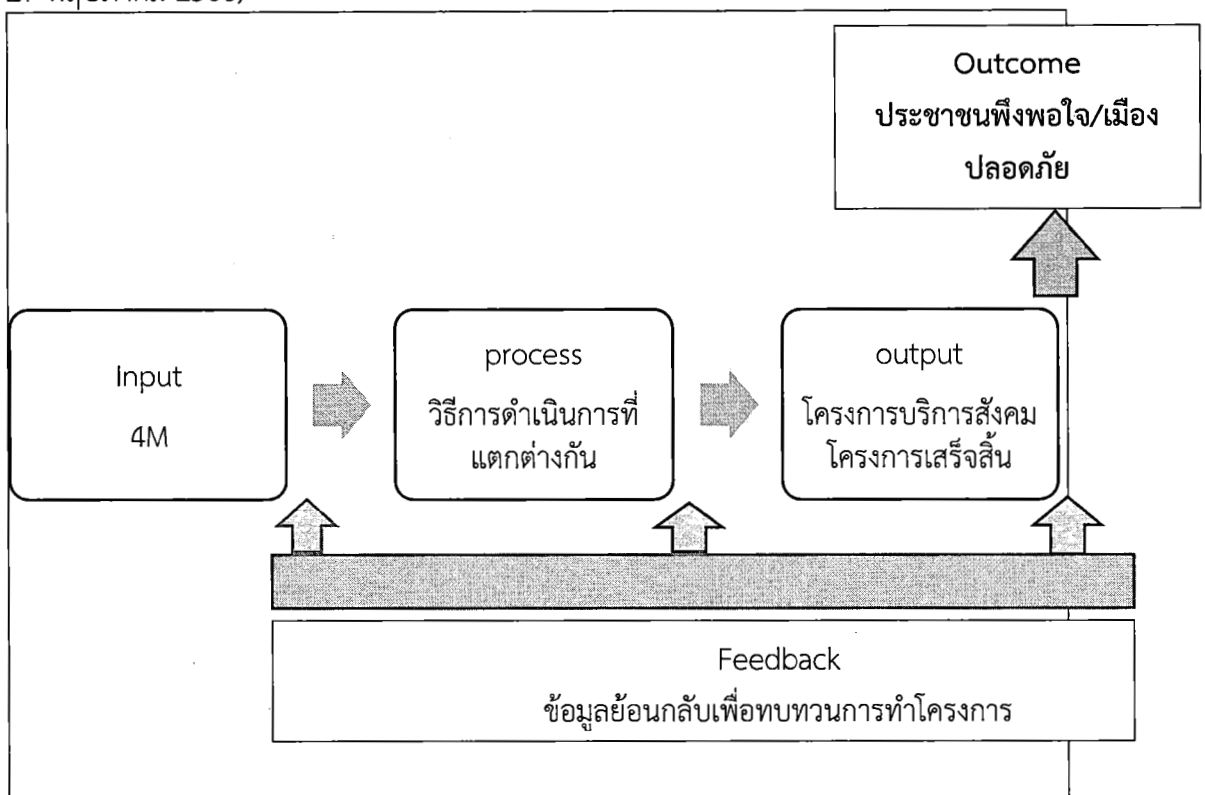
ประชาชนหลังเข้าร่วมโครงการชุมชนยั่งยืน โดยเฉพาะผู้ที่เข้ามารับการบำบัดมีความกังวลใจต่อการดำเนินชีวิตของตนเองในเรื่องความมั่นคง ปลอดภัย กลัวจะถูกจับ ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่พบเห็นจุดอ่อนหรือข้อเสียจากการทำโครงการชุมชนยั่งยืน

“ผู้บำบัดกลัวว่ามาบำบัดแล้วจะไม่ได้กลับ มีความไม่ไว้วางใจ มีความกังวล ตำรวจจะเป็นคนจัดการต่อไป คณะกรรมการไม่มีอำนาจในตรงนั้น ในส่วนของตำรวจ ไม่มีปัญหา อุปสรรคอะไร” (พนม 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

3. การดำเนินงานของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ

การไปค้นหาตัวผู้เสพและพบว่าเขาเสพยาเสพติดและได้นำตัวมาบำบัดโดยการเข้าร่วมโครงการ แต่เมื่อเขาได้รับการบำบัดแล้ว กลับพบว่าเมื่อผลทำให้เขาต้องถูกให้ออกจากงานตามกฎหมายของโรงงาน ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่พบเห็นจุดอ่อนหรือข้อเสียจากการทำโครงการชุมชนยั่งยืน

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



ภาพที่ 7 สรุปแสดงภาพรวม input process output outcome ของโครงการบริการสังคม ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 โครงการ

ตอนที่ 4 ผลกระทบของการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัด ฉะเชิงเทรา

ผลกระทบ (impacts)

ผลกระทบเป็นผลระยะยาวที่เกิดขึ้นเนื่องจากผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการจากการศึกษาพบว่าโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการอาจยังไม่สามารถส่งผลกระทบต่อภาพรวมของสังคมได้มากนัก เนื่องจากบางโครงการจัดทำขึ้นเพียงไม่นาน คือ 1-2 ปี ซึ่งถือระยะสั้น

บางโครงการก็ไม่ค่อยได้ทำแล้ว เช่น โครงการตำรวจช่างและโครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ หรือบางโครงการก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการสร้างผลกระทบให้เกิดกับสังคม จากการศึกษาสามารถแบ่งผลกระทบออกเป็น 2 ส่วนคือ ผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ โดยผลกระทบในเชิงบวก ได้แก่ 1. เศรษฐกิจดีขึ้น 2. ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออกดีขึ้น และ 3. สังคมน่าอยู่ ส่วนผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่ การเฝ้าระวังประชาชนที่เข้าร่วมโครงการชุมชนยั่งยืนที่ตึกงาน

1. ผลกระทบเชิงบวก

1.1 เศรษฐกิจดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ทุกกลุ่มเห็นว่าการดำเนินโครงการบริการสังคมของตำรวจน่าจะมีส่วนในการส่งให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจบ้าง เนื่องจากทำให้จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นพื้นที่ที่มีผู้คนเข้ามาท่องเที่ยวได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น ไม่มีเหตุร้าย ไม่มียาเสพติด จึงทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น ประชาชนสามารถใช้จ่ายได้อย่างปลอดภัย ผู้ประกอบกิจการ การค้าพาณิชย์สามารถค้าขายได้อย่างสะดวกก่อให้เกิดรายได้ คนมีงาน ทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียน ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร ตำรวจระดับปฏิบัติการ กก.ตร. และประชาชน ที่ได้กล่าวไว้ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“คนมีภูมิคุ้มกันประชาชนสามารถตระหนักได้ว่าอาจจะโดนหลอก อาจจะอยู่ในเสี่ยงภัย ส่งผลให้มีการใช้จ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้น เพราะเงินหายออกจากระบบน้อยลง” (พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“มีนักท่องเที่ยวมาเยอะ มีขายในเศรษฐกิจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี” (ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“เศรษฐกิจในพื้นที่เนี่ย ประชาชนที่เขามาเที่ยวเนี่ย 1 ดังค์ในกระเป๋าเขาต้องมีนะครับ ถ้ามาเที่ยวแล้วเขารู้สึกปลอดภัย ได้รับการดูแลจากทางตำรวจ เขาก็อาจจะกลับไปบอกต่อสถานที่ที่น่าเที่ยวนะ ไข่ม้อยครับ ก็ถือว่าเป็นการทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น ก็เชิญให้มาเที่ยวนะครับ ในส่วนของตำรวจก็ทำหน้าที่ดูแลป้องกันอาชญากรรม ตำรวจออกตรวจพื้นที่บ่อย เขาก็มีความอบอุ่นครับ” (F, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

กก.ตร..

“ตอนนี้น้ำมันก็ยังชม ๆ เท่าที่ผมรู้จักผมทำงานเกี่ยวกับพ่อค้าแม่ค้า....ผมดูแลพ่อค้าแม่ค้า ผมเป็นคนจัดตลาดนัด” (DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“คนที่มาไหว้หลวงพ่อมันใจขึ้นทำให้กระตุ้นเศรษฐกิจได้ มีความไว้วางใจ ชื่อของในชุมชนนี้ไปแสบันได้ มีการสวดสวดดูแลละเอียด ช่วยกันคุ้มครองดูแลให้เศรษฐกิจดีขึ้นในบริเวณชุมชนวัด” (AA, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ถ้าลดปัญหายาเสพติดได้ ประชาชนก็อยากมาเที่ยว มาไหว้พระ ทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น” (CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“อาชญากรรม ยาเสพติดลดลง ทำให้ชาวบ้านค้าขายสะดวก ชาวบ้านรายได้ดี” (EE, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ลดภาวะคนว่างงานลงได้” (แสน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“เศรษฐกิจก็ช่วยในเรื่องของชุมชนยั่งยืนนะ เพราะว่าเราได้ไปฟังเขาพูดอย่างนี้ หวออะไรให้ชาวบ้าน ให้ประชาชนได้มีรายได้ เข้าครอบครัวแต่ละครอบครัว บางคนเขาก็ไม่ได้ทำงาน พอได้มาฟังข้อมูลในชุมชนยั่งยืนเราอย่างนี้ เสนอเรื่องงาน เรื่องอะไรมาทำให้เป็นธุรกิจครอบครัว

เล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อช่วยเหลือครอบครัว ผมว่าก็โอเคนะ ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจได้” (แสน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“ผลต่อเศรษฐกิจจะทำให้คนมีอาชีพดีขึ้น มีงานทำ จะได้มีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวันในครอบครัว” (พนม 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“เมื่อความปลอดภัยของคนเราเกิดขึ้น ชุมชนก็สามารถขายของ สามารถจับจ่ายใช้สอยได้มากขึ้น” (เมือง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“มีผลเรื่องเศรษฐกิจด้วย หนึ่งในเรื่องยาเสพติดมันมีผลเรื่องเศรษฐกิจ มันก็มีส่วน ทำเรื่องชุมชนเนี่ยเมื่อมีพวกนี้เข้ามาเนี่ยเศรษฐกิจมันจะดีได้ไง ถ้ามีคนติดยาน้อย คนจะได้งาน มีบุคลากรที่มีศักยภาพ ประเทศใดก็แล้วแต่ ถ้าบุคลากรศักยภาพดี ประเทศนั้นก็จะมีเศรษฐกิจ” (สาสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เศรษฐกิจมีระดับดีขึ้น” (กง 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“มันทำให้ดูแล้วประชาชนปลอดภัย ตำบลปลอดภัย ครอบครัวปลอดภัย เศรษฐกิจมันก็ดีอยู่แล้ว ถ้าปลอดภัยทุกอย่าง คนเขาเห็นมันก็เกิดการค้าขาย มันไม่ได้มีคนเพี้ยน เกะกะเงอะอะไรมันก็ไม่มี คนก็อยากมาลงทุน ...” (แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนมองว่าเรื่องผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ยังไม่แน่ใจ นักแต่มองว่ามีผลต่อการลดอาชญากรรมหายาเสพติดในพื้นที่ลดลง ดังคำสัมภาษณ์

“เรื่องเศรษฐกิจยังพูดไม่ได้ ยังมองไม่ออก แต่เรื่องยาเสพติดถ้าในทั้งจังหวัดมีการ จัดทำกิจกรรมนี้ทำให้ยาเสพติดน้อยลงอาชญากรรมก็จะลดน้อยลงตามไปด้วย” (พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

2. ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออกเฉียงเหนือดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่า การจัดบริการสังคมของตำรวจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ จังหวัดฉะเชิงเทราและภาคตะวันออกเฉียงเหนือบ้างแต่ยังไม่มากนัก ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับ บริหารและประชาชน

ตำรวจระดับบริหาร

“ผลตอบรับจากเสียงประชาชนผมว่ามันก็ค่อนข้างดีนะครับ ทำให้ภาพลักษณ์ ของฉะเชิงเทราหรือว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมันตอบกลับมาว่าอย่างน้อยก็ได้เข้าไปถึงชุมชนได้ มากขึ้นครับ” (ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

3. สังคมน่าอยู่

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ต่างเห็นว่า การทำโครงการบริการสังคมของ ตำรวจน่าจะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดสังคมที่น่าอยู่ กล่าวคือ เกิดสังคม/ ชุมชนที่ประชาชนมี ความปลอดภัย ไว้วางใจกันและกัน อาชญากรรมลดน้อยลง เมืองปลอดภัย ยาเสพติดลดลง ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ภูมิใจ ทำให้สังคมเราน่าอยู่ขึ้น มีพื้นที่ปลอดภัย ตัวหนึ่งที่ปกติ ตำรวจเราถูก มองในภาพสังคมที่ต่ำอยู่แล้ว เมื่อเรามาทำโครงการดี ๆ แบบนี้ ที่ทำเชิงรุก ไม่มีหน่วยงานไหนทำ แล้ว เราทำจริง ๆ ท่านผบ.ตร. ทุกภาคส่วนของตำรวจเราเองให้ความสนใจ น่าจะเป็นโครงการต้น ๆ ของ

ตำรวจที่เราทำ (หันไปถามเพื่อนที่สัมภาษณ์ร่วมกัน) ปีนี้ตื่นตัวเยอะสุด พอทำแล้วเห็นผล เป็นรูปธรรมทุกคนก็ให้ความสนใจเยอะขึ้น” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการ smart safety zone ทำให้เกิดความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เกิดความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน จราจรเรียบร้อยด้วย เพราะมีกล้อง ประชาชนปลอดภัย สังคมเป็นระเบียบ เศรษฐกิจเกิดความเท่าเทียมกัน เกิดสังคมที่เป็นธรรม เสมอภาค” (เสียงจากกก.ตร. วัย 52 ปี บางน้ำเปรี้ยว, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ได้ชุมชนกลับมา อยู่เย็นเป็นสุข ปลอดภัย ได้คนที่เสียจากยาเสพติดได้คืนมา ทำให้มีกำลังใจพาคนเสพนอื่น ๆ กลับคืนสู่สังคมได้ถึงจะไม่หมดแต่ก็ลดน้อยลง”(พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“มันก็ต้องทั้งจังหวัดทั้งสังคม ทั้งองค์กร เด็กที่เข้าร่วมโครงการกับเราเมื่อจบโครงการนี้ไปแล้วเค้าก็สามารถยืนอยู่ในสังคมได้ เป็นที่ยอมรับ สังคมยอมรับ คนที่เข้าร่วมโครงการพอออกไปเรามีอาชีพเสริมให้เค้าด้วย เค้าสามารถยืนอยู่ในสังคมได้โดยไม่ต้องกลัว ก่อนที่จะส่งเค้ากลับสู่อ้อมอกของพ่อแม่เค้า เข้าสู่สังคมเค้าก็จะมีเชื่อมั่นใจแล้ว” (พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

2. ผลกระทบเชิงลบ

ผลกระทบในเชิงลบ จากการศึกษาพบว่ายังไม่เห็นมากนักเช่นเดียวกัน แต่หากจะพอมิคือการที่ตำรวจต้องไปเฝ้าระวังประชาชนที่ตกงานเนื่องจากเข้าโครงการบำบัดยาเสพติดในโครงการชุมชนยั่งยืน ซึ่งการหางานใหม่เพื่อชดเชยให้ประชาชนตำรวจต้องใช้ความพยายามในการขอร้องและขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ หรือนายจ้างต่าง ๆ ให้รับกลุ่มประชาชนเหล่านี้เข้าทำงาน

ตำรวจระดับบริหาร

“ผู้เข้าร่วมโครงการพอเราไปตรวจซึ่งมันเป็นพื้นที่โรงงานทำข้าว ไปตรวจพอเจอก็มีปัญหาต่ออาชีพของเค้ามีเลยทันที มันเป็นกฎของโรงงานเลยไล่ออก เค้าเลยมาเข้าโครงการพอเสร็จ

ก็โดนไล่ออกจากงานซึ่งมีผลกระทบเราเลยต้องจัดหาอาชีพให้ พอเข้าร่วมโครงการทางบริษัทเลยให้ออก ต้องไปหาอาชีพให้เค้าต่อ”(ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

จากการอธิบายการจัดการโครงการบริการสังคมของตำรวจในประเด็นเรื่องผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบ จะเห็นได้ว่าผลต่าง ๆ ของการดำเนินการ โดยรวมแล้วการทำ

โครงการบริการสังคมของตำรวจก่อให้เกิดผลในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ จึงอาจกล่าวได้ว่า การพยายามทำโครงการบริการสังคมต่าง ๆ แม้จะมีทรัพยากรไม่เพียงพอหรืออาจเรียกได้ว่าขาดแคลนอย่างมาก ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการเท่าที่ระบอบราชการและความสามารถในการบริหารจัดการของตำรวจในแต่ละระดับและผู้นำ สามารถสร้างคุณประโยชน์ต่อสังคมได้มากพอสมควรและจัดเป็นเครื่องมือ

การทำงานเชิงรุกของตำรวจในการป้องกันปัญหาอาชญากรรมทั้งที่มาในรูปของ onsite และ online

ซึ่งจัดเป็นรูปแบบอาชญากรรมแนวใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันได้เพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 5 สรุปภาพรวมการจัดการบริการสังคม 5 โครงการของตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา

การพิจารณาภาพรวมการจัดการบริการสังคมจะพบว่า บริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราในการเป็นจังหวัดหนึ่งในสามที่อยู่ในโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทำให้จังหวัดต้องการความร่วมมือและการปฏิบัติจากตำรวจในการพัฒนาเมืองทั้งเชิงรุกและเชิงแก้ไข กล่าวคือ เชิงรุก ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยใน

ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ส่วนเชิงแก้ไข ได้แก่ การจัดการจุดอ่อนในเรื่องคดีอาชญากรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูง รวมทั้งการพัฒนาความรู้ของประชากรในด้านจราจรและกฎหมาย นอกจากบริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราแล้ว บริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการจัดทำนโยบายและแผนให้สอดคล้องกับกรอบระดับประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2562-2565) นโยบายประเทศไทย 4.0 นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อสภา แผนอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสถานการณ์และแนวโน้มสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ เช่น ปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ ความรุนแรงในสังคม การค้ามนุษย์ ยาเสพติด และการทุจริตคอร์รัปชัน ฯ รวมถึง ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และการแพร่ระบาดของ โควิด-19 และโดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พลตำรวจเอก สุวัจน์ จังยอดสุข ที่ได้กล่าวไว้ คือ “มุ่งเน้นการทำงาน ให้บรรลุผลเป็นรูปธรรม มีความชัดเจน ด้วยการบริหารงานขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ รองรับนโยบายรัฐบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย ที่น่าสม্মัย ในระดับมาตรฐานสากล World Internal Security & Police Index หรือ WISPI เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2565, หน้า 26-27) ได้ทำให้ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ในฐานะผู้ปฏิบัติได้นำนโยบายมาปฏิบัติด้วยการจัดทำโครงการต่าง ๆ ออกมาให้เป็นรูปธรรมชัดเจนเพื่อเป็นไปตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว จึงเกิดเป็นโครงการบริการสังคม 5 โครงการและเมื่อพิจารณา ภาพรวมการจัดการบริการสังคม ตามประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และ ผลกระทบ สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ได้แก่ นโยบาย คน เงิน และ วัสดุอุปกรณ์
มีลักษณะดังนี้

นโยบาย เป็น คำสั่ง แบบ Top down นายสั่งมาต้องทำ ไม่ว่าจะเป็นคำสั่งระดับ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือระดับกองบังคับการ และวาระการดำรงตำแหน่งของผู้นำ/
ผู้บังคับบัญชา

มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของการจัดทำโครงการ หากผู้นำไม่สนใจโครงการใด โครงการ
นั้นจะไม่ได้

ไปต่อ จากการศึกษาพบว่า นโยบายทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและนโยบาย
ของกองบังคับ

การเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเกิดโครงการบริการสังคมใน
ลักษณะต่าง ๆ

คน

คนหรือกำลังพลในการดำเนินโครงการต่าง ๆ มีความขาดแคลน ไม่เพียงพอ เพราะเดิม
กำลังตำรวจที่มีอยู่ในหน่วยก็น้อยมาก อัตราครองตำแหน่งมีอยู่แต่ไม่มีตัวคนทำเนื่องจากย้ายไปที่อื่น
เป็นต้น ทำให้ กำลังคน/ เจ้าหน้าที่ที่มีน้อยอยู่แล้ว เมื่อเทียบกับภาระงานที่ต้องทำผ่านไปให้ได้อย่างมี
จำนวนน้อยมากลงไปอีก และจากการศึกษาพบว่า ตำรวจที่ทำโครงการส่วนใหญ่ต้องแบกรับ
ภาระหน้าที่ต่าง ๆ หลายหน้าที่หรือต้องทำทุกอย่างที่นายสั่ง ทำให้กำลังพลหลายนายเกิด

ความเหนื่อยล้า ท้อถอย

เงิน

เงินหรืองบประมาณ ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ส่วนใหญ่ใช้งบประมาณปกติ ไม่มีงบ
ใด ๆ สำหรับจัดทำโครงการยกเว้นเพียงโครงการชุมชนยั่งยืนเท่านั้นที่มีงบจากสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติมาสนับสนุน ที่เหลือตำรวจต้องใช้งบปกติเท่าที่มีอยู่และแสวงหาความร่วมมือ/ ช่วยเหลือจาก
ภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้จะได้มาน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละหน่วย(โรงพัก) เป็น
สำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินการมีจำนวนมาก หลายอย่างเป็น
ค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถเบิกได้ ทำให้บางครั้งตำรวจต้องจ่ายเงินตัวเองจ่ายไป ขณะเดียวกันพบว่า
ค่าใช้จ่ายบางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่สามารถไปมีประโยชน์น้อยแต่ก็จำเป็นต้องทำ เช่น การจัดทำป้าย
เพื่อให้คนในชุมชนมาลงนามเป็นพยานการดำเนินโครงการชุมชนยั่งยืน การซื้อของติดไม้ติดมือไปฝาก
ตามธรรมเนียมไทย

วัสดุอุปกรณ์

วัสดุอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ จัดได้ว่า ไม่มีเลย หากต้องการใช้หรือจำเป็นต้อง
ใช้ ตำรวจต้องไปขอความสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือไม่ก็ต้องหาซื้อด้วยเงินของตัวเอง จาก

การศึกษาพบว่า บางโครงการวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินโครงการมีราคาแพงมาก เช่น โครงการ Smart Safety Zone ต้องใช้ กล้องวงจรปิด โทรศัพท์ เสาสัญญาณ หรือ อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ฯลฯ หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาคส่วนอื่น ๆ การขับเคลื่อนโครงการแทบจะมีความเป็นไปได้น้อยมาก เพราะงบประมาณที่ต้องใช้เป็นตัวเลขที่สูงมาก ซึ่งการจะได้งบประมาณสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มักไม่ใช่เรื่องง่าย ขณะเดียวกันการหาเครือข่ายที่พร้อมจะมาสสนับสนุนช่วยเหลือก็ไม่ใช่ว่าจะทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว บางครั้งก็มาไม่ทันการใช้งาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยนำเข้าในเรื่องการมีนโยบายในเชิงรูปธรรมที่ชัดเจนทั้งในเชิงการบริการและการป้องกันดูแลช่วยเหลือประชาชนเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะส่งผลให้โครงการ

มีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน มุ่งสู่การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนปัจจัยนำเข้าในเรื่อง คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของทุกโครงการแต่ทุกโครงการมีสิ่งเหล่านี้จำกัดและไม่เพียงพอมาโดยตลอด ทำให้เป็นเรื่องท้าทายความสามารถ

ของผู้มีระดับกองบังคับการและสถานีตำรวจที่ต้องบริหารจัดการและแสวงหาทรัพยากรมาใช้ใน

การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับการกำหนดไว้

2. กระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการต่าง ๆ ของโครงการบริการสังคมยังไม่เป็นระบบนัก อีกทั้งยังไม่ต่อเนื่องเชื่อมโยงและกัน แต่ละโครงการจะดำเนินการภายใต้ขอบข่ายของตนเองไม่ได้บูรณาการทั้ง 5 โครงการให้เป็นระบบเดียวกันหรือเชื่อมโยงกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ เช่น การวางแผน การจัดคนทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน

การตรวจสอบและประเมินผล จะพบว่าแต่ละโครงการมีความเข้มข้นแตกต่างกัน กล่าวคือ

การวางแผนจะพบว่า บางโครงการมีการวางแผนที่ชัดเจนมากเกินไปจนยากที่จะทำงาน ขณะที่บางโครงการเป็นเพียงแผนการแบบหลวม ๆ ทำให้ต้องผู้รับปฏิบัติต้องไปคิดหาทางทำกันเอง ทำให้เกิดความแตกต่างในการดำเนินการของแต่ละพื้นที่ ในส่วนของ การอำนวยความสะดวก การประสานงาน

จะพบว่าขึ้นอยู่กับผู้นำทั้งในด้านแนวคิดและความสามารถของผู้นำ ผู้นำจึงถือเป็นบุคคลสำคัญ

หากผู้นำมีความสามารถในการประสานงานทั้งเรื่องงาน คน วัสดุอุปกรณ์ กับหน่วยงานระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นชาติและระดับท้องถิ่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มคนหรือเครือข่ายต่าง ๆ จะทำให้โครงการมีความราบรื่น ได้รับความร่วมมือ และสามารถสำเร็จลุล่วงได้รวดเร็ว ในเรื่องการควบคุม การตรวจสอบ การวัดหรือการประเมินผลและการรายงานผล จะพบว่า การควบคุมและ

การตรวจสอบเป็นสิ่งที่มีการดำเนินการทุกโครงการ แต่มีความเข้มข้นในเรื่องของการวัดหรือ

การประเมินผลแตกต่างกัน แต่สิ่งที่คล้ายกันคือ ส่วนใหญ่มุ่งวัดผลเป็นตัวเลขนับซึ่งบางครั้งอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลจริงของการดำเนินโครงการ แต่ตำรวจก็ต้องพยายามวัดหรือประเมินออกมาให้ได้ ทำให้ผลการประเมินอาจไม่ถูกต้องและไม่สะท้อนความเป็นจริงเท่าที่ควร นอกจากนี้โครงการต่างๆ มักจะมีช่วงการประเมินใกล้ ๆ กัน ทำให้งานทุกอย่างต้องเร่งรีบ เกิดอาการล้นหน้าปะจมูกเพื่อให้โครงการต่าง ๆ ผ่านไปได้ ซึ่งสร้างความลำบากใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้การประเมินผลยังไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างพื้นที่ เช่น พื้นที่ป่ากับพื้นที่ที่เป็นชุมชน ทั้ง ๆ ที่พื้นที่เหล่านี้มีความแตกต่างกันแต่กลับมีการใช้การประเมินแบบเดียวกันหมด ทำให้เกิดปัญหาในการประเมินผล เช่น การหาคนที่เสพยาเสพติดให้ได้ตามจำนวนที่หน่วยเหนือกำหนด หากเป็นพื้นที่เมืองที่มีประชากรมากย่อมทำได้ไม่ยากนัก ตรงกันข้ามกับพื้นที่ป่าหรือชนบทที่ประชากรน้อยย่อมทำได้ไม่ง่าย ในส่วนของวิธีการรายงานผล จะพบว่ยังไม่มีความทันสมัยนัก หลายโครงการยังคงใช้การรายงานผ่านระบบเอกสารแบบกระดาษ ยังไม่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวดเร็วมาใช้ในการรายงานผลมากนัก

จากการศึกษาพบว่ามีเพียง โครงการ Cyber Villager เท่านั้นที่มีนาระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยใน

การรายงานผล

จากประเด็นกระบวนการจะพบว่า ผู้นำเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการทำให้กระบวนการทำงานมีความเป็นระบบและการจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำมีความสามารถในการเชื่อมโยงทั้งนโยบาย เชื่อมโยงผู้คนต่าง ๆ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ

ต่าง ๆ ของตำรวจ ตลอดจนมีศิลปะและแนวคิดในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนให้มีพลังและกำลังใจมุ่งมั่นเสียสละและอยากมีส่วนร่วม ทำให้สามารถตำรวจจะเชิงเทราสามารถทำงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดได้จนประสบความสำเร็จได้

3. ผลผลิต

จากการศึกษาพบว่าโครงการต่าง ๆ ทั้ง 5 โครงการมี รายละเอียดของการดำเนินการที่แตกต่างกันในเรื่องลักษณะสำคัญของการจัดทำโครงการ และมีรายละเอียดของการดำเนินการ

ด้านที่เหมือนกัน คือ จำนวนพื้นที่ที่ดำเนินการและจำนวนคนที่เข้าร่วมโครงการ เมื่อพิจารณาภาพรวมผลผลิตจากการดำเนินการทั้ง 5 โครงการสามารถแบ่ง ผลผลิตออกเป็น 2 แบบคือ ผลผลิตที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยผลผลิตที่เหมือนกันในการจัดการโครงการ มี 4 ประการ คือ

1. การป้องกันปราบปรามเพื่อประชาชนปลอดภัย 2. ตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน

3. ตำรวจเข้าใจปัญหาของชุมชนชัดเจนขึ้น 4. ตอกย้ำความชัดเจนในหน้าที่ของตำรวจ ขณะที่ผลผลิตที่แตกต่างกันเป็นไปตามลักษณะการดำเนินการของแต่ละโครงการ กล่าวคือ ผลผลิตของโครงการตำรวจช่าง คือ การที่ประชาชนผู้สัญจรไปมาได้รับการช่วยเหลือดูแลให้สามารถเดินทาง

ต่อไปได้ ผลผลิตของโครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์คือ วิธีการเชิงรุกในการป้องกันอาชญากรรม ผลผลิตของโครงการสมาร์ทเซฟตี้โซน คือ การมีพื้นที่ปลอดภัยที่ผู้คนสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติไม่มีเหตุเกิด ผลผลิตของโครงการชุมชนยั่งยืนที่แตกต่างจากโครงการอื่น คือ การ

ค้นหาตัวผู้เสพและนำตัวผู้เสพมาเข้ากระบวนการบำบัดจนกระทั่งทำให้ผู้เสพมีงานทำและสามารถกลับคืนอยู่ร่วมกันกับคนในชุมชนได้ และ ผลผลิตของโครงการไซเบอร์วิลเลจ คือ การเกิดกลุ่มออนไลน์ในชุมชนที่สามารถติดต่อสื่อสารข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถป้องกันตัวเองจากอาชญากรรมและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

จากประเด็นผลผลิตจะพบว่า ผลผลิตคือ โครงการที่เกิดขึ้นทั้ง 5 โครงการเป็นการสนอญนโยบายในการป้องกันปราบปราม บริการช่วยเหลือประชาชนเพื่อลดอาชญากรรมในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยลักษณะโครงการที่โดดเด่นในเชิงป้องกันและบริการ คือ โครงการตำรวจช่าง โครงการ smart safety zone โครงการชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร โครงการ cyber village ส่วนโครงการที่โดดเด่นในเชิงป้องกันและปราบปราม คือ โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำนวนประชาชนที่เข้าร่วมโครงการและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ พบว่า โครงการที่มีประชาชนเข้าร่วมมากที่สุดและใช้ทรัพยากรในการดำเนินการหรือลงทุนน้อย คือ โครงการไซเบอร์วิลเลจ เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลคือ clubhouse, face book, line, TikTok มาช่วยในการดำเนินการเพื่อสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงประชาชน ทำให้สามารถติดต่อกันได้สะดวก ง่าย รวดเร็วและปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงโควิดที่การพบกันแบบเจอหน้า

(Face to face) เป็นเรื่องลำบาก อย่างไรก็ตามต้องยอมรับว่าโครงการไซเบอร์วิลเลจต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เหล่านี้พอสมควรทั้งในส่วนของการสำรวจและประชาชน ขณะที่โครงการ smart Safety zone และโครงการชุมชนยั่งยืนฯ จัดเป็นโครงการที่เกิดขึ้นในพื้นที่ขนาดเล็กที่มีการใช้ทรัพยากรดำเนินการหรือลงทุนสูง โดยโครงการ Smart safety zone มีการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีราคาสูงในการสอดส่องดูแลประชาชนตลอด 24 ส่วนโครงการชุมชนยั่งยืนฯ มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถเบิกได้จำนวนมากและต้องสละบุคลากรตำรวจในการไปกินนอนอยู่ในชุมชนเป็นเวลานานทั้ง ๆ ที่ตำรวจแต่ละสถานีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามพบว่า

โครงการ Smart safety zone ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปรับใช้กล้องจากบ้านเรือน

ทำให้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้โครงการนี้ได้ที่น่าสนใจ ส่วนโครงการชุมชนยั่งยืนฯ

การไปอยู่กับชุมชนเป็นเวลานานได้สร้างความไว้วางใจและช่วยให้ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชนกับตำรวจ ขณะที่โครงการตำรวจช่าง พบว่า เป็นโครงการจิตอาสา แต่คงมีตำรวจส่วนหนึ่งมองว่าไม่ใช่หน้าที่

และกลัวปัญหาที่จะตามมาในการบริการด้านซ่อมเครื่องยนต์

4. ผลลัพธ์ (Outcomes)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสี่กลุ่ม คือ ตำรวจระดับบริหาร ตำรวจระดับปฏิบัติการ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการกลุ่ม และ กลุ่ม กก.ตร.. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินโครงการ เนื่องจากมีผลลัพธ์เชิงบวกคือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจ การลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรม

ประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึงและร่วมมือกันในการแก้ปัญหาชุมชน ประชาชนภาคภูมิใจในตัวเอง ในการสร้างประโยชน์ให้สังคม ตำรวจมีความรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุข ภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้น ขณะที่ผลลัพธ์เชิงลบมีน้อยมาก โดยพบเฉพาะจากโครงการชุมชนยั่งยืนเท่านั้น คือ การทำโครงการได้ เพียงบางแห่งไม่ได้ทำทุกชุมชน ความวิตกกังวลของประชาชนเนื่องจากกลัวตำรวจจับเพราะเสพยา เสพติดแม้ว่าจะได้รับคำยืนยันจากตำรวจแล้ว ความกังวลว่าจะโดนจับยังคงไม่หายไป และการตกงานเนื่องจากเข้าร่วมโครงการในฐานะผู้เสพที่จะมาบำบัดแต่ตามกฎหมายของโรงงานหากพบว่าติดยาเสพติดต้องให้ออกจากงานทันที

5. ผลกระทบ (Impacts)

ผลกระทบเป็นผลระยะยาวที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ จากการศึกษาพบว่า โครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการอาจยังไม่สามารถส่งผลกระทบต่อ ภาพรวมของสังคมได้มากนัก อีกทั้งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอาจเกิดจากหลาย ๆ องค์การ/หน่วยงานช่วยกันสร้าง ไม่สามารถแยกแยะได้ว่าเป็นผลงานของตำรวจเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเพิ่งจัดทำโครงการเพียงไม่นาน แต่จากการศึกษา พบว่าโครงการต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบ อย่างน้อย

2 ประการ คือ ผลกระทบในเชิงบวก ได้แก่ เศรษฐกิจดีขึ้น ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสังคมน่าอยู่ โดยผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่ การเฝ้าระวังประชาชนที่เข้าร่วมโครงการชุมชนยั่งยืนที่ตึกงาน แต่กระนั้น ผลกระทบดังกล่าวจะเบาบางมากและอาจไม่ใช่ผลกระทบที่เกิดจากการจัดทำโครงการโดยตรงทีเดียวนัก

ตอนที่ 6 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในการจัดการบริการ

สังคม

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในการจัดการบริการสังคม เมื่อพิจารณาตามประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น คือ 1. ปัญหา อุปสรรคในส่วนของบริบท 2. ปัญหา อุปสรรค การจัดการบริการของโครงการของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรคในส่วนของบริบท

นโยบายจากบนลงล่าง ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ

นโยบายเกิดจากการสั่งการแบบบนลงล่างหรือแนวดิ่ง ขาดการมีส่วนร่วมจากผู้ปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นเพียงฝ่ายรับ นายให้ทำก็ต้องทำ พวกเขาไม่ได้มีส่วนร่วมในการคิด พวกเขาทำหน้าที่เพียงปฏิบัติตามเพียงอย่างเดียว ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ระบบวางแผนมาจากเบื้องบนอีกที บางครั้งก็ไม่ใช่ไปตามระบบถ้าต้องการด่วนมาก” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“การประสานงานระดับนโยบายไม่บรรลุผลเท่าที่ควรก็คือกลับมาสร้างภาระให้กับหน่วยล่างในการประสานขอความร่วมมือหมายความว่าภาคระดับกระทรวง โดยเฉพาะกระทรวงทางท้องถิ่น ทางมหาดไทย ไม่ได้ให้แนวคิดกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเต็มที่

ฉะนั้นงบประมาณเนี่ยไม่สามารถที่จะนำมาใช้ได้อย่างจริงจัง ก็ทำให้เป็นภาระของผู้ปฏิบัติ ในส่วนของโครงการ smart safety zone ก็เป็นโครงการเหมือนไปขายไอเดีย เหมือนเอาของมาขาย เราไม่ได้เริ่มจากฐานเราไปเริ่มจากสร้างโครงการนี้ขึ้นมาแล้วก็ดำเนินการเยอะเก็นไป”(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 พฤษภาคม 2566)

“คนทำไม่ได้คิด คนคิดไม่ได้ทำ มันดย้อนแย้ง” (C, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

การไม่ประสานนโยบายร่วมกันของหน่วยงานระดับสูงและในพื้นที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการทำงานอย่างประสานสอดคล้องและมีพลังในการขับเคลื่อนเพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการถึงความยากลำบากใน

การทำงาน

ตำรวจระดับบริหาร

โครงการตำรวจข้าง

“จุดอ่อนของโครงการนี้คือสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ Kick off หมายถึงว่าหน่วยงานระดับนโยบายไม่พูดคุยในระดับหัวให้ชัดเจน ไม่ประสานความร่วมมือกับหัวหน้าสถานี นายอำเภอ ทำไมเราถึงไม่เห็นซักครั้งนึงว่านายอำเภออบรมร่วมกับท่านผู้กำกับทั้ง ๆ ที่แต่ละคนก็มีความสัมพันธ์ในพื้นที่ ทำไมไม่อบรมร่วมกัน แล้วอีกนัยหนึ่งก็คือความสัมพันธ์ในพื้นที่เฉพาะต่างจังหวัด จะเห็นได้ชัดเลยก็คือนายอำเภอเหนือกว่าหัวหน้าสถานี ฉะนั้นถ้าไม่มีความร่วมมือเนี่ยหัวหน้าสถานี

สั่งนายอำเภอไม่ได้ ก็ได้แต่ขอ ๆ ก็อย่างที่บอกว่าถ้าได้อำเภอให้ความสำคัญ ก็เป็นเรื่องที่ดีกับประชาชน แต่ถ้าเกิดนายอำเภอเค้าไม่เก็เรื่องนี้ “ทำไมวะ ทำไมต้องมาเอากำลังปกครอง ทำไมต้องมาเอาท้องถิ่น ตัวเอง (ตำรวจ) ก็มีหน้าที่ทำไมคุณไม่ทำ” เค้าก็จะมองว่าก็หน้าที่คุณ คุณไม่ทำ มาให้ผมไปช่วย มาเอาตังค์ที่นี่ อันนี้ก็คือความไม่เข้าใจตรงกันของหัวหน้าส่วนราชการหลักอำเภอ ถ้าเกิดนายอำเภอไม่เก็ตรงนี้นั่นก็ทำให้ไม่ร่วมมือ อาจจะมาร่วมเข้าแถว ปล่อยแถว แต่ว่ามันไม่เกิดผล ประมาณนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

ตำรวจระดับบริหาร

“การประสานงานปีแรกๆ ยากเพราะผู้ปฏิบัติต่างเข้าใจว่าเป็นงานของใคร ปกครองมองว่าตำรวจแย่งงาน ตำรวจมองว่าเป็นงานตำรวจหรือเปล่า การกำหนดนโยบายแต่ฝ่ายปฏิบัติไม่ทราบ สาธารณสุขมีแผนกเกี่ยวกับการบำบัด สาธารณสุขก็รับ แต่ตอนแรกสาธารณสุขก็งี้ ๆ กับ

การปฏิบัติที่ตำรวจต้องมาทำโครงการ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“โครงการมันต้องบรรจุในโครงการของตั้งแต่ อบจ. มาเทศบาล มา อบต. เมื่อมันบูรณาการแบบนี้ อย่างเรา ๆ มันทำไม่ได้หรอก บางทีถ้าไม่รู้จักนายกก็ลำบากนะ มันต้องมาจากหัว

อย่างชุมชนยังยืนต้องเกิดจากความที่ชุมชนอยากทำ ร่วมไม้ร่วมมือกันเอง คือตรงนี้เป็นสิ่งสำคัญมันถึงจะยั่งยืน ถ้าเราไปทำให้ ไม่ว่าจะมียังเงินมาขนาดไหน แต่ไม่เปิดใจในการที่จะทำโครงการมันทำไม่ได้ ถ้าเหนื่อยแล้วท้อ ไม่อยากทำ ทำแล้วไม่รู้จะได้อะไร นายไปเอาโครงการนี้มาทำ ลูกน้องก็จะบ่น ลูกน้องก็จะสะท้อนให้ฟัง คือบางคนมีภาระไม่เหมือนกันมันก็เลยลำบาก สำคัญเป็นที่ชุมชนเอง

นายก สมาชิกสภาฯ อบต. อย่างพนมสารคามเขาทำดีมากเลยนะ ได้ความร่วมมือดีนะ”

(ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“การประสานกับฝ่ายปกครองระหว่างองค์กรซึ่งมันคนละหน่วยกับเรา การติดต่อที่จะให้เข้าร่วมโครงการ บางครั้งประสานไปมันไม่ได้เต็มที่เพราะเค้าก็มีงานเยอะ การพยาบาลที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองจะมีเรื่องเวลาที่จำกัด” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“การประสานงานระหว่างองค์กร เพราะเป็นคนละหน่วย นายอำเภอ 3 โรงพัก เป็นทั้งสามโรงพัก มอบให้ปลัด ติดต่อร่วมโครงการไม่ได้เต็มที่ พยาบาลเรื่องเวลาที่จะไปจำกัดแค่ 4 โมง” (F, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

การไม่ได้ประสานงานหรือสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันโยบาย อย่างทั่วถึงเพียงพอแต่ยังต้องการให้ทำงานอย่างบูรณาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ผู้ปฏิบัติต้องทำให้ผ่านให้ได้ ส่งผลให้การทำงานจริง ๆ มีความยากลำบาก มีการแข่งขันกันเพื่อให้ได้ตามตัวชี้วัด ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเครียด ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ตำรวจระดับบริหาร

ตำรวจระดับบริหาร

“ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจนในทุก ๆ เรื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ปฏิบัติ เพราะบางเรื่องเนี่ยผู้ปฏิบัติไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ เพราะว่ามีเกณฑ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ว่าต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ ซึ่งมันไม่ได้สอดคล้องกับทุกพื้นที่ เหมือน ๆ กันอะครับ แล้วก็อย่างเนี่ยบุคลากรหน่วยงานอื่นในพื้นที่ทุกพื้นที่เนี่ยก็ไม่เหมือนกันและ เพราะว่าคนแต่ละที่ (หัวเราะ) เราอาจจะไปเจอเจ้าหน้าที่ที่แย่ ๆ หน่วยงานอื่นที่ดี เราก็ถือว่าเราโชคดีได้ทำ มาเจอบางที่ที่เค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับพวกโครงการต่าง ๆ มันก็ทำให้เกิดจุดบอดครับ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“เพราะเราไปทำโครงการเนี่ยเราไม่สามารถเดินไปทำเดี่ยว ๆ ได้เลย โดยที่ไม่ได้ รับความร่วมมือกับชุมชนก่อนเนี่ยเราต้องไปประสานก่อน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้าน กำนันในตำบลนี้ให้ความร่วมมือกับเราไหม ถ้าเกิดหัวหน้าเขาไม่เอาด้วยเนี่ยการที่เราไปต่อกับชาวบ้าน

เนี่ยก็จะยากขึ้นเยอะเลย นี่คือกลุ่มแรกเลยที่ต้องประสานนะครับ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“บอกกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับฝ่ายปกครองให้เข้ามาซึ่งเค้าก็ทำอยู่แล้วแต่ทีนี้คือบางทีการทำมันยังไม่ตรงประเด็นตรงที่ชาวบ้านเขาต้องการแก้ปัญหา อย่างเรื่องอาชญากรรมในชุมชนคือบางทีฝ่ายปกครองหรือท้องถิ่นที่อยู่ในชุมชนนั้นเค้าก็ไม่ค่อยจะไปกระทบกระทั่ง ถ้าบอกก็จะมีกระบวนการร่วมกันบูรณาการร่วมกันแล้วงานนั้นก็สำเร็จได้เร็วเพราะว่ามันไม่ได้ไปหน่วยเดียว ถ้าไปหน่วยเดียวมันจะเป็นอุปสรรค เพราะว่าการแก้ไขปัญหานั้นจะเป็นปัญหาเล็ก ๆ แต่ถ้าไปหน่วยเดียวมันจะไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ ถ้าไปสองหน่วยสามหน่วยอย่างฝ่ายปกครอง อบต. สาธารณสุข และตำรวจไปด้วยกันมันจะเร็วขึ้น ไปหลายหน่วยงานแล้วชาวบ้านเค้าจะยินยอมให้ความร่วมมือ” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“คนวางแผนไม่เห็นความจริง เล็งผลเลิศ ปีบเร้า เน้นตัวเลข ประเมินผลไม่ตรงตาม

ความจริง” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“เราแข่งขันกันต้องยอมรับในสภาพความเป็นจริงในแต่ละโรงพักแข่งขันกัน” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

1.2 นโยบายที่ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่

นโยบายอันเป็นแนวทางสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นการสั่งการในภาพรวม ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละพื้นที่ทั้งเชิงกายภาพและศักยภาพ ซึ่งส่งผลต่อความยากง่ายและความสำเร็จในการทำโครงการ ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์ตำรวจระดับบริหาร

“ในพื้นที่แต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน กก.ตร..จะพาผู้คนที่มีความรู้มาขับเคลื่อนให้เดินไปได้ คนที่เป็นกก.ตร..จะเป็นคนที่มีทุนทรัพย์ แต่พื้นที่เราดูแลเป็นเกษตรกรรมไม่ได้มีแบบนั้นซึ่งจะยากในการสนับสนุนเรื่องงบประมาณในการขับเคลื่อนโครงการเพราะเราไม่มีกก.ตร..ที่ทุนทรัพย์ขนาดนั้น ส่วนมากจะเป็นผู้นำท้องถิ่นที่เข้ามาด้วยใจในการอยากช่วยตำรวจ ถ้าเกิดปัญหาในพื้นที่บางคนไม่เข้าใจการทำงานของตำรวจ กก.ตร..สามารถเข้าไปพูดคุยให้เข้าใจได้ กก.ตร..เป็นตัวกลางที่จะช่วยแก้ไขปัญหาตำรวจกับประชาชนได้มากขึ้น” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“พื้นที่ทำตะเกียบมันจะเป็นหมู่บ้านติดป่า การเป็นอยู่ก็จะแตกต่าง ค่อนข้างขาดแคลน แต่โครงการนี้มันไม่พอ ของทำตะเกียบก็ไปขอ อบต. อบต.ก็ช่วยได้เป็นบางส่วนที่เขาเบิกได้อย่างที่เขาสนับสนุน ค่าข้าว ค่าป้าย ค่ากิจกรรม แต่ส่วนอื่นก็ผู้ใหญ่บ้าน กำนันในชุมชน”

(ฟ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“พื้นที่ที่เป็นเกษตรจะเข้าถึงง่ายกว่าพื้นที่อุตสาหกรรม เค้าวร้อมที่จะให้เราเข้าไปพูดคุย ประชาชนเป็นมิตรมากกว่าในเมือง” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“เรื่องเวลาการงานอาชีพของเค้าไม่ตรงกับเราจะมาให้พร้อมกัน 17 คนที่เข้าร่วมของบางชนากส่วนมากจะพร้อมกันในช่วงวันหยุด ทำโครงการ ทำเรื่องอาชีพ ทำกิจกรรม พาไปเข้าวัดเหมือนที่เค้ากำหนดหัวข้อมาเราก็ตำตาม” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

1.3 นโยบายกับความคาดหวังสูงเกินไป

นโยบายที่กำหนดมาจากหน่วยเหนือ ทำให้ทุกคนต่างมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจจนลืมนึกไปว่าตำรวจมีอะไรจำกัดบ้าง บางครั้งความคาดหวังเกินกว่าที่ควร

จะเป็นมากจนเกินไป

“ผมมีความคิดว่าทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นกก.ตร.. ไม่ว่าจะทำคดีธุรกิจ ไม่ว่าจะทำสื่อ ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไปเนี่ย เค้าคาดหวังเราเกินไปกว่าประสิทธิภาพที่เราจะมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพบุคคล อุปกรณ์ รวมทั้งกำลังคนที่จะไปดูแลเค้า อย่างสมมติว่าโรงเรียนคาดหวังว่าต้องมีจราจรไปเฝ้าหน้าโรงเรียนทุกวันเลย ซึ่งคนเรามีแค่หยิบมือ ทุกแยกที่มีรถติด หรือมีคอขวด เค้าก็หวังว่าจราจรจะไป ทุกหมู่บ้าน ทุกตำบลที่มีศาลาแล้วมีเด็กไปจับกลุ่ม คาดหวังว่ากลางคืนรถสายตรวจจะต้องไปเปิดไซเรนไล่ ทุกเส้นทางที่บอกว่ามีรถวิ่งมา ประชาชนก็หวังว่าเราจะไปกวาดจับกุมเค้าได้ ทุกครั้งที่มือเตอร์ไซค์หาย เค้าคาดหวังว่าตลาดนัดตรงนี้ตำรวจจะไปยืน คือความคาดหวังเค้าเนี่ย ถ้าบวก ลบ คูณ หาร ตำรวจโรงพัก....ต้องมีซัก 500 ไม่ใช่ 120 นะครับ” (สัมภาษณ์ รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

1.4 นโยบายเปลี่ยนแปลงตามผู้นำ

เมื่อพิจารณานโยบาย จะพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวผู้นำมี กล่าวคือ หากมีการเปลี่ยนผู้นำ นโยบายมักเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาพบว่าภายหลังจาก การขยับจากตำแหน่งผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ของ พล.ต.ท. สุรเชษฐ์ หักพวน ซึ่งเคยได้รับมอบหมายจาก ผบ.ตร. สุวัจน์ แจ้งยอดสุข ในการดูแลโครงการ Smart Safety Zone ของตำรวจทั่วทั้งประเทศ โครงการนี้ได้รับความสำคัญหรือการปฏิบัติน้อยลง ประกอบกับพล.ต.อ.สุวัจน์ แจ้งยอดสุข เกษียณอายุราชการด้วย จึงยิ่งส่งผลให้โครงการนี้ได้รับความสนใจดำเนินการน้อยลงไปอีก ขณะที่โครงการชุมชนยั่งยืนและ Cyber Village ยังคงมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผบ.ตร. ท่านใหม่ พล.ต.อ.ดำรงศักดิ์ ดุรงควิบูลย์ ให้ความสนใจ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ตำรวจระดับบริหารผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการโครงการ

“คือพอเปลี่ยนผู้นำที่โครงการมันก็ถูกพับไปบางทีผบ. คนนี้ อาจจะขึ้นมาใช้โครงการนี้ก็ดึงออกมา มันก็จะวน ๆ อยู่อย่างนี้ไม่ได้ทำทุกปี”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการแต่ละโครงการมันขับเคลื่อนตามผู้บังคับบัญชา พอผู้บังคับบัญชาท่านที่

มีโครงการนี้มาให้ทำไม่ได้อยู่ในตำแหน่งหน้าที่บางทีมันก็เจียบหายไปอย่างที่เราบอกกันอยู่ เพราะว่าตำรวจมันก็มีเหมือนเรื่องให้ทำเยอะแยะครับ เดียวก็จะมีโครงการใหม่มาที่เราต้องทำ พอโครงการนี้มาใหม่เราก็ต้องมามุ่งเน้นให้เห็นเป็นรูปธรรมในโครงการ พอปีต่อมามีโครงการใหม่มา โครงการนี้ก็พับไป เค้าก็ทำโครงการใหม่ มันจะเป็นอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ ครับ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์,

23 พฤษภาคม 2566)

“ตอนนี้โครงการดังกล่าว (ผู้พูด หมายถึงโครงการ Smart Safety Zone) ก็รู้สึกว่าจะมีการปรับปรุงและอาจจะเปลี่ยนแปลงการดำเนินการไปเป็นโครงการอื่น เนื่องจากเป็นความเหมาะสมของแต่ละผู้บังคับบัญชาที่เข้ามา อาจจะมีการปรับเปลี่ยน เพิ่มลดยังงี้ก็รอข้อสั่งการอยู่ครับ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“ราชสีห์ฯ เป็นโครงการระดับจังหวัดยังไม่ active ส่วน Smart Safety Zone ไม่ active เพราะพีจีก็ย้าย” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

2. ปัญหา อุปสรรค ในส่วนของการจัดการบริการของโครงการ

จากการศึกษาพบปัญหา อุปสรรค ในการจัดบริการของโครงการ พบว่าประเด็นเรื่องปัจจัยนำเข้า ได้แก่ งบประมาณ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ มีลักษณะเดียวกันคือ ไม่เพียงพอ ลำบาก

ขาดแคลน เนื่องจากการทำโครงการต่าง ๆ ส่วนมีค่าใช้จ่ายยิบย่อยที่ไม่สามารถเบิกจ่ายได้ แต่ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ เช่น การนำของเล็ก ๆ น้อย ๆ ติดไม้ติดมือไปด้วยเวลาลงชุมชน ตามวัฒนธรรมไทย ไปไหนมือเปล่าไม่ได้ ส่วนกำลังคนมีน้อยอยู่แล้วพอมีงานเพิ่มยิ่งน้อยลงไปอีก ส่วนวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งที่จำกัดและบางครั้งไม่มีเลยทั้งยังราคาแพง ต้องมีการเรียนรู้เพื่อให้เท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสังคม ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“คน เวลา งานปริมาณมาก ๆ สก.มีบุคลากรน้อยแต่ต้องทำงานหลายหน้า เวลาที่ให้น้อย ต้องเพิ่มจำนวนคน คนที่จะทำโครงการให้ทำงานหน้าเดียว อย่าทำหลายอย่าง” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“คือในส่วนของที่ตร.ให้มาใช้มั้ยครับ คนขาดครับ ไม่พอ งบประมาณก็ไม่พอหลัก ๆ เลยขาดแคลน วัสดุก็ไม่พอรับ ขาดแคลน”(ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

“ทรัพยากรอาจจะไม่เพียงพอครับ เราอาจจะเจอผู้เสียผู้ดีดิดยาในพื้นที่ พวกสร้างปัญหาในสังคมเนี่ยเยอะเป็นจำนวนมากซึ่ง เขาก็อยากจะหาทางออกกับเรา มันก็จะต้องมีงบประมาณในการใช้จ่ายของการดำเนินโครงการมากพอสมควรครับ”(ด, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“งบประมาณ บุคลากร คนนิ่งทำหลายๆงาน อาจถึงที่เกิดเหตุล่าช้า”(ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

การที่ทรัพยากรในการจัดทำโครงการไม่เพียงพอแต่ต้องทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลให้ตำรวจต้องพยายามหาวิธีการอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไปขอจากบุคคลและหน่วยงาน

ต่าง ๆ เพื่อมาใช้ในการจัดทำโครงการ ซึ่งวิธีการนี้ก็ไม่ทำได้ง่ายนัก ต้องใช้พยายามและใช้เครือข่ายสนับสนุน ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารที่ต่างต้องพยายามอย่างหนักใน

การแก้ปัญหาโครงการต่าง ๆ

ตำรวจระดับบริหาร

“มันไม่ไปตามที่คาดเพราะแต่ละพื้นที่มันแตกต่างกันด้วยทางเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ไม่เท่ากัน ค่าใช้จ่ายจะไม่เท่ากัน งบประมาณไม่พอในการทำโครงการ เรื่องเวลาให้น้อยไปในการจัดทำโครงการมีระยะเวลา 3 เดือน กำลังพลไม่เพียงพอ แบ่งแต่ละงานก็ไม่พอ แต่ละคนรับผิดชอบหลายโครงการ งานเยอะคนน้อย งานทับซ้อนกัน”(ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจมีทรัพยากรไม่พอ ต้องขอภาคเอกชน”(บ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

กก.ตร. เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้การสนับสนุนตำรวจเพื่อให้อำนาจทำงานได้ต่อไป ดังเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของกก.ตร.. ดังนี้

กก.ตร.

“มองดูว่างบมันไม่พอ เรามองในความจริง...เราก็จะพยายามจะปรับปรุงดูแลทรัพยากรทางโรงพัก มันทรุดโทรมอย่างนี้ เรามานั่งดูห้องนี้มันโทรมแล้ว ทาสี รับผิดชอบอันไหนไม่ดี

เราก็ช่วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็แล้วแต่ อย่างห้องจรรยาจรไม่ดีเรามาช่วยติดแอร์ ทาสีให้ใหม่ ทำอะไรต่ออะไรให้ใหม่...เพราะว่าทางโรงพักเนี่ยบไม่มีมาแน่นอน” (DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามหากพิจารณารายละเอียดของปัญหา อุปสรรค ในการจัดการโครงการสามารถสรุปออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1. ปัญหา อุปสรรค เชิงรูปธรรม คือ ปัญหางบประมาณ ปัญหาคน และปัญหาวัสดุอุปกรณ์

2.. ปัญหา อุปสรรค เชิงนามธรรม คือ ปัญหาเชิงความคิด ความรู้สึก เช่น ความไม่เข้าใจ ความไม่ไว้วางใจตำรวจ ความคาดหวังต่อการทำงานของตำรวจที่มากเกินไป ความไม่เข้มแข็งของประชาชน

1. ปัญหา อุปสรรค เชิงรูปธรรม คือ ปัญหางบประมาณ ปัญหาคนและปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่ขาดแคลน

1.1 งบประมาณไม่เพียงพอ

หน่วยงานหลักที่คิดโครงการไม่ได้ให้งบประมาณมาทำงานมาหรือให้มาบางส่วนแต่ไม่เพียงพอ ค่าใช้จ่ายหลายอย่างก็ไม่สามารถจ่ายได้ ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวและผู้รับผิดชอบโครงการต้องไปพยายามหางบประมาณจากแหล่งอื่น ๆ มาสนับสนุนหรือใช้งบประมาณส่วนตัวในการทำงาน ส่งผลให้ตำรวจต้องเกรงใจผู้ให้การช่วยเหลือ เมื่อได้รับการขอร้องให้ช่วยเหลือสิ่งใดจึงจำเป็นต้องพยายามดำเนินการให้ ส่งผลให้บางครั้งไม่มีอิสระอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตามหน้าที่

โครงการตำรวจข้าง

“ตำรวจข้างไม่มีงบ ผู้การเอกเคยทำอยู่ปราจีนและนำมาทำ เพราะให้ประโยชน์กับประชาชน”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

โครงการ smart safety zone

“ปัญหาที่ตามมาคือ เทคโนโลยีพอมีเนี่ยค่าบำรุงรักษาเราไม่มีงบประมาณรองรับ มันก็กลายเป็นภาระของท้องถิ่นของเราของทุกคนอะไรอย่างเงี้ย” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ผมมองว่า Smart Safety Zone มันใช้งบประมาณค่อนข้างเยอะ ซึ่งตรงให้เราไป

บูรณาการทางงบประมาณเองจะส่วนใหญ่ ผมมองว่าไอ้ตัวนี้ทำได้ ดีมีดี เพราะว่าอย่างน้อย ๆ ชุมชนมันก็คือ Upgrade ความปลอดภัยขึ้นมา จากโซเซียลและเทคโนโลยี ข้อมูล ที่เราไปป้อนให้กับชุมชน แต่งบประมาณค่อนข้างสูง กว่าที่จะหากล่องหาอะไรต่าง ๆ มา” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

“ชุมชนยั่งยืนเนี่ยคือ จะมึงงบประมาณที่ทางจังหวัดจัดสรรมาแล้ว ทางสำนักงานตำรวจจะบริหารจัดการในการเบิก การทำงานแต่ละครั้งซึ่งตัวงบประมาณตัวเนี่ยจะถูกจัดสรรมาส่วนหนึ่ง จะแบ่งมาแค่ค่ายานพาหนะคือ ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยงประชุมของแต่ละครั้ง ชุดตรวจหาสารเสพติด ค่าวัสดุอุปกรณ์อย่างเงี้ย คือทุกอย่างก็จะมีการจัดสรรมาให้ตำรวจใช้ แต่ถ้าคำนวณจริง ๆ ไม่เพียงพอ สำหรับการทำงานทั้งหมดอยู่แล้ว คือไม่พอ เช่น ใช้จ่ายไป 100 บาทอาจจะเบิกคืนมาได้ 50 -60% ที่เหลือทำไง มันก็เป็นหน้าที่ของโรงพักที่ต้องจัดสรรนะครับ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“โครงการนี้เนี่ยขึ้นชื่อได้ว่าแสวงหาความร่วมมือของประชาชน ก็คือรัฐช่วยให้งบมาครึ่ง หนึ่งอีกครั้งหนึ่งเราแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ภาคประชาชนที่สามารถประสานงานได้ ก็คือ กก.ตร..โรงพักคือ คณะกรรมการติดตามประมวลผลตำรวจ กก.ตร.. ก็คือ

พวกพ่อค้า ประชาชนเนี่ยและที่เข้าร่วมมาพวกนี้ก็จะ เป็น ประชาชนที่มีเงินสามารถสนับสนุนการทำงานของตำรวจได้ อาจจะมาบริจาคช่วยส่วนนี้ เราไปประสานพวก อบต. เทศบาลอะไรพวกเนี่ยเขาก็จะมึงงบประมาณบางส่วนที่เขาสามารถจะรวมมาเติมกันได้ เราได้จากตำรวจจากรัฐมา 50%

เราก็ขอส่วนที่เหลือเนี่ยมาเติม จนสามารถจะดำเนินการได้ให้เป็นโครงการ ก็คือ งบประมาณเนี่ยไม่เพียงพอสำหรับทำโครงการ 100% ต้องอาศัยหาเพิ่มครับ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ทรัพยากรอาจจะไม่เพียงพอ นะครับ เราอาจจะเจอผู้เสพผู้ติดยาในพื้นที่ พวกสร้างปัญหาในสังคมเนี่ยเยอะเป็นจำนวนมากซึ่ง เขาก็อยากจะหาทางออกกับเรา มันก็ต้องมีงบประมาณในการใช้จ่ายของการดำเนินโครงการมากพอสมควรครับ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ปัญหาคือ ขาดงบประมาณ”

“ชุมชนยั่งยืน มึงบ 30,000 ให้เวลา 3 เดือน กระบวนการเยอะ เข้าชุมชน เอ็กชเรย์ เดินทุกบ้าน เรียกหน่วยอื่นมาทำงานร่วมกัน ค่าใช้จ่ายสูง ถ้างบเบิกตามจริงและใช้จริง ๆ จะมากกว่ายอดที่ให้เยอะ” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ทรัพยากรมันไม่เป็นไปตามที่คาด เพราะแต่ละพื้นที่มันแตกต่างกันด้วยทางเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ไม่เท่ากัน ค่าใช้จ่ายจะไม่เท่ากัน งบประมาณไม่พอในการทำโครงการ” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“อาจจะไม่ได้เต็มร้อย ค่อนข้างที่จะใช้งบเยอะอยู่แล้วใช้มั้ยครับ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บตัวหรือการนำผู้เสพมาฟื้นฟูเนี่ย แต่ก็ยังถือว่าพอประมาณในระดับหนึ่งครับ เพราะว่ามันก็ต้องใช้งบ”
(ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“งบขาดแคลน ดีทุกโครงการแต่ใช้งบไม่เหมือนกัน”
“มีเงินสับสนุนในการควักจ่าย กรณีจับกุมติดตาม แต่ไม่พอ”(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

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

“ปัญหาคือ ขาดงบประมาณหลัก ๆ เลย”(ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“งบประมาณเราได้ล่าช้า หรืออาจจะได้น้อย อย่างสมมติว่าเราออกตรวจบางที่ทางนายกหรือกำนันก็จะมาช่วยเรา เพราะว่างบประมาณบางที่ยังมาไม่ถึงเรา ในกรณีที่เราทำงานไปแล้ว งบประมาณยังไม่ลงมาเราก็ต้องอาศัยการสนับสนุนจากชาวบ้าน จากท้องถิ่น จากผู้นำชาวบ้าน”
(ล, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“โครงการต่าง ๆ งบประมาณ มีแผน มีคน ถ้าไม่มีงบ ทำให้ไม่ได้ไปต่อ ไม่ให้เงิน”
(H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

กก.ตร.

กก.ตร.ได้สะท้อนถึงปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการทำงานของตำรวจไว้ด้วยเช่นกัน ดังเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์

“เรื่องงบประมาณนี้แหละ เพราะว่ามันไม่มีงบประมาณลงมา ตำรวจทำงานต้องใช้ค่าใช้จ่าย ไม่ว่าจะเป็นเติมน้ำมันหรือเบี้ยเลี้ยงอะไรแต่ทุกอย่าง มีแน่นอนอยู่แล้ว ก็อยากจะเรื่องงบประมาณนี้แหละ ขอให้ดึงมาให้ตำรวจเยอะหน่อย”(DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

นอกจากกก.ตร. แล้วในส่วนของประชาชนทั่วไป ก็พบว่ามีความเห็นสอดคล้องเรื่อง ตำรวจมีปัญหาเรื่องงบประมาณถึงขนาดบางครั้งต้องใช้เงินส่วนตัวเพื่อการทำงานที่เดียว

ประชาชน

“เข้าใจว่างบประมาณของทางตำรวจมีค่อนข้างจำกัด แต่ละทีมีความพร้อมต่างกัน” (พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจออกเงินส่วนตัว” (เขต 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เรื่องชุมชนยั่งยืนเนี่ยคือเรื่องปัญหาเสพติดนะคือจริง ๆ งบประมาณของตำรวจเค้าจะมีแต่ละปีงบประมาณที่จะทำชุมชนยั่งยืนเนี่ยเค้าก็มีงบประมาณของเค้าแต่เท่าไรก็ไม่รู้

นะ
ผมถามเค้าว่าจะอยู่ประมาณ 30,000 ประมาณนั้นหรือ ถามว่าพอรีไปเล่าผมก็ไม่รู้เนี่ยคือพอไม่พอเนี่ย แต่จริง ๆ 30,000 นะถ้ามีการประชุมมีการเลี้ยงข้าวผมว่าไม่น่าจะพอหรอกเพราะมันเวลาดั้ง 3 เดือนตกวันละใช้เงิน 300 บาทแล้วก็ชาวบ้านมาประชุม กินข้าวกันเป็น 10-20 คน เลี้ยงข้าวก็ไม่พอแล้วหมดเกือบ 1000 แล้ววันนั้นนะ คำนาค่าข้าวเนี่ย” (สาสน์ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

จากปัญหาเรื่องงบประมาณได้นำไปสู่การคิดวิเคราะห์นโยบายและโครงการต่าง

ๆ

ที่ดำเนินการว่ามีความคุ้มค่ากับการลงทุนทำหรือไม่ด้วย ดังเช่นโครงการชุมชนยั่งยืนที่ถูกมองว่า

อาจไม่คุ้มในการลงทุนทำโครงการ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร

ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“เรื่องเกี่ยวกับเงินที่เราลงทุนโครงเนี่ยผมมองว่า ผลลัพธ์ที่ได้ผู้เสพที่หายเนี่ยเราลงทุนต่อหัวเท่าไรอะไรประมาณเนี่ย อาจจะเป็นจุดอ่อนว่า ถ้าเกิดในอนาคตไปเขา

มาวิเคราะห์เรื่องเงินอย่างเช่นว่า โครงการเนี่ย ใช้โครงการสัก 50,000 บาท แต่เราบำบัดได้แค่หายแค่ประมาณ
คนสองคนแบบเนี่ย หรือหายแค่ไม่กี่คน สรุปว่าเราเสียเป็นหมื่นต่อหัวเลยรีปาว อาจจะ

ไม่คุ้ม สู้เอาแบบจับคนเสพไปบำบัดที่โรงพยาบาลเลยก็อาจจะใช้เงินแค่ไม่กี่บาท ต่อหัว แต่ถ้าเราลองกันอย่างเนี่ย บางทีโครงการนี้เราหมดกันเป็นแสนเลยนะ เช่นคนอาจจะหายแค่ 5 คน ผู้บำบัดตกหัว 20,000 เลย ผลลัพธ์มันก็น้อยอาจจะเป็นข้อด้อย แล้วคิดว่าหาวิธีการอื่นดีกว่าไหมต้องวิเคราะห์กันอีกทีในอนาคตนะครับ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

2.2 กำลังคนขาดแคลน รับผิดชอบหลายหน้าที่

ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ตำรวจมีทั้งปัญหาเรื่องจำนวนคนที่ไม่เพียงพอและ

การภาระงานที่ต้องแบกรับหลายหน้าที่ ดังเห็นจากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร ตำรวจปฏิบัติภารกิจก.ตร. และประชาชน

ตำรวจระดับบริหาร

“กำลังพลสำคัญสุดและเป็นปัญหามากสุด ส่วนอื่นเราจัดการได้หมดเลย เรื่องกำลังพลที่จะไปทำหลายๆ โครงการแยกกันไม่ได้ ประสิทธิภาพก็จะน้อย” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

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

“กำลังของเรามันจะน้อย ตำรวจมันก็ไม่เพียงพอใครรับ เลยอดอาศัยหน่วยอื่นมาร่วมด้วย”(ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“ตำรวจ 1 คนทำหลายหน้าที่” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

“แต่ถ้ามองดูว่าคนนึงมันก็ทำหลายหน้าที่ครบตอนนี้ เหมือนว่างานทุกอย่างมารวมอยู่ที่โรงพักอะ ก็เลยมันรับ Order ทุกเรื่อง” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการมีเยอะเกินไปอะ มีหลายโครงการแต่คนทำมีจำนวนเท่าเดิม”
(ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“แล้วกำลังคนเนี่ยมันใช้แค่คนกลุ่มเดียวในการดำเนินโครงการ ทุกโครงการที่ตร. ให้ขับเคลื่อน มันก็เลยผมมองว่าจุดอ่อนคือทรัพยากรคนนี่แหละครับที่คนกลุ่มเดียวต้องมาทำทุกเรื่อง ไหนจะ Cyber village ไหนจะชุมชนยั่งยืน ไหนจะโครงการอะไรต่าง ๆ เพราะฉะนั้นแล้ว เวลามันทำหลายเรื่องมันอาจจะทำได้ไม่เต็มที่เพราะว่าทุกอย่างมันก็ต้องรายงานผลการปฏิบัติให้ข้างบนทราบ ทุกเรื่องเลยครับ ว่าสำเร็จมั้ย ผ่านมั้ย บางโครงการมันก็เลยทำแค่ขอให้ผ่านตามตัวชี้วัดที่เค้ามอบหมายมา รายละเอียดมันอาจจะไม่สวยงามมาก แต่ผ่านแน่ เพราะว่าเค้าเร่งให้ตรงนี้ มันก็เลยผ่านไปได้ ผมมองเรื่องทรัพยากรคนที่ค่อนข้างจะลำบากเป็นจุดอ่อน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“บุคลากรมีจำกัด” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“บุคลากรมีจำกัดและงานมีปริมาณมาก” (น, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“คนเดียวทำทุกเรื่องครับ อย่างรองสวป.เนี่ยทั้ง Cyber village ทั้งชุมชนยังยื่นราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ก็อยู่ที่เค้าหมด ปัญหาคนมากกว่าครับ เพราะว่าเรื่องอื่น ๆ มันก็พอขับเคลื่อนไปได้” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ปัญหาที่ขึ้นมาในหน่วย ผมว่าอย่างแรกเลยผมมองไปที่บุคลากรของตำรวจมีน้อยครับ แล้วก็มีงานเยอะอยู่แล้ว” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“ทรัพยากรไม่เป็นไปตามคาด แต่ละพื้นที่ต่างกัน งบประมาณ กำลังพลมี 37 คนไปทำโครงการ 5 คน และรับผิดชอบ RTP Cyber Village, Smart Safety Zone หลายด้าน เวลานั้นทำงานหลายด้านหลายหน้าที่”(F, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“กำลังพลไม่เพียงพออยู่แล้ว แต่เวลาเค้ามีตรงนี้เค้าก็ตัดเราออกจากโรงพักให้เรามาอยู่ตรงนี้ ก็คือมันต้องปรับตามสถานการณ์”(I, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ขาดเรื่องกำลังพล... บางทีผู้บังคับบัญชาไม่ได้มองว่าเรามีความพร้อมอย่างไรหรือไม่งบประมาณมีเพียงพอมี เมื่อสั่งการแล้วผู้ปฏิบัติก็ต้องทำตาม ความขาดแคลน ประสิทธิภาพงานที่ออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควร”(E, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“กำลังพลน้อย” (E, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

นอกจากความเห็นของตำรวจที่มองว่ากำลังคนไม่เพียงพอ ประชาชนก็เห็นเช่นนั้นด้วยเช่นกัน ดังคำสัมภาษณ์ของประชาชน

ประชาชน

“กำลังตำรวจน้อย พื้นที่กว้าง กำลังน้อยมาก เกิดเหตุก็ไปไม่ทัน” (เกียบ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“เรื่องของกำลังคนของตำรวจอาจไม่เพียงพอ ต้องอาศัยทางฝ่ายปกครอง ฝ่ายยอส. หรือผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ช่วยลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบด้วย” (เกียบ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

“กำลังตำรวจน้อย” (เกียบ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

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

“พื้นที่กว้าง แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่พอ ใช้ตำรวจอาสาช่วย รถ 20 คันตลอดทำให้ชาวบ้านอุ่นใจ” (เสียงสะท้อนจากประชาชน ชายวัย 62 จากบางน้ำเปรี้ยว, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“Cyber village บุคลากรยังไม่พอ เพื่อบางท่านติดงานอีกที่หนึ่งบางที่อยากให้มีมาเลยแต่ติดภารกิจแล้วยังมาไม่ได้ แต่เข้าใจได้ ชุมชนยังยืน สถานที่ยังไม่อำนวยในการที่ตำรวจมาพักในหมู่บ้าน เช่น กางเต็นท์นอนในชุมชนอยู่ในชุมชน 100% ตำรวจได้ใจประชาชน งบประมาณในการเป็นอยู่ของตำรวจ อุปโภค บริโภค ชาวบ้านช่วยดูแลตำรวจในเรื่องอาหารการกิน” (พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“กำลังพลที่นี้ก็น้อยอยู่แล้ว ผมว่าทางหนองแวนผมว่าไม่พอนะ เอาจริง ๆ นะ เพราะว่ากำลังพลที่นี้มีอยู่ก็นายก็ไม่รู้ แต่ไปบางที่มันก็ต้องแบ่งหน้าที่กันไปแล้ว โรงพักที่นี้ก็ต้องทำเหมือนกับโรงพักใหญ่ ๆ ต้องมีสื่อบีอะไร ถ้าแบ่งหน้าที่กันจริง ๆ มันอาจไม่พอหรอก บางที่คนหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งจะต้องทำงานสองสามอย่าง” (แพน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“กำลังพลของโรงพักน้อย เพราะว่าทุกวันนี้กำลังพลมีอยู่ประจำที่มีอยู่ไม่เยอะ แล้วก็ต้องโดยไปช่วยงานโน้น นี่ นั่นอะครับ พอเกิดปัญหาในพื้นที่...จะต้องรอนิดนึง เพราะว่าตำรวจเนี่ยมีน้อย กว่าเขาจะวิ่งจากที่โรงพักมาเราเนี่ยก็พักหนึ่ง..ถ้าเกิดมีกำลังพลมากขึ้นมันจะเร็วขึ้นครับ”

(โงก 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“มีตำรวจน้อย สายตรวจน้อย ประมาณ 30 คน น้อยมากช่วยเหลือดูแลไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ออกตรวจไม่เพียงพอ ออกตรวจบางที่หนึ่งคนบ้างสองคนบ้าง มันก็ดูแลไม่ทั่วถึง”

(พลี 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 5 มิถุนายน 2566)

2.3 การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์

ปัญหาเรื่องขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจน เทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน ทำให้การดำเนินโครงการไม่ราบรื่น บางเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคในการทำงานเพราะใช้ยาก เช่น Clubhouse ความขาดแคลนในเรื่องนี้ทำให้ตำรวจต้องพยายามหาความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากภาคส่วน

ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้วัสดุอุปกรณ์ส่วนตัวเพื่อให้สามารถทำงานได้ลุล่วง ดังคำ
สัมภาษณ์ของกลุ่มคนต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการ

โครงการตำรวจช่าง

ตำรวจปฏิบัติการ

“การขาดแคลนอุปกรณ์ครับ อุปกรณ์บางตัวตำรวจต้องหาผู้สนับสนุนจัดหา
อุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพวกสายสลิงลาก หรือว่าสายพ่วงแบตเตอรี่ที่ใช้งานไปแล้วมันขาดอะครับ
บางทีเราก็ก็น่าจะไปขอสนับสนุนจากผู้มีอุปการะคุณกับตำรวจ หรือว่าที่เต็มใจช่วยเหลือสังคมจริงๆ อะ
ครับ ก็เป็นอย่างนั้นนะครับ” (G, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ปัญหาคืออุปกรณ์ครับ อุปกรณ์ที่เราจะไปช่วย บางครั้งรถเรามี 2 คันที่จะคอย
ช่วยซัพพอร์ท อย่างรถผมคันนี้ และรถอีกคันนึงของมันอยู่รถผม แต่อีกคันหนึ่งไม่มี ถ้าคันที่มันไม่มี
ของไปเจอ เพื่อผมติดธุระอะไรอย่างนี้ มันก็จะเกิดปัญหาที่ว่ารถคันนั้นยังไม่มีของที่จะช่วยเขา
เกี่ยวกับอุปกรณ์ มันไม่เพียงพอ”(แสน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

โครงการ Cyber Village

ตำรวจระดับบริหาร

“โครงการดีทุกโครงการ แต่การขับเคลื่อนมีปัญหา ไฮเบอร์ เจอปัญหา
เทคโนโลยี”

(ญ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“เรื่องมีปัญหา Clubhouse มั้ย เราต้องบอกว่ามีปัญหาเรื่องของโทรศัพท์ของ
ชาวบ้านเสียก่อนเลยด้วย เพราะว่าชาวบ้านในตรงนั้นจะเป็นชาวบ้านที่มีพื้นที่ทำมาหากินเกี่ยวกับ
เกษตรนะครับก็อาจจะมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อน้อยมาก แล้วก็ก็เป็นคนที่มียุทธะส่วน
ใหญ่ ซึ่งไม่มีความจำเป็นในชีวิตในเบื้องต้นที่จะต้องใช้โทรศัพท์ที่มีแอปพลิเคชัน ก็จะเป็นปัญหาใน
เบื้องต้นก่อนที่จะถึงปัญหาของ Clubhouse เมื่อพอมันปัญหานั้นไปได้โดยสามารถคัดเลือกคนที่
มีอุปกรณ์ ซึ่งจะยากกว่าที่อื่น (หัวเราะ) ก็เข้าร่วมในโครงการเสร็จเราก็ต้องมามีขั้นตอนมาแนะนำ
ประชาชนเหล่านั้นในการเข้าสู่ Clubhouse ซึ่งในสมัยนั้นเนี่ย Clubhouse เป็นแอปพลิเคชันที่นิยม
อยู่ในคนแค่เพียงกลุ่มหนึ่ง ไม่นิยมอยู่ในคนทั่วไปอย่างไลน์และ เฟสบุ๊ค ไลน์ใช้อย่างไรว่ามันมีข้อเสีย
ไม่สามารถประชุมเป็นกลุ่มได้ ถ้าเป็นเฟสบุ๊ค กับ tiktok ก็จะเป็นแนวทางในการเผยแพร่ไปสู่
ประชาชนมากกว่า มีมุมมองย้อนกลับแค่ให้ความเห็นว่าเรื่องนี้ดีไม่ใช่อะไร แต่ไลน์เนี่ยสามารถโต้ตอบ
กันได้ไม่ว่าจะเป็นมีเหตุด่วนที่ไหน แจ้งตำรวจ ตำรวจไป ไปถึงหรือยังไม่ถึงมันสามารถใช้ได้เป็น
ปัจจุบัน” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“ก็ส่วนใหญ่ที่ชาวบ้านเค้าถนัดคือไลน์ ไลน์กลุ่ม messenger เพราะบางครั้ง Clubhouse มันใหม่สำหรับเค้ามากเกินไป มันตั้งแต่ลงทะเบียนตั้งแต่เข้ากลุ่ม ตั้งแต่เรียก เชิญ มันวุ่นวายจนเค้ารู้สึกว่าเป็นภาระเค้านี่คือเสียงจากชาวบ้านเลย แล้วบางท้องถิ่นเนี่ยมันไม่ได้ เช่น

บางพื้นที่ไกล ๆ เนี่ย ในเรื่องของตรงเนี่ยไกลมาก เราต้องอย่าลืมว่าชาวบ้านในชุมชน บางทีชาวไร่ชาวนาเค้าเข้าไม่ถึง ฉะนั้นรูปแบบของ Cyber village ก็เปลี่ยนในเรื่องของการแจ้งข่าว การให้ข้อมูล การโทรไลน์กลุ่ม อะไรอย่างนี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“Clubhouse จะใช้น้อยครับ จริง ๆ เพราะว่าการเข้าถึงของประชาชนในเรื่องของ Clubhouse เค้าเข้าถึงยากกว่าตัวไลน์ครับ ถามว่ามีมั้ยก็มีครับ มีไว้ให้เค้าใช้เวลาไปตรวจเยี่ยม เค้า เราก็ให้เค้าช่วยโหลดแอปนี้มาจะได้รู้ ก็แนะนำเค้า แต่ว่าด้วยความที่แม้แต่ตำรวจเองยังเข้าถึงยากก็เลยใช้ค่อนข้างยาก ก็เลยมาในเรื่องของเฟสบุ๊คกับไลน์ซะมากกว่า” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ไม่คล่องใช้โปรแกรมและไม่เห็นว่าจะได้ประโยชน์อะไร ตอนแรก ๆ ใช้คลับเฮาส์

ซึ่งใช้ยากไม่เป็นที่กว้างขวางในระดับชาวบ้าน ตอนหลังมีการปรับใช้เฟสบุ๊ค ไลน์ ตีตก ออก ทำให้มีช่องทางติดต่อกับชาวบ้าน การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้กับชาวบ้าน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“คลับเฮาส์ ชาวบ้านไม่ค่อยเข้าใจ ชอบใช้ไลน์มากกว่าอินสตราแกรม”
(จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“โครงการนี้จุดเด่นคือการแสวงหาความร่วมมือของประชาชน แต่เพราะกำหนดเทคโนโลยีมาทำให้โครงการนี้มันไม่บรรลุ เพราะว่าเทคโนโลยีกลายเป็นภาระ เป็นภาระของชาวบ้าน ภาระของผู้ปฏิบัติ ซึ่งจริง ๆ แล้ว ชาวบ้านเค้ามีการสื่อสารของเค้าแบบหนึ่งอยู่แล้ว เราไปกำหนดรูปแบบเค้าต้องเป็นภาคบังคับใช้ Clubhouse อย่างงี้ ซึ่งจริง ๆ ชาวบ้านเค้าอาจจะใช้ไลน์กลุ่ม เค้าก็จะโทรคุยกัน เค้าได้อยู่แล้ว ฉะนั้นโครงการนี้ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่สอดคล้องกัน ทำให้โครงการนี้เป็นภาระแทนที่จะเอาจุดประสงค์ของโครงการคือเข้าถึงประชาชน ใช้เทคโนโลยีที่เค้าถนัด ดีกว่าซึ่งก็มีความพยายามเพราะเทคโนโลยีที่เค้าใช้ปัจจุบันเนี่ย เอาเข้ามาใช้ก็จะตอบโจทย์ได้”
(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“การใช้ทรัพยากรส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ ค่าใช้จ่ายค่าสัญญาณ ถึงแม้เป็นค่าใช้จ่ายชดเชยที่ตำรวจใช้ แต่มันก็ขาด”(ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ขาดอุปกรณ์ เราไม่มีเครื่องมือ” (ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

โครงการสมาร์ต เซฟตี้โซน

ประชาชน

“กำลังเจ้าหน้าที่น้อย อะไรก็ตำรวจ เหนื่อย ทุกอย่างลงตำรวจ เทคโนโลยี กล้องน้อย” (โพธิ์ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“กำลังน้อย เทคโนโลยีน้อย” (โพธิ์ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืน

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

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

ประชาชน

“ชุมชนยั่งยืน สถานที่ยังไม่อำนวยในการที่ตำรวจมาพักในหมู่บ้าน เช่น ทางเดินที่ในชุมชน อยู่ในชุมชน 100%” (พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

นอกจากการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีแล้ว ยังพบว่า ความก้าวหน้าและความหลากหลายของเทคโนโลยีก็จัดเป็นปัญหา อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการจัดการบริการสังคมด้วย เพราะ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานทั้งในส่วนของการตำรวจและประชาชน ส่งผลให้ทุกคนต้องพยายามเรียนรู้ทำความเข้าใจ ได้บ้างไม่ได้บ้าง อะไรมากมายก็ไม่ยอมใช้

จากการศึกษาพบว่าโครงการ Cyber village ต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องเทคโนโลยีมาก เนื่องจากประชาชนและตำรวจ ส่วนหนึ่งยังไม่เข้าใจและขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินโครงการนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“Clubhouse ใช้ไม่ได้ผลก็กลับมาในรูปของไลน์กลุ่มในการโทรหากันคุยกัน ทำให้

การที่เลือกใช้เทคโนโลยีผิด ไป Requirement ว่าจะต้องใช้ Clubhouse เนี่ยทำให้คนเค้าปิดโอกาส คนที่ใช้ไม่เป็นเค้าไม่ยอมมีความคิดเห็น เข้ามาแล้วใช้ไม่เป็น หลาย ๆ คน เข้ามาแล้วก็ไม่พูดอะไรเลย ทั้ง ๆ ที่จริง ๆ ไลน์กลุ่มเห็นหน้าเห็นตาอะไรอย่างงี้” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“อุปสรรคในการดำเนินการ คือชาวบ้านการใช้สื่อโซเชียลกับเทคโนโลยีที่ใหม่อย่าง Clubhouse เค้าจะไม่ค่อยเล่นกับ TikTok ส่วนมากจะใช้สื่อทาง Facebook ทางกลุ่ม LINE แค่นั้น

มีความยากในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

2. ปัญหา อุปสรรค ในเชิงนามธรรม คือ ปัญหาเชิงความคิด ความรู้สึก เช่น ความไม่เข้าใจว่างานบริการสังคมเป็นงานของตำรวจและเป็นงานที่สำคัญ ความไม่ไว้วางใจตำรวจ

ความคาดหวังต่อการทำงานของตำรวจที่มากเกินไป ความไม่เข้มแข็งและการไม่ร่วมมือของประชาชน

การโยกย้ายตำรวจ และ ความย้อนแย้งในการปฏิบัติตัวของตำรวจที่ต้องบังคับใช้กฎหมายและต้องอะลุ่มอล่วยกับประชาชนในชุมชนไปพร้อม ๆ กัน จากการศึกษาพบว่าหากมีความคิด ความรู้สึกที่ดี

จะทำให้นโยบายและโครงการต่าง ๆ สามารถดำเนินเป็นไปอย่างรวดเร็ว หากคิดและรู้สึกตรงกันข้ามจะส่งผลให้เกิดความล่าช้า ไม่ราบรื่น

2.1 ความไม่เข้าใจว่าการบริการสังคมเป็นงานของตำรวจและเป็นงานที่สำคัญ

จากการศึกษาพบว่า มีตำรวจ หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน หลายคนมีความเข้าใจว่าการบริการสังคมหรือการทำโครงการต่าง ๆ นั้นไม่ใช่งานหรือหน้าที่ของตำรวจ เป็นงานของหน่วยงานอื่น และมองไม่เห็นความสำคัญของการบริการสังคม ยิ่งไปกว่านั้นประชาชนบางส่วนยังมองว่าการเข้ามาช่วยทำงานบริการสังคมเหล่านี้ทำให้เสียเวลา เสียรายได้ในการประกอบอาชีพ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์จากโครงการบริการสังคมต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

โครงการตำรวจช่าง

“ตำรวจช่างกับราชสีห์ น่าทำแต่เป็นงานที่ไม่ใช่งานโดยตรง” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

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

โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์

“บูรณาการไม่ยาก แต่ถูกมองว่าเป็นงานคุณ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างอำเภอกับโรงพักดี ก็ทำงานดี ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนตัว” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

โครงการชุมชนยั่งยืนฯ

“แต่ความจริงแล้วจริง ๆ หน่วยงานตรงนี้นั้นเป็นตำรวจมาช่วยฝ่ายปกครองซะมากกว่า เพราะหน่วยงานตำรวจจริง ๆ แล้วมันน่าจะเป็นเรื่องการจับกุม สืบสวนซะมากกว่า การมาโครงการชุมชนยั่งยืนหน่วยงานหลักเนี่ยผมว่ามันน่าจะเป็นของฝ่ายปกครอง เป็นการประชาสัมพันธ์ และเป็นการป้องกัน” (ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน 2566)

เมื่อพิจารณาโครงการต่าง ๆ ในภาพรวมยังพบว่า ตำรวจส่วนหนึ่งยังคงมีความเข้าใจว่าการบริการสังคมหรือการทำโครงการต่าง ๆ นั้นไม่ใช่งานหรือหน้าที่ของตำรวจ เป็นงานของหน่วยงานอื่น และมองไม่เห็นความสำคัญของการบริการสังคม ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“ผมว่าตำรวจเราเข้าไปทำงานของหน่วยงานอื่นได้อย่างดี จนเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เค้าเกี่ยวข้องจริง ๆ เค้าอาจจะลืมนึกถึงว่า ผมคิดในมุมของผมหน้าที่ของตำรวจที่แท้จริง อาจจะมีไม่ถึงในจุดนี้ทำให้เราขาดศักยภาพที่จะเอาเวลาไปทำหน้าที่ของตำรวจในการทำให้สังคม” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“ในมุมมองของผู้บริหารโครงการต่าง ๆ ทำให้เพิ่มขีดความสามารถ แต่ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่เสียแรงไปกับงานที่ไม่ใช่งานหลัก มีโครงการได้แต่ไม่มากนัก” (B, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตามเมื่อถามว่าหน้าที่หลักของตำรวจคืออะไร จากการศึกษาพบว่า ตำรวจมองว่าหน้าที่หลักของตำรวจ คือทำให้ประชาชนปลอดภัย เหตุไม่เกิด เหตุเกิดจับได้ ดังนั้นการจัดโครงการบริการสังคมจึงถูกมองว่าเป็นหน้าที่รอง ตำรวจต้องกลับไปทำหน้าที่หลักของตำรวจให้เต็มที่ก่อนจึงไปทำอย่างอื่นเพราะคนอื่นทำหน้าที่หลักของตำรวจไม่ได้ ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“หน้าที่ของตำรวจอย่างแรกเลยที่ไม่เกี่ยวกับโครงการพวกนี้ก็คือการทำให้ประชาชนในพื้นที่นั้นมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด หน้าที่ที่ดีที่สุด ก็คือทำให้ไม่ให้เกิดเหตุ หน้าที่รองลงมาก็คือเกิดเหตุสามารถจับกุมได้ อันนี้ไม่รวมกับการบริการสังคมในแผนกต่าง ๆ เช่น การจราจรอะไรก็ว่าไป เพื่อให้เกิดความสะดวกในส่วนนี้หรือว่าการลดจำนวนคนที่ทำให้เกิดปัญหาบนท้องถนนก็ส่วนนี้ อันนี้ในมุมมองของผม แล้วก็อีกเรื่องหนึ่งก็คือการดำรงความยุติธรรม โดยการทำสำนวนการสอบสวน นั่นก็เป็นหน้าที่อีกหน้าที่หนึ่งที่มันจะต่อเนื่องมา ซึ่งในหน่วยงานของโรงพักในมุมมองก็จะมีเรื่องนี้ที่เป็นเรื่องหลักในการดำเนินการอยู่แล้ว”

“แต่ว่าหน้าที่หลักของเราทำได้ไม่เต็มที่ผมว่ามุมมองของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเค้าก็คงจะเป็นเหมือนเดิม เพราะว่าหน้าที่ที่กล่าวไปตอนแรกนอกจากตำรวจแล้ว จะให้เทศกิจให้อบต. ไปทำหรือหน่วยงานอื่นก็ทำแทนเราไม่ได้ครับ แต่หน้าที่อย่างนี้เราก็มามาทำแทนเค้าได้ หน้าที่ของเราเองพอถึงเวลาตามหมายจับก็ไม่มีใครมาช่วยเรา”(ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจปฏิบัติการ

“การบริการเป็นผลพลอยได้ การแก้อาชญากรรมส่วนมากเป็นวัตถุประสงค์ของตำรวจ”(H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

2.2 ความไม่ไว้วางใจตำรวจ

ปัญหา อุปสรรค จากความไม่ไว้วางใจตำรวจของประชาชน สังเกตได้จากคำสัมภาษณ์ของ ตำรวจ ประชาชน ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“เราเลือกชุมชนนี้แล้วเนี่ย เราลงไปสิ่งแรกที่เราพบก็คือความไม่ไว้วางใจแต่แรก พอตำรวจไปจับสิ่งที่เค้าไม่ไว้วางใจแต่แรกเค้าก็จะปิดหมดเลย เราไม่รู้เลยผู้เสกผู้คว่ำ”(สัมภาษณ์รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

เสียงความรู้สึกจากประชาชนที่เป็นผู้นำชุมชนและได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบสารเสพติดในหมู่บ้านชุมชนยังยืนยันร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่สะท้อนถึงความไม่ไว้วางใจตำรวจที่เข้าไปในชุมชน

“กลัวจะจับ” (พลี 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“ที่แรกกลัวตำรวจ (ไม่กลัวร่วมโครงการ)” (พลี 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

2.4 ความคาดหวังของประชาชนต่อตำรวจที่สูงเกินไป

เสียงจากตำรวจช่วยสะท้อนให้เห็นถึงความหนักใจที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อตำรวจสูงเกินกว่าความสามารถที่ตำรวจจะทำได้ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและปฏิบัติการณ์ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ผมมีความคิดว่าทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นกก.ตร. ไม่ว่าจะภาคธุรกิจ ไม่ว่าจะสื่อ ไม่ว่าจะประชาชนทั่วไปเนี่ย เค้าคาดหวังเราเกินไปกว่าประสิทธิภาพที่เราได้อยู่ไม่ว่าจะเป็น

ประสิทธิภาพบุคคล อุปกรณ์ รวมทั้งกำลังคนที่จะไปดูแลเค้า อย่างสมมติว่าโรงเรียนคาดหวังว่า จะต้องมีการจะไปหาหน้าโรงเรียนทุกวันเลย ซึ่งคนเรามีแค่หยิบมือ ทุกแยกที่มีรถติด หรือมีคอขวด เค้าก็หวังว่าจราจรจะไป ทุกหมู่บ้าน ทุกตำบลที่มีศาลาแล้วมีเด็กไปจับกลุ่ม คาดหวังว่ากลางคืนรถ สายตรวจจะต้องไปเปิดไซเรนไล่ ทุกเส้นทางที่บอกว่ามีรถวิ่งมา ประชาชนก็หวังว่าเราจะไปกวาดขึ้น จับกุมเค้าได้ ทุกครั้งที่มอเตอร์ไซด์หาย เค้าคาดหวังว่าตลาดนัดตรงนี้ตำรวจจะไปยืน คือความ คาดหวังเค้าเนี่ย ถ้าบวก ลบ คูณ หาร ตำรวจโรงพัก....ต้องมีซัก 500 ไม่ใช่ 120 นะครับ” (สัมภาษณ์ รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

ตำรวจระดับปฏิบัติการจะมีความเห็นไม่แตกต่างจากระดับบริหารในเรื่องความ คาดหวังของประชาชนที่มีต่อตำรวจมากเกินไป

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

2.5 ความไม่เข้มแข็งและไม่ร่วมมือของประชาชน

ความไม่เข้มแข็งของประชาชน เห็นได้ชัดเจนจากโครงการชุมชนยั่งยืน เนื่องจาก ประชาชนผู้รับที่ได้รับการบำบัดแล้วเมื่อคืนสู่ชุมชนยังคงมีส่วนหนึ่งกลับเข้าสู่การเป็นผู้เสพยาเสพติด เช่นเดิม ดังเห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและประชาชน ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“สังคมมีความเข้มแข็งไม่พอ ฉะนั้นทำชุมชนยั่งยืนเนี่ยไม่ใช่ไปค้นหาแล้วบำบัด ควรจะย้อนกลับมาดูว่าบำบัดไปแล้วทำไมถึงกลับมาเสพติด นี่คือการไม่เข้มแข็ง ความคิด ความเข้าใจไม่เข้มแข็งพอ ทำให้เสียงบประมาณฟรี ๆ กลายเป็นข้ออ้างจะได้ไม่ติดคุก ถามว่าประสบ ความสำเร็จมี มีแต่ว่าคุณเคยสำรวจมัยว่ากี่เปอร์เซ็นต์ คุ่มทุนกับงบประมาณที่เสียไปมัย” (ก, การ สื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนยั่งยืน 3/5 เสพหรือไม่เสพนั่นอยู่ที่บุคคล การที่จะเอามาร่วมโครงการ ตอนนั้นอาจเลิกเสพแต่พอกลับไปก็อาจจะเสพเหมือนเดิม” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ประชาชนบางครัวเรือน พ่อแม่บางครอบครัวก็จะยังไม่เข้าใจว่าการทำงานที่ ตำรวจ หรือ ฝ่ายภาคีของเราได้ลงมือทำ อย่างเช่น ลูกฉันไม่ได้ติดนะ ไม่ได้ลักขโมยเป็นโจรนะลูกฉัน เป็นคนดี ก็คือไปบอกกับคนที่ลงไปทำงานกับชุมชนแบบนั้น บางครั้งก็อาจจะไม่รู้ หรืออาจจะรู้แต่ก็ กลัวที่จะโดนจับ” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ผู้เสกกลับไปเสกเหมือนเดิม” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

ประชาชน

“คนที่ติดอยู่แล้วจะเลิกยากตอนพาไปบำบัดคนที่มียาเสพติดก็ไป ...แต่ส่วนใหญ่ออกมาแล้วก็เหมือนเดิม มันแก้ปัญหามันไม่จบหรือตรงนี้ ยังไม่มีคนที่เลิกขาด แต่คนที่สมัครใจเลิกเองมี ถ้าเค้าไม่ไปยุ่งกับในกลุ่มเพื่อนที่เสกอยู่ด้วยกัน ก็จะเลิกได้ มันก็มีคนที่เลิกแต่ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีอายุขึ้นมาแล้วจะเลิก แต่ถ้าเป็นวัยรุ่นอยู่ ถ้าติดแล้วก็เลิกยาก” (แพน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

“การบำบัด...เมื่อกลับมาแล้วเค้าไม่ได้รับโอกาสทางสังคม ไม่ได้ทำงานโรงงาน..เค้าก็กลับมาอยู่ในวงจรเดิม ๆ ก็เท่ากับเป็นการเพิ่มภาระให้สังคม” (เมือง 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ตบมือข้างเดียวไม่ดังฉันใด การแก้ปัญหาใด ๆ หากอีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่ให้ความร่วมมือก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์ กก.ตร.และประชาชนสะท้อนให้เห็นความไม่ให้ความร่วมมือ

กก.ตร.

“ประชาชนบางที่ไม่ให้ความร่วมมือ แต่ตำรวจแก้ไขปัญหานี้ได้”(EE, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“ผู้ปกครองไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สนับสนุนกับโครงการนี้ หากกรรมการเข้าร่วมโครงการ ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในชุมชน บางคนไม่ยอมรับตัวเองว่าเสก” (เปรี้ยว 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ชาวบ้านบางที่เค้าไม่เข้าใจ บางที่เราไปขอตรวจเค้าอะไรอย่างเงี้ย เราตรวจหมดทั้งวัยรุ่นทั้งผู้สูงอายุ บางที่เราขอตรวจเขาก็ยินยอมเราก็ดู บางคนเค้าไม่เข้าใจก็อาจจะมียารมย์บ้าง ว่ามาตรวจใจ สิทธิบุคคลมันก็มีอยู่บ้าง แต่เราก็ต้องคอยอธิบายให้เข้าใจ”(แพน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2566)

ความไม่ร่วมมือของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่เป็นผู้นำ มีผลต่อการเข้าถึงชุมชน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและผู้นำชุมชน รวมถึงประชาชนในชุมชน ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานโครงการบริการสังคมของตำรวจ ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ปัญหา และอุปสรรคนะ มันเป็นเขตแล้วแต่หมู่บ้าน ถ้าหมู่บ้านที่ผู้นำชุมชนให้ ความร่วมมือกับเราอันนี้ปัญหาและอุปสรรคก็จะน้อยลงเยอะเลย แต่ถ้าเกิดเราเข้าชุมชนเนี่ย เกิด ตำรวจกับหัวหน้าชุมชนเนี่ยไม่ได้มีความสัมพันธ์กันดี โครงการก็แทบจะเป็นไปได้เลยกับชุมชนนั้น ๆ อย่างจะเรียกประชุมคนในหมู่บ้านอย่างเนี่ย ถ้าผู้ใหญ่บ้านไม่เรียกให้อย่างเนี่ยเราก็ไม่สามารถจะมีพลัง ไปเรียกคนในหมู่บ้านมาได้หรอกอันนี้คือปัญหาเลย เพราะฉะนั้นปัญหามันก็แล้วแต่หมู่บ้านไปดูเป็น เคส ๆ ไป ซึ่งโรงพักนึงมันก็มีแบบเนี่ย หมู่บ้านที่ให้ความร่วมมือก็มี ไม่ให้ความร่วมมือก็มีครับซึ่งมันก็ เป็นธรรมชาติอะแหละที่ทำอย่างโครงการ Cyber Village นี่โอเคมากเลยนะ ชาวบ้านก็มาจัดโต๊ะ รอรับเลยมานั่งรอเลยครับ แต่ถ้าหมู่บ้านไหนผู้ใหญ่ไม่เอาด้วยอย่างเงี้ยก็เรียกมากี่ไม่มีใครมาร่วม ไป ถึงก็มีแต่ศาลาประชาคมครับ แล้วจะไปพูดให้ใครฟังซึ่งอันนี้ปัญหาและอุปสรรคก็คือความสัมพันธ์ ตำรวจกับผู้นำประชาชนครับ ถ้าเรามีความสัมพันธ์ที่ดีมันก็ดีแต่ตำรวจพยายามสร้างความสัมพันธ์ และแต่บางที่ผู้นำชุมชนเขาก็อาจจะไม่ชอบตำรวจ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“เพราะเราไปทำโครงการเนี่ยเราไม่สามารถเดินไปทำเดี่ยว ๆ ได้เลย โดยที่ไม่ได้ รับความร่วมมือกับชุมชนก่อนอันเนี่ยเราต้องไปประสานก่อน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้าน กำนันในตำบลนี้ให้ความร่วมมือกับเราไหม ถ้าเกิดหัวหน้าเขาไม่เอาด้วยเนี่ยการที่เราไปต่อกับชาวบ้าน เนี่ยก็จะยากขึ้นเยอะเลย นี่ก็กลุ่มแรกเลยที่ต้องประสานนะครับ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ความสัมพันธ์ของผู้นำชุมชนกับตำรวจอะนะครับ บางที่ผู้นำชุมชน คนที่เป็น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เขาอาจจะไปสื่อสารไม่เป็นหรืออาจจะไม่สื่อสารให้เรา ว่าเราต้องการจะมาทำ โครงการเนี่ย ก็เพื่อประโยชน์ของประชาชนแต่ถ้าทางผู้นำชุมชนเขาไม่ประสานให้ ไม่มีเสียงตามสาย บอกประชาชนว่าวันที่เท่านี้จะมามีตำรวจมาให้ความรู้เรื่องดังนี้ 1 2 3 4 นะครับ แล้วก็มีการไปพูดคุย บอกกับประชาชนว่ามีโครงการนี้ขอเสียเวลาสักนิดนึง แล้วมานั่งฟังมานั่งพูดคุย จะได้เห็นประโยชน์ที่ ชุมชนของเขาจะได้ อย่างถ้ามาประชุมร่วมกันก็จะสามารถป้องกันได้หลาย ๆ มิติอะครับ ไม่ใช่แค่ เกี่ยวกับเรื่องยาเสพติดอย่างเดียวมีเรื่องลักเล็กขโมยน้อย มีเรื่องโจรผู้ร้าย มีเรื่องอื่นอีกหลาย ๆ เรื่อง นะครับ บางทีที่ทีมงานโชคดีก็ไปเจอผู้นำชุมชนที่เข้มแข็งพร้อมที่จะเข้าร่วมกับเรานะครับ อย่าง โรงพักบางที่ไม่ใช่ว่าไม่ตั้งใจทำงานนะแต่บางที่เขาไปแล้วเขาไม่ได้รับความร่วมมือมันก็จะทำให้ เขาไม่สามารถจะต่อติดได้กับชุมชนนั้น ๆ อะนะครับ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ต้องเริ่มจากผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนมีส่วนสำคัญมาก หากจะทำให้โครงการนี้ ยั่งยืนต่อไปได้ ต่อให้โครงการจะมีระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน ตลอดไปถึง 1 ปี ถ้าเราจะต้องทำให้ ยั่งยืน...คำว่าโครงการยั่งยืนทุก ๆ โครงการ ถ้าเราไม่ได้ชุมชน ไม่ได้ผู้นำ ไม่ได้เครือข่ายองค์กร หน่วยงาน ต่าง ๆ ร่วมมือกันมันจะยั่งยืนได้อย่างไร อย่างองค์กรวัด หน่วยงานราชการในพื้นที่ หน่วยงานจังหวัด ก็มีมีส่วนร่วมในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนอยู่แล้ว ในส่วนของตำรวจเองก็อาจจะต้องมีแรง และ

ยาเสริม มองว่าถ้าจะทำให้โครงการยั่งยืนต้องสร้างความไว้วางใจกับประชาชน ให้ประชาชนเชื่อมั่นว่า เราไม่ได้เอาลูกหลานของพวกเขาเข้าสู่กระบวนการของคดีอย่างเดียว แต่เอาลูกหลานของพวกเขา กลับคืนสู่สังคมในทิศทางที่ดีขึ้น” (เมือง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

2.6 การโยกย้ายตำรวจ

การโยกย้ายตามวาระ เป็นปัญหา อุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งในการจัดการ บริการสังคม เพราะหากการโยกย้ายนั้นมาเกี่ยวข้องกับตำรวจปฏิบัติการที่เป็นกำลังของงานโครงการ จะทำให้งานล่าช้า เนื่องจากกว่าจะทำให้ตำรวจ 1 คน มีความสามารถและชำนาญในการจัดการ

ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องใช้เวลา ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร

ตำรวจระดับบริหาร

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

2.7 ความย้อนแย้งในการปฏิบัติตัว

ความย้อนแย้งในการปฏิบัติตัว คือการที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายและต้อง อะลุ่มอล่วยไปพร้อมกันเนื่องจากการลงชุมชนทำให้ตำรวจได้ใกล้ชิดกับประชาชน มีความสัมพันธ์ที่ดี กับประชาชน ครั้นจะต้องมีการบังคับใช้กฎหมาย ตำรวจก็ทำงานได้ยากดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจ ระดับบริหาร

ตำรวจระดับบริหาร

“ลงชุมชนสัมผัสใกล้ชิดได้ปฏิสัมพันธ์ที่ดี แต่มีผลกระทบเรื่องการบังคับใช้ กฎหมาย ทำให้ต้องมีการอะลุ่มอล่วย จะเอาคนลงชุมชนไปบังคับใช้กฎหมายก็อยู่ลำบาก”(ข,การ สื่อสารส่วนบุคคล, 18 พฤษภาคม 2566)

3. แนวทางการในการแก้ไข

จากการศึกษาพบแนวทางในการแก้ไข ดังนี้

3.1 มองปัญหาและนโยบายอย่างเชื่อมโยง สร้างระบบ ระเบียบและการบริหารจัดการให้สั้น ชัดเจน รวดเร็ว เชื่อมโยง ทำน้อยได้มาก เน้นการมีส่วนร่วมและความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ

การมองการจัดการบริการสังคมในหลาย ๆ มิติ วิเคราะห์ปัญหาให้ถูกต้อง รอบด้าน ก่อนดำเนินโครงการใด ๆ ไม่ใช่สนองกระแสสังคม ควรรวมโครงการให้เป็นหนึ่งเดียว นโยบายการ ทำงานต้องชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดขอบเขตการบริการสังคมให้ชัดเจน ชับเคลื่อน งานโดยเล็งเป้าหมายเดียวกัน หน่วยงานระดับสูงต้องประสานนโยบายและถ่ายทอดยังระดับรอง ๆ ให้เข้าใจและสามารถประสานงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง ของทุกฝ่ายซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของ งาน วางแผนการทำงานให้รัดกุม ต่อเนื่อง และสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ ควบคุมและประเมินผลให้

ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาให้ถูกต้อง ดังคำให้สัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหารและปฏิบัติการที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

ตำรวจระดับบริหาร

“ฉะนั้นถึงบอกว่า โครงการนี้ควรเป็นโครงการระดับประเทศหรือระดับใหญ่ที่ทำทั้งหมด มันจะได้เป็นประเพณี แนวปฏิบัติของกำลังพลตำรวจ ปกครอง แล้วก็ท้องถิ่น ถามว่าทุกวันนี้ทำปัจจุบันมัย ก็อยู่ที่แต่ละสถานีว่าความสัมพันธ์ตรงนี้มีมัย เพราะว่า การไปแสวงความร่วมมือจากเขา เนี่ยมันก็เป็นไปแบบแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน”(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ผู้ปฏิบัติคิดว่าน่าจะรวมโครงการให้มีประสิทธิภาพจะได้ทำให้เต็มทีร้อยเปอร์เซ็นต์” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ต้องมีโครงการระดับประเทศที่สาธารณะสุข ปกครอง ตำรวจ ท้องถิ่นต้องเห็นประโยชน์ แล้วทำร่วมกัน การที่ตำรวจไปเน้นเป้าหมายบังคับผู้เสพ มันก็อาจจะทำให้หน่วยงานรับผิดชอบอย่างสาธารณะสุข มันเหมือนเราไปชิงบทบาทกัน ในการที่ตำรวจไปเข้าชุมชนมากไป ฝ่ายปกครอง เค้าก็มองตำรวจเข้าก๊วก่ายชุมชน ฉะนั้นตรงนี้ก็กลับมาคล้าย ๆ ข้อสอง (ราชศัพท์พิทักษ์สันติราษฎร์) ก็คือ ระดับนโยบายยังไม่เคลียร์ประเด็นนี้ มันก็เหมือนงานของสาธารณะสุข ตำรวจเอามารัน มันก็จะอะไรอย่างเงี” (ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ควรจะมีโครงการอย่างนี้ที่มันชัด ๆ แล้วก็จัดเป็นระเบียบเป็นระบบ คือเดิมเนี่ยของเรามันจัดมั่ว ๆ ไม่จัดเป็นระบบต่าง ๆ วันนี้โครงการลงมาเพื่อจัดให้มันเข้าหมวดหมู่ เข้าเป็น pattern เวลาทำงานมันจะทำงานเป็นทีมได้อันที่หนึ่ง อันที่สองประชาชนก็เห็นเราทำงานเป็นทีมแล้วเค้าเห็นศักยภาพเรา เค้ายอมรับ คลายอะไรต่าง ๆ ที่อยู่ในชุมชนมาให้เราแก้ปัญหา ผมมองว่าถ้าเราเดินอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ กับโครงการที่เรามีอยู่ ประชาชนจะยอมรับเราแล้วก็ชื่นชมเราในที่สุด” (รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการนี้ก็เป็นโครงการที่ดีนะครับ แต่ก็ขออย่ามีหลายโครงการเลย (หัวเราะ) ป่ะโครงการพอ อย่าทำโครงการจับฉ่ายครับ มันเยอะโครงการ คือปีนี้ตร.ต้องการไฟก๊สตรงไหนให้โครงการตรงนั้นเลยไม่ต้องเอามาหลายโครงการ มันหลายโครงการเกิน” (รองสารวัตร ป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“ต้องมีทางสายกลางที่มันเหมาะสมในการดำเนินการตามโครงการ และให้มีความพร้อมจริง ๆ หรือว่าเอาโครงการต่าง ๆ มารวมกันแล้วก็ดำเนินการต่าง ๆ ไปในครั้งคราวเดียว” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“ให้ทุกคนมีส่วนร่วมมากขึ้น ให้เหมือนเป็นโครงการตัวเอง จะได้เข้าใจ ไม่ออกนอกทาง ไปถึงเป้าหมาย”(บ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“นโยบายต่าง ๆ เค้าจะสั่งมาในภาพรวมของในหลาย ๆ พื้นที่ซึ่งมีทรัพยากรทั้งบุคคลต่าง ๆ นา ๆ ไม่เหมือนกันนะครับ แต่ในการทำในภาพรวมให้พร้อมที่จะเชื่อมต่อกันผมว่ามันน่าจะมีประโยชน์ ก็คือว่าถ้าที่บางที่ทำ บางที่ไม่ทำมันไม่สามารถที่จะพัฒนาอย่างเป็นระบบได้ในส่วนมุมของผมเนี่ยก็อาจจะเอามาเป็นจิ๊กซอว์ที่เอามาต่อกันแต่ละพื้นที่ได้อีก” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“บอกกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับฝ่ายปกครองให้เข้ามาซึ่งเค้าก็ทำอยู่แล้วแต่ทีนี้คือบางที่การทำมันยังไม่ตรงประเด็นตรงที่ชาวบ้านเขาต้องการแก้ปัญหา อย่างเรื่องอาชญากรรมในชุมชนคือบางที่ฝ่ายปกครองหรือท้องถิ่นที่อยู่ในชุมชนนั้นเค้าก็ไม่อยากไปกระทบกระทั่ง ถ้าบอกก็จะมีการบูรณาการร่วมกันบูรณาการร่วมกันแล้วงานนั้นก็จะสำเร็จได้เร็วเพราะว่ามันไม่ได้ไปหน่วยเดียว ถ้าไปหน่วยเดียวมันจะเป็นอุปสรรค เพราะว่าการแก้ไขปัญหานั้นจะเป็นปัญหาเล็ก ๆ แต่ถ้าไปหน่วยเดียวมันจะไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ ถ้าไปสองหน่วยสามหน่วยอย่างฝ่ายปกครอง อบต. สาธารณสุข และตำรวจไปด้วยกันมันจะเร็วขึ้น ไปหลายหน่วยงานแล้วชาวบ้านเค้าจะยินยอมให้ความร่วมมือ” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลแทน ลดโครงการที่ไม่จำเป็นลง” (B, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“เสนอให้เบี่ยงเบนมองในความเป็นจริงมากกว่านโยบาย” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

นอกจากนี้ จากการศึกษาเชิงแนวทางแก้ไขในส่วนของนโยบายคือ พบว่าการใช้วิธีจูงใจสามารถช่วยดึงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจได้มากขึ้นเช่นกัน ดังเสียงสะท้อนจากประชาชนในการได้รับขวัญกำลังใจ

“แต่ภาคีเครือข่ายของเราพร้อมที่จะทำ เราร่วมมือกันมันก็เลยดูเหมือนว่าไปง่าย ในการทำชุมชนยั่งยืนเราก็ไม่ได้หวังจะได้อะไร แต่ก็อยากจะให้มีน้ำใจหรืออะไรที่ตอบแทนเป็นขวัญกำลังใจ ให้กับคนที่ทุ่มเทอยู่ตรงนี้ระยะเวลา 3 เดือน ทั้งกลุ่มผู้นำ ทั้งตำรวจ ขอให้เป็นขวัญกำลังใจ สติน้ำใจของเค้า ให้การันตีว่าโครงการที่ทำเห็นผล ถึงแม้จะไม่เข้ารอบ แต่ก็ยังมีใบประกาศ หรือเชิดชูหนึ่งเลยได้ความสามัคคี” (พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

3.2 จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอ

เพิ่มคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สนับสนุนเบี้ยเลี้ยงและมีการใช้งบให้เหมาะสม ทำในสิ่งที่จำเป็น บางอย่างไม่จำเป็นต้องควรเลิกทำ เช่น การทำป้าย การทำพิธีกรรมต่าง การเปิด-ปิดการอบรมที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ดังเห็นได้จากคำสัมภาษณ์

ตำรวจระดับบริหาร

“ให้งบมาแต่ทำเรื่อยเปื่อย (ป้ายต่าง ๆ ครอบลด) เพิ่มงบ ให้เบี้ยเลี้ยงไม่กี่บาท งบไม่พอ” (ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“ปรับแก้เรื่องงบประมาณ กำลังคน เราต้องทำงานหลายอย่าง ดำรงคนหนึ่งอย่างผมเนี่ยทุกงาน คือบางทีมันก็ได้ประมาณหนึ่ง แต่ตะให้กำลังเยอะๆ ยังไม่พอ แต่ก็ทำได้” (ฟ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“ปรับแก้ก็อยากให้ปรับเรื่องงบประมาณ กำลังคน เราต้องทำงานประจำไม่ได้หยุดไปทำงานน้ออย่างเดียว ประชุมก็ต้องมา สอบก็ต้องมา ไปนอนกับชาวบ้าน ไปอยู่กับชาวบ้านก็มี มันไม่แยกขาด เนื่องจากพักเรามาเล็ก มี 50 คน (หัวเราะ) ถ้าเกิดให้เราทำงานหน้าเดียว สมมติว่ามีโครงการ โดยจะทำเรื่องนี้เรื่องเดียวถ้าอย่างนี้นั้น เพราะทุกคนทำได้หมด ดำรงมีความรู้ความสามารถ แต่พอมีงานหลายอย่าง ไม่สามารถแยกร่างแบ่งร่างได้ ทำให้ประสิทธิภาพด้อยลงไปหน่อย แต่ว่าบางทีเราไม่ติดตาม ไม่ไปบ่อยบางทีก็ไม่ใช่ไร บางทีก็เป็นปัญหา” (ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“คืองบประมาณ บางทีลงไปก็ยังไม่ค่อยได้เลย ลงไปบางครั้งเราไปดูแลชาวบ้านอาจจะต้องออกทุนส่วนตัวไปก่อนด้วยบางที ลงไปก็อาจจะมีการกินบ้าง ค่าน้ำค่าอะไร บางทีเราก็ก่อนออกก่อน ถ้ามีงบมาเดี๋ยวก็เอามาช่วย ๆ กัน ประมาณนี้ ทุกวันนี้นะยังไม่เข้ามาเลยเนี่ยยังยื่นเนี่ย ทำจะเป็นเดือนสองเดือนแล้ว” (ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“ดำรงมีวินัยและมีคุณภาพจริง ๆ ครอบต้องยอมรับว่าแม้ว่าขาดแคลนแต่ก็ในภาวะอย่างนี้ ก็ทำงานไปปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งทุกคนก็เต็มที่จะครบ จุดอ่อนก็คือการขาดแคลน โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณคือตรงนี้เป็นจุดอ่อนจุดด้อยที่แม้ว่าคนมีศักยภาพมันก็ได้ระดับหนึ่งจะครบ แต่ถ้าจะให้ไปตามที่พี่น้องประชาชนคาดหวัง มันอาจจะไม่ได้ 100 % เพราะว่าสิ่งเหล่านี้มันขาดแคลน แต่ถ้ามันมีความพร้อมมีงบประมาณมีเครื่องมือพร้อมมีคนพร้อมส่งและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เต็มกำลังครับ”

“ระบบเราดีครับมีความเข้มแข็งแต่เราขาดแคลนก็ทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายขาดแคลนทรัพยากร” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

3.3 ส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชน

การส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชนเป็นความคิดที่ตรงกันของทั้งตำรวจระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ดังคำสัมภาษณ์

ตำรวจระดับบริหาร

“ทำหน้าที่ที่สำคัญของแต่ละคนที่ระบุไว้ในคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มอบหมายหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีให้ดีเป็นอันดับแรก”(ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจบริหารโครงการ ต้องหันกลับมาดูว่าเราเกี่ยวข้อง มีหน้าที่อะไร หน้าที่อะไร หน้าที่ป้องกัน ไม่เอาโครงการไม่เกี่ยวข้องมาทำ” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“ตำรวจช่วงเป็นการบริการประชาชน เป็นสิ่งที่ตำรวจทำกันอยู่แล้ว” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

“ตำรวจเนี่ยหน้าที่คือ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“หน้าที่ของตำรวจทุกคนที่เข้ามา ตำรวจทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติราชการตำรวจ เนี่ยผมเชื่อว่าทุกคนก็จะมีจิตอาสาอยู่แล้ว ไม่ว่าจะช่วยเหลือประชาชน ให้ความรู้กับประชาชน ให้ความรู้ดีกับประชาชน มีการป้องกันปราบปรามมีการทำงานอย่างเชื่อมั่นศรัทธาในระบบของ ข้าราชการตำรวจ” (ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

“อยากให้ตำรวจทุกคนมีจิตวิญญาณ เช่น บริการดุจญาติ เอาใจเขา ดูแลเขา ไม่ต้องมีคนฝากเวลามาแจ้งความ อ่านใจให้ได้ ตั้งใจฟังเขาหน่อย ฟังชาวบ้านเขาพูดอะไร ตำรวจต้องมี คุณธรรม ไม่แก้งชาวบ้าน ก็ไปได้หมด” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“บริหารให้เค้ามีส่วนร่วมแล้วก็มีความรู้สึกทั่วทุกโครงการที่ทางสำนักงานตำรวจ แห่งชาติมองลงมาเนี่ย คือให้เอาใจเราไปคิดว่าพวกนี้ไม่ใช่งานเสริม แต่เป็นงานที่เราต้องทำอยู่แล้ว แต่เพียงแต่ว่าเราแค่ไปโฟกัสอยู่ในชุมชน ชุมชนหนึ่งมากขึ้นกว่าเดิมหน่อยแค่นั้นเอง” (ซ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“หน้าที่ของตำรวจที่ต้องป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรมอยู่แล้วนะครับ ก็คือถ้า สำหรับตัวเองก็คือเป็นหน้าที่ของตัวเองหน้าที่ที่เราต้องทำอยู่แล้ว ส่วนเรื่องของสังคมเนี่ยได้อยู่แล้ว แน่นนอน เพราะว่ามันเป็นการเสริมการป้องกันให้ชุมชนดีขึ้น ถ้าเราไม่ลงไปทำเนี่ยใครจะหลอกจะอะไร อย่างเนี่ยประชาชนก็จะไม่มีความรู้กันเลย แล้วก็มันก็จะไม่มีหน่วยงานไหนมาประชาสัมพันธ์อะไร ขนาดนี้ ถึงจะประชาสัมพันธ์แต่ก็ยังเข้าถึงไม่มากไม่เหมือนกับตำรวจที่ลงไปอยู่กับประชาชน ตำรวจ จะเข้าไปตรวจไปแนะนำเขาได้ทุกอย่าง ในโรงเรียนตำรวจก็สามารถเข้าไปให้ความรู้ได้หมด ก็ในแง่ สังคมก็ดีขึ้น ได้ความรู้มากขึ้นแล้วก็ ทำให้อาชญากรรมในหน้านานนั้น ๆ ลดลงไป แต่อาชญากรรมมัน

อยู่คู่กับสังคมอยู่แล้ว เราไปอุดช่องนี้ไปเตือนว่าเดี๋ยวช่วงนี้มีการหลอกลวงทางธนาคาร ก็มีรูปแบบใหม่ เกิดขึ้นมาอันเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ” (ถ1, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“แยกหน้าที่ให้ออก” (A, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“โครงการต่าง ๆ มาเนี่ย ก็เพื่อตอบสนองปัญหาของสังคมนะครับ เราเป็นผู้ปฏิบัติ เราก็มองความยินดีที่ได้ช่วยเหลือประชาชน เพราะตำรวจก็คือทำงานบริการ และงานป้องกัน และปราบปราม สืบสวนกระทำผิด สังคมจะได้สงบสุข”(G, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“สร้างองค์ความรู้ ปรับ mindset ของคนให้รู้จัก ตั้งใจจริง ลงมือทำ เป็นตัวอย่างที่ดีต่อรุ่นน้อง”

“ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานตัวเอง” (H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม, 2566)

3.5 สร้างความร่วมมือและเครือข่าย การประสานงานและการติดต่อสื่อสารให้ชัดเจน

การสร้างความร่วมมือและการสร้างเครือข่ายกับภาคส่วนต่าง ๆ ให้มีความเข้มแข็ง รวมทั้งการประสานงาน การติดต่อสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนจัดเป็นสิ่งสำคัญ ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร ที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เกิดความชัดเจนในทุก ๆ เรื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ปฏิบัติ เพราะบางเรื่องเนี่ยผู้ปฏิบัติไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ เพราะว่ามีเกณฑ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ว่าต้องทำอย่างนั้นอย่างนี้ ซึ่งมันไม่ได้สอดคล้องกับทุกพื้นที่ เหมือน ๆ กันอะครับ แล้วก็น้อยเนี่ยบุคลากรหน่วยงานอื่นในพื้นที่ทุกพื้นที่เนี่ยก็ไม่เหมือนกันและ เพราะว่าคนแต่ละที่ (หัวเราะ) เราอาจจะไปเจอเจ้าหน้าที่ที่แย่ ๆ หน่วยงานอื่นที่ดี เราก็ถือว่าเราโชคดีได้ทำ มาเจอบางที่ที่เค้าไม่ได้ให้ความสำคัญกับพวกโครงการต่าง ๆ มันก็ทำให้เกิดจุดบอดครับ” (ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม 2566)

จากการศึกษาพบว่า กก.ตร. ถือเป็นกลุ่มสำคัญที่ให้ร่วมมือกับตำรวจ การสร้างเครือข่ายกับกก.ตร. จึงมีความสำคัญในการส่งเสริมงานบริการสังคมของตำรวจ ดังความเห็นของตำรวจระดับบริหารที่ได้กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“กก.ตร. เป็นกลุ่มคนที่มีส่วนอย่างมากในการช่วยให้งานของตำรวจสำเร็จลงได้ เพราะใกล้ชิดและเข้าใจปัญหาของตำรวจดี” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“กก.ตร. เคยมาช่วยงานเราอยู่แล้ว มาดูแล ติดตาม ผลการปฏิบัติการเราอยู่แล้ว ค่อนข้างคุยด้วยง่าย ชี้ให้เห็นปัญหาให้เค้าเห็นได้ง่ายขึ้น” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

“กก.ตร.. ...จะคลุกคลีกับประชาชนแล้วก็จะเข้าใจพื้นที่ โดยเฉพาะที่ผ่านมานี้ กก.ตร.. ในพื้นที่ที่ทำงานร่วมกัน เวลาที่มีกิจกรรมมีโครงการมีอะไรก็ร่วมกันถือว่าเป็นกลุ่มคนที่สนับสนุนการบริหารงานตำรวจได้เต็มกำลัง” (ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

ความร่วมมือจัดเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการโครงการบริการสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังความเห็นของตำรวจระดับบริหารที่กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“จุดแข็งในการทำโครงการคือ ชาวบ้านให้ร่วมมือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่” (ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

การทำความเข้าใจกับกลุ่มคนและเครือข่ายต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ตำรวจไม่ควรละเลย แต่ควรให้ความสนใจ ดังความเห็นของตำรวจระดับบริหารที่กล่าวไว้

ตำรวจระดับบริหาร

“ทำความเข้าใจให้ท้องถิ่นเข้าใจและไปปฏิบัติต่อ ถ้าเค้าเข้าใจดีก็จะให้ความร่วมมือดี ถ้าเข้าใจไม่ดีหรือว่าแต่ละโครงการมีความรู้สึกห่างไกลจากตัวเค้าหรือปฏิบัติแล้วยากลำบาก ก็จะน้อยลงไปตามลำดับ” (ฎ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 26 พฤษภาคม 2566)

อย่างไรก็ตาม การสร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่ายก็อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ บางพื้นที่อาจมีความร่วมมือดี ขณะที่บางพื้นที่อาจต้องปรับปรุง ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ

ตำรวจระดับบริหาร

“แสวงหาความร่วมมือ โดยโรงพักยังไม่ชัดเจน” (ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม 2566)

“ชุมชนยังยืนยันจะมีปัญหาตรงที่ว่าถ้าเราเลือกชุมชนผิดหรือเลือกผู้นำที่เค้าวางจะไม่พร้อมอาจจะไม่เข้มแข็งก็เป็นอุปสรรคได้ แต่ที่เลือกก็ได้รับความร่วมมือจากผู้นำแล้วก็ชาวบ้านดีครับ” (ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 28 พฤษภาคม 2566)

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“ชุมชนยังยืนยัน ปัญหาอุปสรรค คือ ต้องดูแลหน่วยงานทุกภาคส่วน ฝ่ายปกครอง สาธารณสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในส่วนท้องถิ่นต้องเข้ามาร่วมด้วยเกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ ในส่วนชุมชนคือ ชาวบ้านต้องรู้โครงการ ส่วนมากเค้าไม่รู้ว่าจะตรวจเข้าไปว่าทำอะไร บางทีผู้เสพอจะไม่ได้ความร่วมมือในส่วนนี้ บางครั้งตำรวจนัดพุ่มนี้เค้าไม่มาพอก็ไม่อยู่ ในส่วนของผู้นำชุมชนบางครั้งก็ติดงานเวลานัดก็จะไม่ครบองค์ประกอบทั้งหมด ในส่วนของสาธารณสุขคือรพ.สต. ปัญหาก็คือเจ้าหน้าที่ทำงานในเวลาทำงานพอหลังเวลาเลิกงานก็จะไม่มีใครอยู่ในนั้น ส่วนมากผู้เสพอผู้ป่วยจะมาตอนเย็น มาหลังเลิกงาน ในกระบวนการบำบัดเราจะใช้รพ.สต. ประเมินว่าผู้ป่วยอาการเป็นอย่างไร ต้องใช้ยาบำบัดมัยหรือใช้ชุมชนบำบัด การร่วมมือ การนัดไม่ค่อยตรงกัน”(ด, การสื่อสารส่วนบุคคล,

สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

“การบูรณาการทุกภาคส่วนจะมีผู้บังคับบัญชาของเค้าอยู่แล้ว ตำรวจจะไปสั่งปกครองไม่ได้ เมื่อไปขอความร่วมมือเค้าจะสั่งมาอีกทีหนึ่งก็จะมีความร่วมมือเต็มที่ แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาเค้าไม่สั่งเค้าก็ไม่วาง อาจติดธุระ เอาธุระของตัวเองไว้ก่อน เราไม่ใช่หัวหน้าเค้าเราก็กังการเค้าไม่ได้”

(E, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2566)

จากการศึกษายังพบว่า การลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทำให้ประชาชนไว้วางใจ จะนำไปสู่การร่วมมือกันในการพัฒนาและแก้ปัญหาาร่วมกัน ดังคำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริหาร

ตำรวจระดับบริหาร

“พอเข้าไปสัมผัสชุมชน แล้วสร้างความไว้วางใจให้เค้าก่อน พอสร้างความไว้วางใจแล้ว ต่อไปทุกอย่างค่อย ๆ พรั่งพรูออกมา ตอนนี้เราเดินไปเดือนที่ 2 แล้วได้รับความร่วมมือไม่ว่าจะกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหมู่บ้าน ข้าราชการคุ้มต่าง ๆ วันนี้ผมว่าเราชนะใจเค้าแล้ว แล้วก็เค้าก็จะให้ทุกอย่างเรา หมายถึงว่า ผู้เสพอ ผู้ค้า ข้อมมูลต่าง ๆ ผมคิดว่าหลังจากโครงการครบ 3 เดือนแล้วเนี่ย เราคืนชุมชนเค้า แล้วก็เราติดตามเรื่อย ๆ มันใจว่ามันจะยั่งยืน แต่เพียงแต่ว่าของเราจะได้แค่ปีละหมู่ เพราะกำลังเรามีประมาณนี้ แต่ถ้าเกิดเรามีกำลังมากกว่านี้ หรือว่ามีงบประมาณเสริมบ้าง ก็น่าจะทำได้มากกว่านี้แล้วก็ยั่งยืนครับ”(รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

“เพิ่มพูนองค์ความรู้ ให้ถ่ายทอดได้ ต้องลงชุมชนให้มาก เพื่อได้รับข้อมูล ได้ชุมชน ได้ทางแก้ปัญหา”(ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

“บอกหัวหน้าหน่วยงาน ควรจะมาร่วมมือ ทำ MOU เพื่อพัฒนาชุมชน ให้ชาวบ้านมีความสุข” (บ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ความร่วมมือในชุมชนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ ดังเห็นได้จาก คำสัมภาษณ์ของตำรวจระดับบริการ เกี่ยวกับตัวอย่างของสถานีตำรวจพนมสารคาม

“พนมสารคามได้ที่ 1 เพราะนายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้านมาเล่นเอง เอาผู้ใหญ่ อบต. ลูกบ้านมาประชุม แล้วเอาข้อเท็จจริงมาดู...ตอนนี้เขาหันข้อนี้กำลังจะดีเรื่องนี้ เพราะนายอำเภอ น่าจะได้ที่ 1” (จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2566)

นอกจากความร่วมมือแล้ว การสื่อสารทำความเข้าใจทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ หรืองานที่ต้องการจะทำให้ชัดเจนเป็นอีกแนวทางสำคัญในการจัดทำโครงการบริการสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ดังสะท้อนจากความคิดเห็นของตำรวจปฏิบัติการ กก.ตร.และประชาชน

ตำรวจระดับปฏิบัติการ

“การสื่อสารความเข้าใจแต่ละคนไม่เหมือนกัน ต้องมีความรู้ เข้าใจในแต่ละเรื่องที่เราจะ control ให้เขาเข้าใจในโครงการต่าง ๆ ทุกคนต้องรับรู้”

“เรากำลังรณรงค์ให้คนรับรู้ ตำรวจต้องการสร้างแนวร่วม”

“ทำให้ตำรวจทุกคนสามารถเข้าใจและทำได้ทุกเรื่อง” (H, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 30 พฤษภาคม 2566)

กก.ตร.

“ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม ในส่วนตัวเรื่องข้อมูลข่าวสารที่มาถึงในส่วนของราชสีห์อาจจะน้อย ตำรวจเดือนหนึ่ง อาทิตย์หนึ่ง” (AA, การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2566)

“จริง ๆ แล้วการประชาสัมพันธ์โดยกว้างมันจะดีที่สุด ให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้โครงการเรามีประโยชน์ต่อพวกท่านนอกเหนือจากทำให้พวกท่านได้เดินทางต่อไปได้ พวกท่านก็มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น” (เมือง 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

ประชาชน

“บางคนสื่อสารยาก มันก็อยู่ที่ครอบครัวเขาอีกแหละ ครอบครัวไม่เข้าใจ
โครงการ ครอบครัวไม่ฟัง กลัวลูกจะโดนจับ ก็ไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าไร” (เชื่อน 5, การสื่อสาร
ส่วน

บุคคล, สัมภาษณ์, 27 พฤษภาคม 2566)

.....

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทนี้ จะแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ
 - 3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
 - 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ

1. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อค้นพบข้อที่ 1 บริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปได้ดังนี้

บริบททางสังคม

บริบททางสังคมของจังหวัดฉะเชิงเทรา ความเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติการเป็นอยู่ชานบ้าน ทำให้จังหวัดฉะเชิงเทราได้มีการพัฒนาการการตั้งถิ่นฐานเป็นชุมชนเมืองของประชากรที่มีความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์และสามารถดึงดูดผู้คนจากถิ่นที่ต่าง ๆ ทั้งชาว ไทย จีน ลาว มอญ เขมร ฯ ที่นับถือศาสนาต่าง ๆ ไม่ว่า พุทธ คริสต์ อิสลาม ให้เข้ามาตั้งรกรากสร้างบ้านแปงเมืองก่อเกิดเป็นชุมชนเมืองที่มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและประเพณีที่ยาวนานท่ามกลางความสนใจดูแลอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอดของรัฐส่วนกลางทั้งจากอยุธยาและกรุงเทพในการบริหารจัดการเมืองทั้งด้านการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแสดงให้เห็นว่ารัฐส่วนกลางมีปฏิสัมพันธ์กับเมืองแห่งนี้ต่อเนื่องมาโดยตลอด จึงส่งผลให้จังหวัดฉะเชิงเทรากลายเป็นพื้นที่เมืองที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกในสายตาของรัฐไทย ปัจจุบันสภาพสังคมของจังหวัดฉะเชิงเทราได้มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมเมืองที่เต็มไปด้วยโรงงานอุตสาหกรรมและวิถีชีวิตแบบเมืองคือทำงานในโรงงานตามเวลาที่ชัดเจน การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนลดน้อยลงผู้คนใช้ชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่ จากการศึกษาพบว่านับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา จังหวัดฉะเชิงเทราเริ่มมีโรงงานอุตสาหกรรมและนิคมอุตสาหกรรมมากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของกรุงเทพฯ

ในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทย ทำให้จังหวัดฉะเชิงเทราซึ่งอยู่ใกล้กรุงเทพฯ และใกล้ศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศระดับนานาชาติ ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินอู่ตะเภา ทั้งยังใกล้ศูนย์กลางคมนาคมทางน้ำ ได้แก่ ท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด กลายเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมในการพัฒนาเศรษฐกิจและการลงทุนต่าง ๆ เมื่อรัฐบาลไทยได้กำหนดให้มีโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกหรือ EEC เพื่อสนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงทำให้จังหวัดฉะเชิงเทราได้รับการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตและการพัฒนาของประเทศ โดยจังหวัดฉะเชิงเทราถูกกำหนดให้เป็นเขต “พัฒนาเมืองที่อยู่อาศัยขั้นดีที่ทันสมัยรองรับการขยายตัวของกรุงเทพ และ EEC” ส่งผลให้จังหวัดฉะเชิงเทรากำหนดวิสัยทัศน์เมืองว่า “เมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว น่าลงทุน พัฒนาสู่เมืองอัจฉริยะ EEC” แต่เนื่องจากจังหวัดฉะเชิงเทรามีจุดอ่อนเรื่อง มีคดีอาชญากรรมด้าน โจรกรรม ยักยอกทรัพย์ ฉ้อโกง ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก และมีข้อพิพาทคดีแพ่งรวมทั้งอุบัติเหตุทางถนนเพิ่มขึ้นทุกปี อีกทั้งประชาชนยังขาดการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้วยบริบทของจังหวัดทั้งด้านบวกและลบดังกล่าว จึงส่งผลให้ภารกิจด้านการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวน 329,606 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565) ของจังหวัดฉะเชิงเทรา บนพื้นที่ 5,351 ตารางกิโลเมตร ซึ่งจัดเป็นพื้นที่ที่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 40 ของประเทศ และมีเขตการปกครอง 11 อำเภอ 93 ตำบล 892 หมู่บ้าน จัดเป็นภารกิจสำคัญของจังหวัดฉะเชิงเทราที่ต้องบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อการเป็นเมืองปลอดภัยและน่าอยู่ดังวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการศึกษาประวัติและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า องค์การตำรวจนับตั้งแต่เริ่มต้นจวบจนปัจจุบันมีการการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ จากกรมตำรวจสังกัดกระทรวงมหาดไทยมาเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ. 2541 และสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงนโยบายสู่การเป็นระบบราชการที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นคำเรียกขานบุคลากรว่าตำรวจหรือข้าราชการตำรวจที่มีเครื่องแบบ เครื่องหมาย ยศ ตำแหน่ง ตลอดจนอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด โดยหน้าที่อันดับแรกคือการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ หน้าที่สำคัญประการต่อมาคือ การปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น ๆ การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร เป็นต้น และนับตั้งแต่ปี 2541 จนกระทั่งปัจจุบัน ปี 2567 สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการเปลี่ยนตัวผู้บัญชาการซึ่งจัดเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยมาแล้ว 13 คน ซึ่งแต่ละคนต่างมีนโยบายในการพัฒนาองค์การแตกต่างกันไป สำหรับนโยบายในปี 2565 อันเป็นช่วงเวลาที่กำลังดำเนินการวิจัย คือ นโยบายภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พล.ต.อ. สุวัจน์ จ้างยอดสุขที่มุ่งเน้นการทำงานให้บรรลุผลเป็นรูปธรรม มีความชัดเจน และขับเคลื่อนนโยบายตามนโยบายของรัฐบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมาย ที่น่าสมัย ในระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” มียุทธศาสตร์การทำงาน 4 ด้าน โดยด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้

เป็นอย่างมาก คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการจราจร ปัญหาความรุนแรงในสังคม ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ป้องกันและแก้ไข ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การพัฒนามาตรการ กลไกการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งในการกระทำผิดรูปแบบปกติและออนไลน์ มุ่งใช้เทคโนโลยีและการบังคับใช้ กฎหมาย ในการแก้ไขปัญหาในระยะยาว รวมทั้งใช้หลักการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้หลักการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยบริหารงาน โดยกระจายการพัฒนาลงสู่หน่วยปฏิบัติในแต่ละพื้นที่ ส่งผลให้แนวนโยบายดังกล่าวกลายเป็นกรอบที่หน่วยงานระดับรองลงมาคือ ภาค จังหวัด และสถานีตำรวจ ต้องนำไปปฏิบัติ จากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2565 และนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติที่มีวิสัยทัศน์ถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจในการเป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่มีความทันสมัยได้มาตรฐาน และการรับการยอมรับในระดับสากล ซึ่ง พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณละออง ในฐานะผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราได้นำนโยบายดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติและเกิดเป็นนโยบายการบริหารงาน ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรในระดับสากล ที่ประชาชนทุกคนไว้วางใจ” โดยมี พันธกิจคือ “มุ่งสู่การเป็นเมืองปลอดภัย และเป้าหมายสำคัญในการบริหารงานคือ “เมืองปลอดภัย อาชญากรรม เป็นตำรวจที่ประชาชนไว้วางใจ” โดยมีโครงสร้างและการบังคับบัญชา ดังนี้ พล.ต.ต. นันทวุฒิ สุวรรณละออง ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา มีรองผู้บังคับการ 6 นาย แบ่งงานบริหารเป็น 3 ส่วน คือ 1. ฝ่ายอำนวยการ 2 ฝ่าย คือ กองกำกับการสืบสวน และกลุ่มงานสอบสวน 3.สถานีตำรวจภูธร 18 สถานี สถานภาพกำลังพลชั้นสัญญาบัตรที่ทำงานจริงจำนวน 334 คิดเป็นร้อยละ 61.28 ชั้นประทวนที่ทำงานจริงจำนวน 827 คิดเป็นร้อยละ 58.52 กล่าวได้ว่ามีคนทำงานทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนไม่ถึงร้อยละ 65 ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับประชากรในจังหวัด ซึ่งมีจำนวน 329,606 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 ที่มา: กรมการปกครอง) คิดเป็นตำรวจ 1 คน ดูแลประชากรจำนวน 28,389.83 คน ในการบริหารของผู้บังคับการในยุคนี้อาจได้จัดให้มีโครงการต่าง ๆ เพื่อดูแลและบริการประชาชนและสวัสดิการแก่ตำรวจในสังกัด 9 โครงการ ประกอบด้วย 1. โครงการตำรวจช่าง 2. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 3. โครงการ Smart Safety Zone 4. โครงการ “ดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมแบบครบวงจร” 5. โครงการ Cyber Village 6. โครงการพัฒนาศูนย์ CCOC (Command and Control Operation Center) 7. โครงการแก้ไขปัญหานี้สินของข้าราชการตำรวจ 8. โครงการอาหารกลางวัน 9. โครงการแข่งขันกีฬาเพื่อความสามัคคี จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับนโยบายของตำรวจจะเห็นได้ว่าแนวทางในการบริหารจัดการองค์การของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราจัดเป็นแนวทางการบริหารแนวใหม่ภายใต้โครงสร้างขององค์กรมีลำดับขั้นที่ชัดเจน มีช่วงการบริหารที่ยาวหน้าที่และอำนาจเป็นไปตามกฎหมาย สิ่งเหล่านี้จัดเป็นลักษณะสำคัญขององค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ทำให้นโยบายต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นในระดับหน่วยเหนือและส่งต่อไปตามลำดับขั้น

จากบริบททางสังคมและนโยบายของตำรวจทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและระดับจังหวัด จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความเป็นเมืองที่เข้มข้นภายใต้การพัฒนาโครงการของ EEC

และนโยบายจากหน่วยงาน/ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการเกิดและกำหนดโครงการบริการสังคมของตำรวจฉะเชิงเทราในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง 5 แบบ ได้แก่ โครงการตำรวจช่าง โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ โครงการ Smart Safety Zone โครงการชุมชนยั่งยืน และโครงการ Cyber Village ซึ่งทุกโครงการดำเนินการไปเพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจให้สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางที่ได้รับการกำหนดมาจากหน่วยเหนือและบริบทของพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ความเป็นเมืองอย่างเข้มข้น

ข้อค้นพบข้อที่ 2 กระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราสามารถสรุป ได้ดังนี้

การจัดการบริการของโครงการ (สิ่งนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์)
ตารางที่ 5 สรุปกระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจ

บริบท	Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
1.นโยบายจังหวัด EEC การพัฒนาเมืองให้ ปลอดภัยรองรับ EEC 2.นโยบายสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติและ กองบังคับการ ตำรวจภูธรจังหวัด การเป็นเมืองปลอดภัย อาชญากรรมและเป็น ตำรวจที่ประชาชน ไว้วางใจ	1. นโยบาย/ คำสั่ง 1.1 แหล่งที่มาของการ มี 1.2 สัมพันธ์กับ down 1.3 สัมพันธ์กับ การดำรงตำแหน่งของ ผู้นำ/ ผู้บังคับบัญชา	1. โครงการตำรวจช่าง 1. วิธีการดำเนินการ 1.1 แต่ละสถานีจัดโครงการตำรวจช่าง และส่งตำรวจและประชาชนที่สนใจเข้า ร่วมฝึกอบรม 1 วัน 1.2 จัดเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชม. 1.3 ประชาสัมพันธ์และปฏิบัติงาน เมื่อมีผู้แจ้งเข้ามาเพื่อขอความช่วยเหลือ 2. โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ 1. วิธีการดำเนินการ 1.1 ประสานขอความร่วมมือจาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน 1.2 กำหนดนัดหมายและออกตรวจ ตราร่วมกันตามเวลาที่กำหนด 1.3 ติดตามประเมินผล 3. โครงการสมาร์ตเซฟตี้โซน 1. วิธีการดำเนินการ 1.1 จัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกัน อาชญากรรมในพื้นที่ หรือ Big 6 Big6 ซึ่ง ประกอบด้วย 1. ตำรวจ 2. ภาค ประชาชน 3. องค์การปกครอง	1. ผลผลิตที่เหมือนกัน 1. ประชาชนปลอดภัย 2. ตำรวจได้รับการชื่นชมจาก ประชาชน 3. ตำรวจเข้าใจปัญหาใน ชุมชนชัดเจนขึ้น 4. ตอกย้ำความชัดเจนใน หน้าที่ของตำรวจ	1. ผลลัพธ์เชิงบวก 1.1 ความไว้วางใจและความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ตำรวจ 1.2 ลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการ ทะเลาะเบาะแว้ง 1.3 ประชาชนและตำรวจ เข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันและ กันในการแก้ปัญหาชุมชน 1.4 ประชาชนเกิดความ ภาคภูมิใจในตัวเองที่ได้สร้าง ประโยชน์ให้สังคม 1.5 ตำรวจมีความรู้สึก ภาคภูมิใจในตนเองและมี ความสุข 2. ผลลัพธ์เชิงลบ พบเฉพาะโครงการชุมชนยั่งยืน 2.1 การทำโครงการไม่สามารถ ทำได้ทุกชุมชน การพยายามหนี โดยการย้ายไปอยู่ชุมชนอื่นที่ ไม่ได้ทำโครงการและการเลือก ชุมชนผิด 2.2 ความกังวลของประชาชน หลังเข้าร่วมโครงการในเรื่อง ความไม่มั่นคงปลอดภัย กลัวจะ ถูกจับ 2.3 การตักเตือนของประชาชนที่ เข้าร่วมโครงการเนื่องจากกฎของ โรงงาน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
	ส่วนท้องถิ่น 4. ภาคธุรกิจ 5. หน่วยงาน ภาครัฐหรือหน่วยงานไม่หวังผลกำไรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาภายใน ชุมชน 6. สื่อมวลชนทุกแขนง รวมถึง สื่อมวลชนส่วนกลางที่อยู่ในพื้นที่ 1.2 ร่วมกันวิเคราะห์สภาพพื้นที่และ คัดเลือกพื้นที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งต้องมี ลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ 1. เป็น พื้นที่เสี่ยงมีอาชญากรรมสูง 2. เป็นพื้นที่ สำคัญของชุมชน 3. เป็นพื้นที่ที่มี ความสำคัญทางเศรษฐกิจ และ 4 มีพื้นที่ ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร 2. ดำเนินการและนำนวัตกรรม ต่าง ๆ ที่ทันสมัยใช้เป็นเครื่องมือในการ แก้ปัญหาอาชญากรรม 3. จัดทำห้องปฏิบัติการเชื่อมสัญญาณ กล้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานราชการและเอกชนมายัง ห้องปฏิบัติการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ตลอด 24 ชั่วโมง 4. ติดตามและประเมินผล 4.โครงการชุมชนยั่งยืน 1. วิธีดำเนินการ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1. ขั้นเตรียมการ มีการจัดทำแผน และตั้งคณะทำงานจัดประชุมสร้างความ เข้าใจการทำงานแบบมีส่วนร่วม		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
	2. ขึ้นปฏิบัติการ ส่งเจ้าหน้าที่สำรวจ 1 นายไปอยู่กับประชาชนในพื้นที่เป้าหมายเป็นเวลา 3 เดือน แบ่งลักษณะการทำงานเป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง เรียนรู้และการตัดสินใจร่วมกันของคนในชุมชน การจัดทำแผนชุมชน การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน - การบูรณาการเพื่อให้เกิดการบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วม ได้แก่ วิเคราะห์การแยกชุมชน การค้นหาผู้นำ/ สร้างผู้นำ การจัดเวทีประชาคม การคัดกรองในชุมชน การวินิจฉัยทางการแพทย์ การบำบัดโดยชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง การสร้างภูมิคุ้มกันทางใจ การฟื้นฟูและการพัฒนาคุณภาพชีวิตแบบบูรณาการ การติดตามและประเมินผล - การบูรณาการเพื่อให้เกิดชุมชนยั่งยืน ประกอบด้วย การสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชน การจัดทำแผนการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตตามศาสตร์พระราชา การสร้างอาชีพที่ยั่งยืน การทบทวนแผนเพื่อเกิดองค์ความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติที่ยั่งยืน		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
2. ทรัพยากรไม่เพียงพอ 2.1 คนน้อยและทำหลายหน้าที่ 2.2 เงินน้อยและขาดแคลน 2.3 วัสดุอุปกรณ์ไม่มีให้และต้องขอความสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงประชาชน 2.4 การจัดการไม่เชื่อมโยงกัน แต่ละโครงการทำไปตามงานของตน หลายครั้งที่ตำรวจชุดเดียวกันต้องทำหลายโครงการ 2.4.1 มีการวางแผน บางโครงการชัดเจนมาก เช่น ชุมชนยั่งยืน	3. ขึ้นประเมินผล คณะกรรมการติดตามประเมินผล คืบคนดีสู่สังคม ให้ผู้ที่ได้รับการบำบัดได้มีงานทำที่สามารถดูแลตัวเองได้อย่างยั่งยืน 2. งบประมาณโครงการตำรวจช่าง - ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ แต่ได้รับความช่วยเหลือจาก กต.ตร. ประชาชนและหน่วยงานภาคเอกชนในการสนับสนุน เช่น วิทยากร เครื่องไม้เครื่องมือ สถานที่อบรม อาหารว่าง/อาหารกลางวัน 2. โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ - ไม่มีงบประมาณ แต่ได้รับการสนับสนุนจาก กต.ตรองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งประชาชน เช่น รถยนต์ออกตรวจ น้ำมัน เครื่องดื่มกำลังพล ฯ 3. โครงการสมรทัชเชฟตี้โซน - ไม่มีงบประมาณ แต่ได้รับการสนับสนุนจาก กต.ตร. องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งประชาชน เช่น กล้องวงจรปิด โทรศัพท์ วัสดุอุปกรณ์การจัดทำห้อง CCTV ฯ	2. ผลผลิตที่แตกต่างกันตามลักษณะโครงการ 1. โครงการตำรวจช่าง ประชาชนผู้สัญจรไปมาได้รับการช่วยเหลือ 1. ประชาชนที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ได้รับการช่วยเหลือ 2. คืบฉิวจราจรได้โดยเร็ว 3. การจราจรไม่ติดขัด 2. โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ การไม่มีเหตุเกิด หากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ 1. การออกตรวจร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองและองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
ขณะที่บางโครงการไม่ ชัดเจนให้เพียง แนวทางในการไป ปฏิบัติ 2.4.2 การอำนวยความสะดวกเป็นไป ตามลำดับขั้น แต่หากเปลี่ยนตัวผู้นำ จะมีผลต่อการทำงาน คือ มีการดำเนินการต่อ หรืออาจกลายเป็น โครงการที่ไม่ได้รับ ความสนใจ มากนัก และการ ประสานงานขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ของ ตำรวจกับหน่วยงานต่าง ๆ หากมีความสัมพันธ์ดี งานจะราบรื่น ตรงกัน ข้ามหากความสัมพันธ์ ไม่ดีงานจะมีความล่าช้า ติดขัด 2.4.3 การควบคุม การ ตรวจสอบ การวัดหรือการ ประเมินผล และการรายงานผล	4. โครงการชุมชนยั่งยืน - มีงบประมาณ ได้รับการสนับสนุน งบประมาณ พ.ศ. 2565 ชุมชนละ 49,325 บาท แบ่งเป็น ค่าวัสดุสำนักงาน 5000 บาท ค่าตอบแทนชุดปฏิบัติการ ชุมชนยั่งยืน 10,500 (เดือนละ 3,500 บาท) ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 10,000บาท ค่า ชุดตรวจสอบสารเสพติดในร่างกาย 3,852 บาท (หมู่บ้านละ 100 ชุด/ เดือน ชุดละ 12.84 บาท) ค่าจัดการประชุมเชิง ปฏิบัติการ 20,000 บาท (ชุมชนละ 100 คน 100 บาท จำนวน 2 ครั้ง) 5. โครงการ Cyber Village -ไม่มีงบประมาณ แต่อาจได้รับการ สนับสนุนบ้างจาก กต.ตร.และประชาชน ในพื้นที่	3. โครงการสมาร์ตเซฟตี้โซน พื้นที่ปลอดภัยที่ผู้คนสามารถใช้ ชีวิตได้อย่างปกติไม่มีเหตุเกิด หากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ 2 พื้นที่หลักคือพื้นที่บริเวณวัด หลวงพ่อโสธร ภายใต้ การดูแลของสถานีตำรวจเมือง ฉะเชิงเทรา และ ตลาดคลอง สวน ภายใต้การดูแลของสถานี ตำรวจแสนภูดาษ - ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจดีขึ้น อาชญากรรมลดลง - การมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ต่าง ๆ ในการร่วมป้องกัน อาชญากรรม 4. โครงการชุมชนยั่งยืน ค้นหาตัวผู้เสพและนำมาเข้า กระบวนการบำบัด ผู้เสพยา ทำคืนคนดีสู่ชุมชน 1. เกิดกระบวนการป้องกัน แก้ไข และการบำบัดยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของคนใน ชุมชน 2. เกิดชุมชนเข้มแข็ง 3. ได้รูปแบบการดำเนินงาน ชุมชนเข้มแข็ง	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
- การควบคุมขึ้นอยู่กับ ความสนใจของผู้นำ/ ผู้บังคับบัญชา เป็น สำคัญ - การตรวจสอบ การ วัดผลหรือการประเมิน จะมุ่งเน้นวัดผลเป็นเชิง ปริมาณมากกว่าเชิง คุณภาพ โดยวิธีและ เกณฑ์การประเมิน บางครั้งมีความขัดแย้ง กันเช่น พื้นที่บางแห่งไม่ มีคนเสพยาตามจำนวน ที่ต้องการ ดำรงที่ รับผิดชอบต้องพยายาม หามาให้ครบ และไม่ คำนึงถึงความแตกต่าง ของพื้นที่ เช่น พื้นที่ป่า หรือชนบทกับพื้นที่ เมือง ที่วิถีชีวิตของ ประชาชนแตกต่างกัน คนที่อยู่ป่าหรือชนบท มักทำการเกษตรกรรม เวลาส่วนใหญ่อยู่ใน พื้นที่เกษตร ทำให้การ จัดเวลาต่าง ๆ ใน การทำงานกิจกรรม		ในการแก้ไขปัญหาเสพติด โครงการ Cyber village 1. การติดต่อสื่อสารระหว่าง ตำรวจกับประชาชนมีความ สะดวก รวดเร็ว 2. ตำรวจสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ และป้องกันปราบ ปรามอาชญากรรมในชุมชน ให้ ประชาชนได้มากขึ้น 5.โครงการ Cyber village เกิดกลุ่มไลน์ กลุ่มเฟซบุ๊กใน ชุมชนที่สามารถติดต่อสื่อสาร ข่าวสาร ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถป้องกัน ตัวเองจากอาชญากรรมและ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุด	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิตโดยรวมของโครงการ บริการสังคม	Outcome ผลลัพธ์ของโครงการ บริการสังคม
กับโครงการไม่เป็นไป ตามแผนที่หน่วยเหนือ ระบุมา - การรายงานผล ไม่ ทันสมัย ลำช้า ทำอย่างเร่งรีบ ทำเพื่อผ่านตัวชี้วัด อย่างไรก็ตาม หากผลงานดี มีการสร้างแรงจูงใจใน การทำต่อไป คือ การให้รางวัลเป็น เงิน ใบประกาศ เป็น ต้น			

จากตารางที่ 5 สามารถสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ดังนี้

กระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา เกิดขึ้นภายใต้บริบทของการที่จังหวัดฉะเชิงเทราถูกกำหนดให้เป็นเขต “พัฒนาเมืองที่อยู่อาศัยชั้นดีที่ทันสมัยรองรับการขยายตัวของกรุงเทพ และ EEC” และมีวิสัยทัศน์เมืองว่า “เมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว น่าลงทุน พัฒนาสู่เมืองอัจฉริยะ EEC” ทำให้ต้องมีการพัฒนาแก้ไขปัญหามองเมืองเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ขณะเดียวกันนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ภายใต้การนำของผู้ว่าฯ ในห้วงเวลาดังกล่าวจึงนำไปสู่การจัดการบริการสังคมที่เป็นรูปธรรม 5 โครงการ ซึ่งแต่ละโครงการมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย Input Process Output Outcome

จากการศึกษา พบว่า Input หรือสิ่งนำเข้า ประกอบด้วย นโยบาย เงิน คน วัสดุอุปกรณ์

ในการดำเนินโครงการบริการสังคมของตำรวจ นโยบายมีลักษณะการสั่งการแบบบนลงล่างและสัมพันธ์กับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ว่า ส่วนทรัพยากรที่ใช้ในการจัดทำโครงการ เช่น เงิน คน วัสดุอุปกรณ์ มีน้อยไม่เพียงพอขาดแคลนอย่างมาก ในด้านการบริหารจัดการพบว่าระบบการบริหารจัดการไม่เชื่อมโยงกัน เป็นการจัดการแบบแยกส่วนและการจัดการขึ้นอยู่กับผู้ว่าฯ เป็นสำคัญ กล่าวคือโครงการเป็นผลจากความคิดและนโยบายของผู้ว่าฯ แต่ละคน หากเปลี่ยนผู้ว่าฯ โครงการและการจัดการโครงการจะมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ในส่วนของ Process หรือกระบวนการในการดำเนินงานจากการศึกษาพบว่า ทุกโครงการมีวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความสำคัญของโครงการ โดยโครงการที่มาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะมีความสำคัญและมีความเป็นทางการสูง ต้องทำให้สำเร็จ มีการดูแลควบคุมใกล้ชิด มีการประเมินผลที่ชัดเจนมากกว่าโครงการที่เกิดจากระดับจังหวัด เช่น โครงการ Smart safety zone และโครงการชุมชนยั่งยืนซึ่งมีที่มาจากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำหรับ Output

หรือผลผลิต หากแยกพิจารณาตามโครงการต่าง ๆ 5 โครงการจะพบว่า ผลผลิตของแต่ละโครงการมีลักษณะ ดังนี้

1. โครงการตำรวจข้างคือ ประชาชนผู้สัญจรไปมาได้รับการช่วยเหลือ การค้นพินิจจรรจนได้โดยเร็ว และการจรรจนไม่ติดขัด

2. โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ คือ การไม่มีเหตุเกิด หากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ การออกตรวจร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่

3. โครงการสมรรถเซฟตี้โซน คือ พื้นที่ปลอดภัยที่ผู้คนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติไม่มีเหตุเกิด หากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ 2 พื้นที่หลักคือพื้นที่บริเวณวัดหลวงพ่อโสธร ภายใต้การดูแลของสถานีตำรวจเมืองฉะเชิงเทรา และ ตลาดคลองสวน ภายใต้การดูแลของสถานีตำรวจแสนภูดาษ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจดีขึ้น อาชญากรรมลดลง การมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ในการร่วมป้องกันอาชญากรรม

4. โครงการชุมชนยั่งยืน คือ สามารถค้นหาตัวผู้เสพและนำมาเข้ากระบวนการบำบัด ผู้เสพยาทำงานทำคนดีสู่ชุมชน เกิดกระบวนการป้องกัน แก้ไข และการบำบัดยาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เกิดชุมชนเข้มแข็ง ได้รูปแบบการดำเนินงานชุมชนเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหายาเสพติด

5. โครงการ Cyber village คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วตำรวจสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนให้ประชาชนได้มากขึ้นเกิดกลุ่มไลน์ กลุ่มเฟซบุ๊กในชุมชนที่สามารถติดต่อสื่อสารข่าวสาร ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถป้องกันตัวเองจากอาชญากรรมและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุด

หากพิจารณาภาพรวมของทุกของโครงการ พบว่ามีผลผลิตที่เหมือนกัน 4 ประการคือ

1. ประชาชนปลอดภัย 2. ตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน 3. ตำรวจเข้าใจปัญหาในชุมชนชัดเจนขึ้น 4. ตอกย้ำความชัดเจนในหน้าที่ของตำรวจ

เมื่อพิจารณาในส่วนของ Outcome หรือ ผลลัพธ์ ตามแนวการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) ซึ่งจัดเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยพบว่าผลลัพธ์แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ผลลัพธ์เชิงบวกและผลลัพธ์เชิงลบ

ผลลัพธ์เชิงบวกมี 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจ
2. ลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง
3. ประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันแก้ปัญหาชุมชน
4. ประชาชนภาคภูมิใจในตัวเองในการสร้างประโยชน์ให้สังคม
5. ตำรวจมีความรู้สึภาคภูมิใจและมีความสุขและ

ผลลัพธ์ในเชิงลบ มี 3 ประการ ซึ่งพบเฉพาะโครงการชุมชนยั่งยืน ประกอบด้วย

1. การทำโครงการไม่สามารถทำได้ทุกชุมชน ข้อจำกัดของงบประมาณ คน อุปกรณ์ ฯลฯ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินโครงการบริการสังคม เช่น ผู้เสพยาเสพติดไม่มาตรวจสารเสพติดโดยการย้ายไปอยู่ชุมชนอื่นที่ไม่ได้ทำโครงการ การเลือกชุมชนผิดเลือกชุมชนที่ไม่พร้อมและไม่เข้มแข็งทำให้ทำโครงการยาก

2. ความกังวลของประชาชนหลังเข้าร่วมโครงการในเรื่องความไม่มั่นคงปลอดภัยกลัวจะถูกจับ

3. การตกงานของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการเนื่องจากกฎของโรงงาน

ภาพรวมการจัดการบริการสังคมของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทรา

บริบทของจังหวัดฉะเชิงเทราในการเป็นจังหวัดหนึ่งในสามที่อยู่ในโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทำให้จังหวัดต้องการความร่วมมือและการปฏิบัติการจากตำรวจในการพัฒนาจังหวัดทั้งเชิงรุกและเชิงการแก้ไข ประกอบกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการแก้ไขปัญหาสังคมเพื่อตอบโจทยประเทศและการนำของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จึงมีการมอบนโยบายตามลำดับจนถึงหน่วยงานระดับจังหวัดในการจัดทำโครงการที่เป็นรูปธรรมสามารถประเมินผลได้ ขณะเดียวกันนโยบายการบริหารของผู้บังคับการในระดับจังหวัดก็มีผลทำให้เกิดการดำเนินโครงการบริการสังคมด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าเป็นการจัดการแต่ละโครงการเป็นระบบ มีกรอบการดำเนินการที่ชัดเจน ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และ ผลลัพธ์ แต่ยังไม่เชื่อมโยงกัน ทำแยกเป็นโครงการๆ ไป ซึ่งโดยภาพรวม ทรัพยากรในการผลิต เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เป็นสิ่งที่ขาดแคลนมาก ไม่เพียงพอ และพบว่าเป็นพื้นฐานที่พบในทุกโครงการซึ่งถือเป็นข้อท้าทายในการจัดการบริการสังคม และจากการศึกษาพบว่าเครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการช่วยแก้ไขปัญหาระบบขาดแคลนได้ อย่างไรก็ตามพบว่า การดำเนินโครงการจะต่อเนื่องหรือไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเรื่องผู้นำเป็นอย่างมาก เพราะหากมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายผู้นำ ไปและผู้นำคนใหม่ไม่ดำเนินโครงการต่อ โครงการนั้น ๆ ย่อมหายไปหรือไม่มีการดำเนินการต่อ

ข้อค้นพบข้อที่ 3 ผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราสามารถสรุป ได้ดังนี้

ผลกระทบของการจัดการบริการสังคม

เนื่องจากผลกระทบหรือ Impact เป็นผลที่เกิดขึ้นในระยะยาวที่ต่อเนื่องจากผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ แต่โครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเป็นสิ่งที่เพิ่งจัดทำขึ้นไม่นาน คือ 1-2 ปี ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่สั้นมาก และบางโครงการหลังมีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาก็ไม่ค่อยได้ทำแล้ว เช่น โครงการตำรวจข้าง โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ และโครงการ Smart safety zone จึงทำให้โครงการต่าง ๆ ยังไม่อาจก่อให้เกิดผลกระทบได้มากนัก นอกจากนี้ ผลกระทบทางสังคมยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากหลายๆ องค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ที่ช่วยกันสร้างจึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าเป็นผลกระทบที่เกิดจากการจัดทำโครงการเพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาอาจพอสรุปผลกระทบได้บ้าง 2 ประการ คือ ผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ เศรษฐกิจดีขึ้น ภาพลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออกเฉียงเหนือดีขึ้น สังคมน่าอยู่

ผลกระทบเชิงลบ ยังเห็นไม่มากนัก แต่เท่าที่พบคือ การต้องเฝ้าระวังประชาชนที่ตกงาน เนื่องจากการเข้าโครงการบำบัดและทำให้ต้องถูกเลิกจ้างหรือให้ออกจากงาน ทำให้ตำรวจต้องใช้ความพยายามในการแสวงหาความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับประชาชนกลุ่มนี้เข้าทำงาน

ข้อค้นพบข้อที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุป ได้ดังนี้

4.1 ปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับบริบททางสังคมและนโยบาย

บริบทเกี่ยวกับนโยบาย จัดเป็นปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ นโยบายจากบนลงล่างขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ นโยบายที่ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่ นโยบายกับความคาดหวังสูงเกินไป นโยบายเปลี่ยนแปลงตามผู้นำ ขณะที่บริบททางสังคมเกี่ยวกับการเป็นจังหวัดที่รองรับการพัฒนาโครงการของ EEC ไม่ได้เป็นปัญหาอุปสรรคแต่จัดเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดโครงการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในจังหวัดเพื่อให้เมืองปลอดภัยน่าอยู่

4.2 ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการบริการสังคม

การขาดแคลนและไม่เพียงพอของทรัพยากรถือเป็นปัญหาพื้นฐานที่พบในทุกโครงการ อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาพบว่าปัญหา อุปสรรค ในการจัดการบริการสังคม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัญหา อุปสรรคในเชิงรูปธรรมและปัญหา อุปสรรค ในเชิงนามธรรม

1. ปัญหา อุปสรรค ในเชิงรูปธรรม คือ ปัญหางบประมาณ คนและวัสดุอุปกรณ์ที่ขาดแคลน และไม่เพียงพอต้องขอสนับสนุนจากหน่วยงาน ประชาชน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหา อุปสรรค ในเชิงนามธรรม คือ ปัญหาเชิงความคิด ความรู้สึก ความไม่เข้าใจ เช่น ไม่เข้าใจว่าการบริการสังคมเป็นงานของตำรวจและเป็นงานที่สำคัญ ความไม่ไว้วางใจตำรวจ ความคาดหวังต่อตำรวจที่มากเกินไปของประชาชน ความไม่เข้มแข็งและความไม่ร่วมมือของประชาชน การโยกย้ายตำรวจ ความอ่อนแอในการปฏิบัติตัวของตำรวจที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายและต้องอะลุ่มอล่วยช่วยเหลือประชาชนด้วย เนื่องจากการลงชุมชนทำให้ตำรวจได้ใกล้ชิดกับประชาชน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและจะต้องมีการบังคับใช้กฎหมาย ตำรวจก็ทำงานได้ยาก

4.3 แนวทางการแก้ไขการแก้ไขการให้บริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

1. จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการโครงการให้เพียงพอ
2. มองปัญหาและนโยบายอย่างเชื่อมโยง สร้าง/ จัดระบบ ระเบียบและการบริหารจัดการให้สั้น ชัดเจน รวดเร็ว เชื่อมโยงกัน ให้ตำรวจทำงานน้อยแต่ได้ประสิทธิผลมาก เน้นการมีส่วนร่วมและความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ส่งเสริมการทำหน้าที่และจิตวิญญาณของตำรวจในการรับใช้ประชาชน
4. สร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้มแข็ง ประสานและติดต่อสื่อสารกับประชาชนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าตำรวจทำงานบริการสังคมโดยมีทรัพยากรทางการบริหาร (Input) น้อยมากหรือกล่าวได้ว่าขาดแคลนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเงิน บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ขณะเดียวกันตำรวจมีเวลาในการทำงานไม่นาน เช่น โครงการชุมชนยั่งยืนใช้เวลา 3 เดือน โครงการตำรวจช่างฝึกอบรมเพียง 1 วัน แต่ตำรวจสามารถสร้างผลผลิต (Output) ที่มีพลังในการแก้ปัญหาสังคมและสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้คนในชุมชนได้ กล่าวคือ หากพิจารณาในแง่ปริมาณงานที่ได้จะพบว่า ด้วย Input เพียงเท่านั้นแต่ตำรวจสามารถจัดทำบริการสังคมได้ถึง 5 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการตำรวจช่างที่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้สัญจรไปมาที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ได้อย่างรวดเร็ว 2. โครงการราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ที่ช่วยควบคุมให้ไม่มีเหตุต่าง ๆ หรืออาชญากรรมเกิดขึ้นในชุมชนและหากมีเหตุเกิดสามารถจับกุมได้ ทั้งยังได้สานความสัมพันธ์กับหน่วยงานท้องถิ่นที่ออกตรวจร่วมกันส่งผลให้ชุมชนมีความปลอดภัยและประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3. โครงการสมารถเทพดีไซน ที่อย่างน้อยทำให้เกิดมีพื้นที่ปลอดภัยที่ผู้คนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติไม่มีเหตุเกิดอาชญากรรมไม่เกิดและยังสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ ในการร่วมป้องกันอาชญากรรม 4. โครงการชุมชนยั่งยืน ทำให้ชุมชนเกิดกระบวนการป้องกัน แก้ไข และการบำบัดยาเสพติดส่งผลให้เกิดชุมชนเข้มแข็งและได้เห็นรูปแบบที่เป็นรูปธรรมในการดำเนินงานชุมชนเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหาเสพติดที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการแก้ปัญหาด้วยตัวเองของชุมชน และ 5. โครงการ Cyber village ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างตำรวจกับประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ตำรวจสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว และป้องกันปราบปรามให้ประชาชนได้มากขึ้นโดยเฉพาะอาชญากรรมทางออนไลน์ที่รุนแรงมากในปัจจุบัน หากพิจารณาภาพรวมของการทำโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการจะพบว่า การจัดให้มีโครงการบริการสังคมดังกล่าวส่งผลดีในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและทำให้ประชาชนปลอดภัย และส่งผลดีต่อตำรวจหลายประการ เช่น ทำให้ตำรวจได้รับการชื่นชมจากประชาชน ตำรวจเข้าใจปัญหาในชุมชนชัดเจนยิ่งขึ้น และตำรวจตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตำรวจที่ประชาชนต้องการ จากสิ่งที่กล่าวมาแสดงจึงชี้ให้เห็นว่าดำเนินการจัดการโครงการบริการสังคมของตำรวจเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 713) ซึ่ง การวัดประสิทธิภาพ ร็อบบินส์, สตีเฟนส์ พี. และเคาล์เทอร์, แมรี (2559, หน้า 5) อธิบายว่า วัดได้จากทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตที่ได้ การดำเนินการที่ได้ผลผลิตมากโดยใช้ทรัพยากรน้อย ถือว่าการดำเนินการนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ประดิษฐ์ ตีพัฒนกุล (2565, หน้า 214) ได้ระบุไว้ว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คือถูกยวบยาวยสำคัญต่อการฟื้นฟูชาติ ทำให้คนกลุ่มหนึ่ง

มีลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ดังนั้น การที่องค์กรตำรวจดำเนินการจัดโครงการบริการสังคมทั้ง 5 โครงการ ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดอย่างมาก แต่สามารถสร้างประโยชน์ต่อประชาชนได้เป็นจำนวนมาก ดังที่ได้กล่าวไป จึงถือว่าการจัดบริการสังคมของตำรวจเป็นการดำเนินงานที่ช่วยสร้างคุณค่าให้กับองค์กรตำรวจ ทำให้ตำรวจมีความหมายในสายตาของประชาชนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากโครงการต่าง ๆ ช่วยฟื้นฟูชุมชนให้ปลอดภัยและปกติสุข

2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาในส่วนของ Outcome หรือ ผลลัพธ์ จะพบว่า มีผลเป็นเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ โดยผลลัพธ์เชิงบวกที่พบมี 5 ประการคือ 1. ความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจ 2. ลดปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้ง 3. ประชาชนและตำรวจเข้าใจ เข้าถึง และร่วมมือกันแก้ปัญหาชุมชน 4. ประชาชนภาคภูมิใจในตัวเองในการสร้างประโยชน์ให้สังคม 5. ตำรวจมีความรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุข จะเห็นว่าผลลัพธ์ที่ได้สอดคล้องกับแนวการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Result-based Management (RBM) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จัดเป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมทางการบริหาร ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก ทั้งสนใจการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ (ทวิสันต์ วิชัยวงศ์ และสัญญา เคนาภูมิ, 2562 อ้างถึงใน ฉัตรชัย นาถาพลอย, 2562) แต่เนื่องจากตำรวจเป็นองค์กรแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ที่มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายใต้ตำแหน่งหน้าที่ และกฎระเบียบ (ฐาปนา ฉินไพศาล, 2559, หน้า 2-6) ที่ไม่ยืดหยุ่น ขณะเดียวกันตำรวจมีงบประมาณจำกัด คือ มีงบประมาณเท่าที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลตามพระราชบัญญัติรายจ่ายประจำปีเท่านั้น แต่ภารกิจสำคัญของตำรวจมีหลายด้าน ทั้งด้านรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร แต่กำลังคนมีน้อยซึ่งเป็นที่รับรู้ทั่วกันในสังคมไทยอยู่แล้วว่ากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับโรงพัก/สถานีอื่นเป็นหัวใจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความขาดแคลนอย่างมาก สำหรับจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า มีตำแหน่งว่างอยู่เกือบ 40% ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากการเติบโตของเมืองตามนโยบายการพัฒนาประเทศและ EEC ยิ่งทำให้ภารกิจในการดูแลประชาชนมีเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบจำนวนสัดส่วนของตำรวจที่ต้องดูแลประชาชนในพื้นที่ โดยสาเหตุสำคัญของการขาดแคลนบุคลากรอาจเป็นเพราะตำแหน่งที่มีอยู่คือตำแหน่งตั้งแต่ระดับรองสารวัตรลงไปจนถึงชั้นประทวนมีตำแหน่งงาน แต่ไม่มีตัวคนมาบรรจุเนื่องจากการรับบุคคลเข้ามาเป็นตำรวจมีไม่ทันและไม่เพียงพอที่จะทดแทนจำนวนตำรวจที่เกษียณราชการและลาออกในแต่ละปี นอกจากนี้ยังอาจเป็นผลจากการย้ายไปช่วยราชการที่อื่นของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือการได้รับมอบหมายให้ไปอยู่ชุดพิเศษต่าง ๆ ด้วยเหตุปัจจัยเหล่านี้ทำให้มีจำนวนตำรวจที่ทำงานในชั้นโรงพักเหลือน้อย ทำให้ตำรวจเท่าที่มีอยู่ต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

จนเกิดสถานการณ์ที่เรียกว่า “งานมากกว่าคน” ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) และคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) ที่ได้จัดทำรายงานสรุปภาพรวมการบริหารกำลังคนของส่วนราชการในฝ่ายพลเรือนและแนวโน้มค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐ เสนอให้กับที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) รับทราบข้อมูลย้อนหลัง 10 ปี ที่พบว่าข้าราชการตำรวจมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย 0.21% หรือเฉลี่ย 0.02% ต่อปี (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ม.ป.ป.) ดังนั้นตำรวจจึงต้องการการสนับสนุนและมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในส่วนของภาครัฐในส่วนกลาง/ ส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ก็ได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและกลุ่มคนต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานของตำรวจให้สำเร็จลุล่วงได้ตามความคาดหวังของประชาชน อย่างไรก็ตาม อุทัย ปริญาสุทธีรัตน์ (2561, หน้า 174) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหลักในการมีส่วนร่วมมักขึ้นกับการที่รัฐหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจยินยอมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ นโยบาย กิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด และเมื่อพิจารณาจากแนวคิดของ ธิวดี บุรีกุล และ จุฑารัตน์ ชมพันธ์ (ธิวดี บุรีกุล, 2551 หน้า 10-11 และจุฑารัตน์ ชมพันธ์, 2556, หน้า 93-95, อ้างถึงใน อุทัย ปริญาสุทธีรัตน์, 2561, หน้า 174-178) ที่ได้จำแนกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยเรียงลำดับจากต่ำสุดไปสูงสุด 7 ระดับ คือ ระดับการให้ข้อมูล ระดับรับฟังความคิดเห็น ระดับการปรึกษาหารือ ระดับการสร้างความร่วมมือ ระดับการร่วมดำเนินการ ระดับการร่วมติดตาม/ ตรวจสอบและประเมินผล และระดับการควบคุมโดยประชาชน จะพบว่าตำรวจจะเชิงเทราให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเกือบทุกระดับ ขาดเพียงระดับ การตรวจสอบและประเมินผล กับการควบคุมโดยประชาชนเท่านั้น ดังนั้นหากตำรวจเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ จะทำให้การจัดการการบริการสังคมมีผลลัพธ์เชิงบวกเพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหา ในการจัดการบริการสังคมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัญหาในเชิงรูปธรรมและปัญหาในเชิงนามธรรม สำหรับปัญหาในเชิงรูปธรรม คือ ปัญหา งบประมาณ คนและวัสดุอุปกรณ์ที่ขาดแคลน ไม่เพียงพอต้องขอสนับสนุนจากหน่วยงานและประชาชน จัดเป็นสิ่งที่เห็นชัดเจน สอดคล้องกับ ชยพล ฉัตรชัยเดช (2559, หน้า 2) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในยุคปัจจุบันอยู่ในสภาวะขาดแคลนด้านกำลังพล งบประมาณและ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตำรวจจึงต้องพยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและเป็นมืออาชีพมากขึ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนถือว่ามีส่วนอย่างสำคัญที่ต้องเข้ามา มีบทบาทในการให้ความร่วมมือกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาปัญหาอาชญากรรมและปัญหา ยาเสพติด แต่ปัญหาในเชิงนามธรรม เป็นเรื่องของความคิดความรู้สึก ได้แก่ ปัญหาความไม่เข้าใจว่า การบริการสังคมเป็นงานของตำรวจและเป็นงานที่สำคัญ ความไม่ไว้วางใจตำรวจ ความคาดหวังต่อ ตำรวจที่มากเกินไปของประชาชน ความไม่เข้มแข็งของประชาชน ปัญหาดังกล่าวนี้นำไปเชื่อมโยงกับแนวคิดการบริการซึ่งหมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากทางสีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง ฯลฯ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจ ที่เชื่อมโยงไปยังผู้รับบริการ (จิตตินันท์ นันทโทบูลย์, 2555, หน้า 12) จะพบว่าการบริการสังคมของตำรวจมีจุดอ่อนอยู่ที่การเชื่อมต่อกับความคิดความรู้สึกกับประชาชน ตำรวจยังทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจ ตำรวจจึงควรต้องพยายามพัฒนาการบริการเพิ่มขึ้น

ตั้งแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน สุมาลี พรณนิยม, 2547, หน้า 33-34) ที่อธิบายหลักการหรือแนวทางในการบริการว่ามี 6 ประการคือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 6. ความไว้วางใจ ซึ่งทั้ง 6 ประการ ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกและจิตใจของผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการ ที่ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นได้เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การกลับมาตั้งต้นที่การให้ความสำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยตำรวจอาจเริ่มต้นไปตั้งแต่จุดเริ่มต้นในจากการคัดเลือกคนที่จะมาเป็นตำรวจที่มีใจบริการ มีความรักความศรัทธาและพร้อมจะรับผิดชอบภาระหน้าที่อันหนักหน่วงของตำรวจโดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเรื่องบริการประชาชน และเมื่อได้บุคคลเหล่านี้มาแล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรอบรมและพัฒนาให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และการเปลี่ยนแปลงไปของการทำงานของตำรวจในยุคปัจจุบันที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ และประชาชน ตระหนักถึงคุณค่าความหมายของประชาชน ตลอดจนการทำงานเป็นทีมอย่างมีความสำนึกรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และพร้อมปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ งานจึงจะสำเร็จลุล่วงได้ นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรให้การดูแลเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี พวกเขาควรได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้เขาเหล่านั้นมีพลังกายและพลังใจในการออกไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ไม่ขัดสนอย่างที่เป็นอยู่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเรื่องการให้ความสำคัญกับการศึกษาวิจัย การใช้ความรู้ในการบริหารจัดการ การใช้เครือข่ายทางสังคมเข้าร่วมดำเนินการออกแบบแผนงานโครงการที่เอาปัญหาจากพื้นที่เป็นตัวตั้ง นอกจากนี้ในเรื่องของการเผยแพร่ และเตรียมความพร้อมในเชิงความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ การศึกษาชุมชน การประสานงานและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับบนคือ กระทรวง กรม กองและระดับพื้นที่หรือท้องถิ่นจัดเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น อย่างไรก็ตาม เรื่องที่จำเป็นเร่งด่วนคือ การปรับโครงสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่แบนราบลง แต่มันคง มีการกระจายอำนาจ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน มีแนวทางการโยกย้ายที่เป็นธรรมคำนึงถึงความพร้อม ความต้องการและความแตกต่าง เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ และสิ่งสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรที่ต้องทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การประเมินผล รวมทั้งควรให้ตำรวจทุกระดับชั้นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การปฏิบัติการและร่วมรับผิดชอบในกระบวนการต่าง ๆ ด้วยอันจะทำให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีเพิ่มมากขึ้น นอกจากการให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว การสื่อสารกับภายนอกองค์กรโดยเฉพาะกับประชาชนจัดเป็นกุญแจที่สำคัญและจำเป็นที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจการทำงานของตำรวจและกลับมาไว้วางใจ เชื่อมั่นการทำงานของตำรวจได้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ดำเนินการในช่วงสถานการณ์โควิด 19 แพร่ระบาดอย่างหนัก จึงทำให้ทำได้เพียงการวิจัยเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ภายใต้การใช้มาตรการป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อชั้นสูงสุดเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงเสนอให้มีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ในสถานที่และเวลาที่แตกต่างกันเพิ่มเติมด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ได้คำตอบที่แตกต่างหรือเหมือนไป จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล อีกทั้งการวิจัยครั้งนี้ทำเฉพาะตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราเท่านั้น จึงอาจได้คำตอบของคำถามเพียงพื้นที่เดียวไม่สามารถอ้างอิงยังพื้นที่อื่น ๆ ได้เท่าที่ควร ดังนั้น หากสามารถดำเนินการวิจัยในพื้นที่ที่กว้างขึ้น เช่น เพิ่มจังหวัดต่าง ๆ หรือ ภูมิภาคต่าง ๆ เช่น ตำรวจภูธรภาค 1-9 และนครบาล เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน อาจจะทำให้ได้ภาพ ความเข้าใจกระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ก, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 18 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- กง 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- กง 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- กง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- กง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- กง 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- การปกครองจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2557). *แผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561-2565) (ฉบับทบทวน)*. <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER30/DRAWER081/GENERAL/000000059.PDF>
- กิติ บุญนาค. (2545). *ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์การสมัยใหม่โดยการใช้กระบวนการของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์: Results based management: RBM*. ม.ป.พ.
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561 – 2565) (ฉบับทบทวน) (หน้า 1-16)*. <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER30/DRAWER081/GENERAL/000000059.PDF>
- กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). *คู่มือการโครงการดำเนินชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจรตามยุทธศาสตร์ชาติ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*.
- เกียบ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เกียบ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เกียบ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เกียบ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เกียบ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ข, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 18 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ชนาก 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ชนาก 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ชนาก 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ชนาก 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- ชนาก 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เขต 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เขต 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เขต 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เขต 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- เขต 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

เชื่อน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เชื่อน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เชื่อน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เชื่อน 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เชื่อน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ค, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 30 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คริส ไพโรจน์ (Kris Piroj). (2560). *Service Quality หรือ SERVQUAL คืออะไร มีอะไรบ้าง*.

https://greedisgoods.com/servqual-%E0%B8%84%

[E0%B8%B7%E0%B8%AD/](https://greedisgoods.com/servqual-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/)

คล้า 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คล้า 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คล้า 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คล้า 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คล้า 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

คู 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 2 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

โวก 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

โวก 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

โวก 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

จ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 6 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

ฉ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ฉัตรชัย นาล้าพลอย. (2562). *การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน*.

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/247115/166784>

ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ชยพล ฉัตรชัยเดช. (2559). *การป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกโดยทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม*.

โรงพิมพ์ตำรวจ.

ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์. (ม.ป.ป.). *ปฏิบัติการวิจัยทางสังคม*. จันทบุรี: โครงการผลิตตำราและเอกสาร

ประกอบการสอน สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ชีรวัดน์ นิจนตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2561). การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม:

ทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัย. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1),

1-32. https://e-journal.sru.ac.th/index.php/srj/article/download/805/pdf_71

ช, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ซ้อน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

ซ้อน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

ณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2547). *สวัสดิการสังคมฉบับชาวบ้าน แนวคิด นโยบาย แนวทางปฏิบัติ*.

เอดิสันเพรส.

- ญ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ญ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 16 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ฐ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ฐาปนา ฉินไพศาล. (2559). *องค์การและการจัดการ*. ธนรัชการพิมพ์.
- ณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- เดโซ แชนแนล. (2565). มโนทัศน์คุณภาพชีวิตที่ปรากฏในโลกสมัยใหม่. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(3), 800-812. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGlibGUmaWQ9Njc5OTUx
- ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.(2565). *เอกสารประกอบการประชุม.ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (ม.ม.ป). *โครงการดำเนินชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ปิงปประมาณ พ.ศ. 2565*. ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- ตำรวจภูธรจังหวัดปราจีนบุรี. (มมป). *โครงการดำเนินชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ปิงปประมาณ พ.ศ. 2564*. ตำรวจภูธรจังหวัดปราจีนบุรี.
- ถ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ถ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ท, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ทินกร ชุมหลักทรัพย์, ฐิตยา เนตรวงษ์, สุรสิทธิ์ ทรงบ่าง, และ ชุตีวรรณ บุญอาษาทอง. (2563). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้จากการบริการสังคม รายวิชาปฏิบัติการพัฒนาฐานข้อมูลบนเว็บ ของนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ. *การประชุมวิชาการระดับชาติ“ราชชมงคลสุรินทร์ ครั้งที่ 11” “วิจัยและนวัตกรรมวิถีใหม่” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์*, <http://www.thinnagorn.sci.dusit.ac.th/research-social-servicelearning/>
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *เครื่องมือการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2566, 27 กันยายน). *ทำเนียบ ผบ.ตร.ทั้งหมด อดีตถึงปัจจุบัน 2566 มีใครบ้าง*. <https://www.thairath.co.th/news/local/2728239>
- ธ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ธนิต โตอติเทพย์ (2564). แนวทางการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 15(1), 18-28. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGlibGUmaWQ9NjlyMjcw
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

น, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

นายตำรวจระดับรองผู้กำกับ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม).

สัมภาษณ์.

บ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ป, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ประดิษฐ์ วัฒนกุล. (2565). *การบริหารองค์การภาครัฐแนวใหม่*. สถาบันรัชต์ภาคย์.

ประจักษ์ น้ำประสานไทย. (2557). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 267271 แนวคิดบริการสังคม*

[เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เปรี้ยว 1 การสื่อสารส่วนบุคคล, (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ผ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 30 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ฝ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 30 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พนม 1, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พนม 2, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พนม 3, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พนม 4, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พนม 5, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546.(2546, 10 พฤษภาคม).ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 120/ตอนที่ 94 ก/หน้า 6/1 ตุลาคม 2546.

เพจเฟสบุ๊คตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา. (ม.ป.ป.) *RTP Cyber Village* ก.จว.ฉะเชิงเทรา.

<https://www.facebook.com/RTPCyberVillage/>

พลี 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน 2566). สัมภาษณ์.

พลี 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน 2566). สัมภาษณ์.

พลี 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน 2566). สัมภาษณ์.

พลี 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน 2566). สัมภาษณ์.

โพธิ์ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

โพธิ์ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

โพธิ์ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

โพธิ์ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ฟ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

ภ, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เมือง 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เมือง 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เมือง 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

เมือง 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

- เมือง 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ยาว 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ยาว 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ยาว 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ยาว 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- รองผู้กำกับป้องกันปราบปราม, การสื่อสารส่วนบุคคล, (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- รองสารวัตรจราจรสถานีตำรวจบางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, (2566, 28 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- รองสารวัตรจราจร บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- รองสารวัตรป้องกันปราบปราม บางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- รองสารวัตรฝ่ายสืบสวนบางปะกง, การสื่อสารส่วนบุคคล, (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2554). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2565). พ.ร.บ. ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. https://policetraining9.com/index.php?option=com_attachments&task=download&id=
- ราชบัณฑิตยสถาน .(2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. ราชบัณฑิตยสถาน.
- รีอบบินส์, สตีเฟนส์ พี. และเคาล์เทอร์, แมรี. (2550). *Management* [การจัดการและพฤติกรรมองค์การ] (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ผู้แปล). ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รีอบบินส์, สตีเฟนส์ พี. และ เคาล์เทอร์, แมรี. (2559). *Management* [การจัดการและพฤติกรรมองค์การ] (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ผู้แปล). ท้อป.
- วศิน สุวรรณรัตน์, สุมาลี วงษ์วิจิตร, ธาณี วรภัทร์, และชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ. (2564). มาตรการลดทอนความผิดทางอาญาของผู้เสพยาเสพติด. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(2), 426-441. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjM0MDY3
- วิทยา ดำดำรง. (2561). *บริหารธุรกิจความสำเร็จและความยั่งยืนบนการสร้างคุณค่า*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรวิทย์ เกิดสวัสดิ์. (2564). การจัดการบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์* 15(2), 156-168. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjMwOTQ5
- สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *Rold in Action 2022*. โครงการปฏิรูปหลักนิติธรรมอย่างเป็นรูปธรรม โครงการนำร่องซึ่งเป็นผลผลิตจากความคิดริเริ่มของกลุ่มเครือข่ายผู้บริหารและผู้นำรุ่นใหม่ หลักสูตร RoLD Program 2022.
- สมคิด บางโม. (2562). *องค์การและการจัดการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สาส์น 1, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- สาส์น 2, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 5 มิถุนายน). สัมภาษณ์.
- สุมาลี พรณานิยม. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไทยธนาคาร จำกัด*

- (มหาชน) [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา].
http://etheses.aru.ac.th/PDF/125485614_02.PDF
- สุธิดา แจ้งประจักษ์. (2564). การสังเคราะห์งานวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดบริการสังคม เพื่อผู้สูงอายุ. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 8(2), 240-253. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazinestyle/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjE5NzUx
- สุริยา พองเกิด และศุภรา หิมนันโต. (2564). การบริการสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในชุมชน ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 4(1), 115-129. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazinestyle/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjI0NTU4
- แสงเดือน แซ่ล้อ, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2564). แนวทางการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 6(1), 83-94. https://tci-thailand.org/wp-content/themes/magazine-style/tci_search/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NjU2NDU1
- แสน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- แสน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- แสน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- แสน 4, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอีอีซี. (2561). *แผนภาพรวมเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2560-2565*. <https://eeco.or.th/th/filedownload/1478/cf4092afd2456bb1f03995574db27a75.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.). (ม.ป.ป.) *รายงานสรุปภาพรวมการบริหารกำลังคนของส่วนราชการในฝ่ายพลเรือนและแนวโน้มค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐเสนอให้กับที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) รับทราบข้อมูลย้อนหลัง 10 ปี*. <https://www.thansettakij.com/insights/531725>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2554). *วิดีโอทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4 ภาษา*. https://www.youtube.com/watch?v=_N2mwEYtZtY
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (ม.ป.ป.) *คำอธิบายสรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (หน้า 2)*. https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/%E0%B8%84%E0%B8%B3%E0%B8%AD%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2/pdf_laws_04.pdf
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). *คู่มือการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจ*. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์. (2556). *ทฤษฎีระบบ (System Theory)*. <https://km.mhesi.go.th/contentทฤษฎีระบบ/system-theory>

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2564). รายงานสถานการณ์ทางสังคม

จังหวัดฉะเชิงเทรา ฉบับสมบูรณ์. <https://chachoengsao.m-society.go.th/wpcontent/uploads/2021/09/%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%9A%E0%B8%B9%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1-2564.pdf>

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2564). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan64.pdf>.

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2565). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (หน้า 2-3). <chrome-extension://Efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan65.pdf>

แผน 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

แผน 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

แผน 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

แผน 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

แผน 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 9 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

อมรรักษ์ สวนชุมพล. (2561). การจัดการธุรกิจการบริการ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.

อีอีซี. (2565). *ทำไมต้องอีอีซี*. <https://www.eeco.or.th/th/government-initiative>

อุทัย ปริญญาสุทธินันท์. (2561). การพัฒนาชุมชน. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อวยพร สุธาทองไทย. (2561). รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ. <https://www.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2018/03/DB15RP15RESRBME-UaypornS16Jan18.pdf>

A, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

AA, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

B, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 23 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

BB, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

C, การสื่อสารส่วนบุคคล, สัมภาษณ์, 23 พฤษภาคม 2566)

CC, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

D, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

DD, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

G, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. เอ็ดดูเคชั่น.

J, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 26 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

E, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 25 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

EE, การสื่อสารส่วนบุคคล, (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

H, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 30 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

F, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 30 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

I, การสื่อสารส่วนบุคคล (นามสมมติ). (2566, 27 พฤษภาคม). สัมภาษณ์.

Pinker, R. A. (2023, March 3). *Social service*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/social-service>

Stafflebeam, D. L. (1971). *Education evaluation and decision-making*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publisher.

Stufflebeam, D.L. (2003). The CIPP Model for Evaluation. In Kellaghan, T. & Stufflebeam, DL (Eds.). *The International Handbook of Educational*. Boton : Kluwer

ภาคผนวก

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
การสังเกตพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม
สำหรับผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่ม
(Participant Information Sheet)

รหัสโครงการวิจัย :
(สำนักงานคณะกรรมการการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)
โครงการวิจัยเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวนิตยา สุวรรณละออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย การศึกษากระบวนการ
จัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบ
รายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้มี ๔ ประการคือ
๑. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของ
ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
๒. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
๓. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
๔. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัด
ฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากท่านโดยการสังเกตพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม
เพื่อให้ได้มาซึ่งความถูกต้องในการสรุปวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจำเป็นต้องขอเข้าพื้นที่เพื่อทำการสังเกต
พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมด้วย
อย่างไรก็ตามผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ภายใต้การคำนึงอย่างสูงสุดถึงสิทธิ
และความเป็นส่วนตัวของผู้ร่วมโครงการทุกท่าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการใช้วิธีการจัดทำข้อมูลส่วนบุคคล
เป็นรหัส และนำรหัสไประบุขยายรายละเอียดในเอกสารอีกฉบับหนึ่งว่าผู้ให้ข้อมูลตามรหัสนี้มีรายละเอียดของ
ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และจะนำข้อมูลจากการจดบันทึกมาทำการสรุปและเสนอเป็นภาพรวมโดยไม่ระบุชื่อใคร
เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยจะใช้ชื่อสมมติ ส่วนข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้ในเครื่อง
คอมพิวเตอร์มีเพียงรหัสผ่านของคุณผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารใส่กุญแจไว้
เป็นเวลา ๓ ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัย ข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จะถูกนำไปทำลาย นอกจากนั้นเพื่อป้องกัน
การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ผู้วิจัยได้นำแนวทางป้องกันและควบคุมโรคติดต่อมาใช้ใน
กระบวนการเก็บข้อมูล เช่น การเว้นระยะห่างทางกายภาพ การรักษาความสะอาดอุปกรณ์ การใช้แอลกอฮอล์หรือ
น้ำยาฆ่าเชื้อโรค การสวมหน้ากากอนามัย การตรวจ ATK

☒

21 Apr 2023

AF 06-02

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงกราบขอภัยและขอโทษที่ต้องปกปิดตนเองในขณะที่เก็บข้อมูล รวมทั้งผู้วิจัยต้องขอความยินยอมจากท่าน ในการอนุญาตให้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมไปใช้ในการวิจัยด้วย ทั้งนี้หากท่านไม่อนุญาต ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของท่านไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยนี้

การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวจากการนี้ได้ทุกเมื่อ ทั้งนี้ การปฏิเสธหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐที่ท่านพึงได้รับทั้งสิ้น และจะไม่มีผลกระทบทางกฎหมายใด ๆ ต่อตัวท่าน

หากท่านสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ขอเพียงท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจ ๕ โครงการ คือ ๑.โครงการตำรวจช้าง ๒.โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ๓.โครงการ Smart Safety Zone 4.0 ๔.โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาเสียดังแบบครบวงจร ๕.โครงการ Cyber Village

ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนานโยบายของหน่วยงานราชการ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนสาขาการจัดการบริการสังคมในการสร้างเสริมและพัฒนารูปแบบการบริการสังคมที่เหมาะสม

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อข้าพเจ้า นางสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทรศัพท์ ๐๒๘-๑๐๒๓๑๐ โทรศัพท์มือถือ

หมายเลข ๐๙๐-๘๘๖๘๖๔๙ ข้าพเจ้านัดตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่านทุกเมื่อ

และ“หากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สามารถแจ้งมายังคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๖๒๐ หรืออีเมล buuethics@buu.ac.th”

✕

21 Apr 2023

- 2 -

AF 06-02 ฉบับที่ ๓.๐ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖
เอกสารจากระบบการยอมรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

AF 06-02

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
สำหรับ คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน นัก
ธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม
(Participant Information Sheet)

รหัสโครงการวิจัย :

(สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวสุนทร สุวรรณระออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้มี ๔ ประการคือ

๑. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัด

ฉะเชิงเทรา

วิธีการวิจัย ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก

การใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

โดยคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม จำนวน ๕ คน มีวิธีการและเนื้อหาตามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยแนวคำถามเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวม รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขในภาพรวม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ๔๕ นาที

ระหว่างเก็บข้อมูลจะมีการบันทึกเสียงแต่ไม่บันทึกภาพ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ผู้วิจัยได้นำแนวทางป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ การเว้นระยะห่างทางกายภาพ การรักษาความสะอาดอุปกรณ์ การใช้แอลกอฮอล์หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค การสวมหน้ากากอนามัย การตรวจ ATK มาใช้ด้วย

หากท่านสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ขอเพียงท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจ ๕ โครงการ เช่น ๑.โครงการตำรวจขา ๒.โครงการสายตรวจราชชนกชนตรชาฎ ๓.โครงการ Smart Safety Zone ๔.๐ ๔.โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕.โครงการ Cyber Village

ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนานโยบายของหน่วยงานราชการ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนสาขาการจัดการบริการสังคมในการสร้างเสริมและพัฒนารูปแบบการบริการสังคมที่เหมาะสม

21 Apr 2023

AF 06-02

โดยข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นในภาพรวม

ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น

ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา ๑ ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อข้าพเจ้า นางสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๑๐ โทรศัพท์มือถือ หมายเลข ๐๙๐-๘๗๐๘๒๔๔ ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่านทุกเมื่อ

และหากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

สามารถแจ้งมายัง

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัย และนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๖๒๐ หรืออีเมล buuethics@buu.ac.th"

✖

21 Apr 2023

AF 06-20 ฉบับที่ ๒.๓ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

-2-

เอกสารจากระบบการยอมรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

AF 06-02

**เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
สำหรับตารางชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน
(Participant Information Sheet)**

รหัสโครงการวิจัย :

(สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้มี ๔ ประการคือ

1. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

ฉะเชิงเทรา

วิธีการวิจัย ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก

การใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน มีวิธีการและเนื้อหาคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑.ตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงการบริการสังคม จำนวนประมาณ ๒๒ นาย ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเนื้อหาคำถามจะเกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสังคมของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทราในเรื่อง สิ่งนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ๔๕ นาที

๒.ตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๑๐ นาย ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเนื้อหาคำถามจะเกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสังคมของตำรวจจังหวัดฉะเชิงเทราในเรื่อง สิ่งนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ๔๕ นาที

ระหว่างเก็บข้อมูลจะมีการบันทึกเสียงแต่ไม่บันทึกภาพเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ผู้วิจัยได้นำแนวทางป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ การเว้นระยะห่างทางกายภาพ การรักษาความสะอาดอุปกรณ์ การใช้แอลกอฮอล์หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค การสวมหน้ากากอนามัย การตรวจ ATK มาใช้ด้วย

การเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อ ทั้งนี้ การปฏิเสธหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐที่ท่านสังกัดได้รับทั้งสิ้น และจะไม่มีผลกระทบทางกฎหมายใด ๆ ต่อตัวท่าน

21 Apr 2023

AF 06-02 ฉบับที่ ๒.๑ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

AF 06-02

หากท่านสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ขอเพียงท่านใช้เวลาในการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจ ๕ โครงการ เช่น ๑.โครงการตำรวจทาง ๒.โครงการสายตรวจราชสหพทกชนตรราชฎร ๓.โครงการ Smart Safety Zone ๔.๐ ๔.โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕.โครงการ Cyber Village

ผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนานโยบายของหน่วยงานราชการ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนสาขาการจัดการบริการสังคมในการสร้างเสริมและพัฒนาารูปแบบการบริการสังคมที่เหมาะสม

โดยข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นในภาพรวม

ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น

ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา ๑ ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลายหลังจากนั้น

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อข้าพเจ้า นางสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๑๐ โทรศัพท์มือถือ ๐๙๐-๘๗๘๘๒๙๙ ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่านทุกเมื่อ

และหากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

สามารถแจ้งมายัง

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัย และนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๒๒๐ หรืออีเมล buuethics@buu.ac.th"



21 Apr 2023

AF 06-02 ฉบับที่ ๒.๑ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

AF 06-02

**เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
สำหรับประชาชน
(Participant Information Sheet)**

รหัสโครงการวิจัย :

(สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้ออกรหัสโครงการวิจัย)

โครงการวิจัยเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยนี้มี ๔ ประการคือ

1. เพื่อศึกษาบริบททางสังคมและนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ส่งผลต่อการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษากระบวนการการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการจัดบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

อะฉะเชิงเทรา

วิธีการวิจัย ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก

การใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้าง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยประชาชนทั่วไปไม่มีวิธีการและเนื้อหาคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากโครงการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๔๐ คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยแนวคำถามเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวม รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขในภาพรวม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ๒๐ นาที

ระหว่างเก็บข้อมูลจะมีการบันทึกเสียงแต่ไม่บันทึกภาพ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ผู้วิจัยได้หาแนวทางป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ การเว้นระยะห่างทางกายภาพ การรักษาความสะอาดอุปกรณ์ การใช้แอลกอฮอล์หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค การสวมหน้ากากอนามัย การตรวจ ATK มาใช้ด้วย

การเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวจากการวิจัยนี้ได้ทุกเมื่อ ทั้งนี้ การปฏิเสธหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อการหางานหรือการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐที่ท่านพึงได้รับทั้งสิ้น และจะไม่มีผลกระทบทางกฎหมายใด ๆ ต่อตัวท่าน

หากท่านสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ขอเพียงท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับโครงการบริการสังคมของตำรวจ ๕ โครงการ เช่น ๑.โครงการตำรวจฯ ๒.โครงการสายตรวจราชภัฏฯ ๓.โครงการ Smart Safety Zone ๔.๐ ๔.๑ โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕.โครงการ Cyber Village

21 Apr 2023

AF 06-02 ฉบับที่ ๒.๒ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

AF 06-02

ผลของการวิจัยนี้จะประโยชน์ในการพัฒนานโยบายของหน่วยงานราชการ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนสาขาการจัดการบริการสังคมในการสร้างเสริมและพัฒนารูปแบบการบริการสังคมที่เหมาะสม

โดยข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นในภาพรวม ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจไว้เป็นเวลา ๑ ปี หลังการเผยแพร่ผลการวิจัยและจะถูกนำไปทำลาย หลังจากนั้น

หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อข้าพเจ้า นางสุนทร สุวรรณละออง ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๑๐ โทรศัพท์มือถือหมายเลข ๐๙๐-๘๗๒๘๐๔๔ ข้าพเจ้ายินดีตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่านทุกเมื่อ

และหากผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่ได้ชี้แจงไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สามารถแจ้งมายัง คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กองบริหารการวิจัย และนวัตกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๖๒๐ หรืออีเมล buuethics@buu.ac.th”

✖

21 Apr 2023

AF 06-02 ฉบับที่ ๒.๒ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับตำรวจชั้นสัญญาบัตร

(Data Collection Form)

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ ๑/.....วันเวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

แนวคำถาม

- ๑.โครงการไหนบ้างที่ท่านได้ทำ (๑. โครงการตำรวจข้าง ๒. โครงการสายตรวจจราจรสี่ฟิฟท์กิโลเมตรตำรวจภูธร ๓.โครงการ Smart Safty Zone ๔.๐ ๕. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด แบบครบวงจร ๕. โครงการ Cyber Village) บอกเล่าถึงประสบการณ์การบริหารจัดการโครงการให้ฟังว่าเป็นอย่างไ
- ๒.ทำไมตำรวจต้องทำโครงการเหล่านี้ ทำแล้วได้อะไร มีความหมายอย่างไรกับตัวท่าน / องค์กร / สังคม ทั้งในระดับจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ
- ๓.ทรัพยากรในการบริหารจัดการโครงการที่ตำรวจมีเป็นอย่างไร สิ่งที่มีกับผลที่คาดหวังจะเกิดขึ้นสัมพันธ์กันหรือไม่ แตกต่างกันอย่างไ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ นโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการในการดำเนินการ)
- ๔.หากมองในแง่ของระบบการจัดการหรือการบริหารโครงการ ท่านต้องดำเนินการอย่างไร (พิจารณาด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การควบคุม การประเมินผล) อะไรบ้างคือ จุดแข็ง จุดอ่อนของกระบวนการบริหาร อยู่ที่ไหน (คนหรือระบบ) อย่างไร
๕. แต่ละโครงการมีวิธีการดำเนินงาน อย่างไร ทำต่งไหน มีคนเข้าร่วมมากน้อยเพียงใด โครงการไหนที่ได้รับการตอบรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มาก (คนในองค์กร ตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร ประชาชนทั่วไป กลุ่มสถานภาพต่าง ๆ เช่น กกต. นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจ ประชาชนที่ทำงานภาคประสังคม)

21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารประกอบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

๖. อาชญากรรม (ทั้งของจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ) เปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใด หากเทียบระหว่างก่อน/หลังการมีโครงการเหล่านี้
๗. คิดว่าโครงการบริการเหล่านี้มีคุณค่า ความหมายอย่างไรต่อตัวท่าน / สังคม / เศรษฐกิจ (ทั้งของจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ)
๘. หากประเมินโครงการต่าง ๆ ที่ทำไป ท่านภูมิใจหรือเสียใจอย่างไร มีอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าตำรวจทำได้ดีแล้ว และยังอยากปรับแก้บ้าง
๙. หากให้ประเมินโครงการเหล่านี้ ท่านคิดอย่างไร (ดี ไม่ดีอย่างไร, หากให้คะแนน 1-5 ท่านจะให้คะแนนเท่าไร) ทำไม/ หมายความว่าอย่างไร
๑๐. ปัญหา อุปสรรค ที่ท่านมองเห็นในกระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจ คืออะไรบ้าง ที่เห็นชัดๆ และโดดเด่น พอพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็ผุดขึ้นมาเลย
๑๑. ถ้าบอกกับผู้อื่นได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้ เพื่อให้มีส่วนร่วมขับเคลื่อนโครงการ ท่านจะบอกใครก่อน เขาสำคัญอย่างไร
๑๒. ท่านได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการบริหารจัดการโครงการเหล่านี้

หมายเหตุ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

๑.ดร.สยามล เจริญรัตน์

ตำแหน่ง อาจารย์และนักวิจัย หน่วยงาน: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น ๔ และ ๕ อาคารวิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒.พ.ต.อ. ดร. ประสงค์ ศิริทิพย์วานิช

ตำแหน่ง รอง ผบก.สทส.บข.ปส. หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๘๘ หมู่ ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐



21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓.๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับตำรวจชั้นประทวน

(Data Collection Form)

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ ๑/.....วันเวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

แนวคำถาม

- ๑.โครงการไหนบ้างที่ท่านได้ทำ (๑. โครงการตำรวจข้าง ๒. โครงการสายตรวจราชสีห์พิทักษ์สันติราษฎร์ ๓.โครงการ Smart Safty Zone ๔.๐ ๕. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕. โครงการ Cyber Village) บอกเล่าถึงประสบการณ์การบริหารจัดการโครงการให้ฟังว่าเป็นอย่างไร
- ๒.ทำไมตำรวจต้องทำโครงการเหล่านี้ ทำแล้วได้อะไร มีความหมายอย่างไรกับตัวท่าน / องค์การ / สังคม ทั้งในระดับจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ
๓. ในมุมมองของผู้ปฏิบัติ ท่านเห็นว่าทรัพยากรในการบริหารจัดการโครงการที่ตำรวจมีเป็นอย่างไร สิ่งที่มีกับผลที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นสัมพันธ์กันหรือไม่ แตกต่างกันอย่างไร (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ นโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการในการดำเนินการ)
- ๔.หากมองในแง่ของระบบการจัดการหรือการบริหารโครงการ การปฏิบัติการให้สำเร็จต้องดำเนินการอย่างไร (พิจารณาด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การควบคุม การประเมินผล) (คน หรือระบบ) อย่างไร
๕. แต่ละโครงการมีวิธีการดำเนินงาน อย่างไร ทำตวงไหน มีคนเข้าร่วมมากน้อยเพียงใด โครงการไหนที่ได้รับการตอบรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มาก (คนในองค์การ ตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร ประชาชนทั่วไป กลุ่มสถานภาพต่าง ๆ เช่น กกต. นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจ ประชาชนที่ทำงานภาคประสังคม)

21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓.๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

- ๖.อาชญากรรม (ทั้งของจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ) เปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใด หากเทียบระหว่างก่อนหลังการมีโครงการเหล่านี้
- ๗.คิดว่าโครงการบริการเหล่านี้มีคุณค่า ความหมายอย่างไรต่อตัวท่าน / สังคม / เศรษฐกิจ (ทั้งของจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ)
- ๘.ประเมินโครงการต่าง ๆ ที่ทำไป ท่านภูมิใจหรือเสียใจอย่างไร มีอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าควรทำได้ดีแล้ว และยังอยากปรับแก้บ้าง
- ๙.หากให้ประเมินโครงการเหล่านี้ ท่านคิดอย่างไร (ดี ไม่ดีอย่างไร, หากให้คะแนน 1-5 ท่านจะให้คะแนนเท่าไร)ทำไม/ หมายความว่าอย่างไร
- ๑๐.ปัญหา อุปสรรค ในฐานะผู้ปฏิบัติมีอะไรบ้างที่เห็นชัดๆ และโดดเด่น พอพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็ผุดขึ้นมาเลย
- ๑๑.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการบริหารจัดการโครงการบริการสังคมของหน่วยงาน
- ๑๒. ท่านได้เรียนรู้อะไรบ้างจากปฏิบัติการจัดโครงการสังคมเหล่านี้

หมายเหตุ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

๑.ดร.ศยามล เจริญรัตน์

ตำแหน่ง อาจารย์และนักวิจัย หน่วยงาน: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น ๔ และ ๕ อาคารวิศิษฐ์ ประจวบเหมาะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒.พ.ต.อ. ดร. ประสงค์ ศิริทิพย์วานิช

ตำแหน่ง รอง ผบ.ก.ส.บ.ช.ปส. หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๘๘ หมู่ ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๑๐



21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓.๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก
สำหรับประชาชนทั่วไป
(Data Collection Form)

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา
รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ ๑/.....วันเวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

แนวคำถาม

- ๑.โครงการไหนบ้างที่ท่านได้มีส่วนเกี่ยวข้อง (๑. โครงการตำรวจช่าง ๒. โครงการสายตรวจราชสีห์
พิทักษ์สันติราษฎร์ ๓.โครงการ Smart Safty Zone ๔.๐ ๕. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อ
แก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕. โครงการ Cyber Village) นอกเหนือถึงประสบการณ์การ
เกี่ยวกับโครงการให้ฟังว่าเป็นอย่างไร
- ๒.ตำรวจจัดทำโครงการเหล่านี้ ทำแล้วได้อะไร มีความหมายอย่างไรกับตัวท่าน / องค์การ / สังคม ทั้งใน
ระดับจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ
- ๓.โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่อย่างไร (ทั้งของจังหวัด
ภาคตะวันออก และประเทศ)
๔. พอใจมากน้อยเพียงใดกับโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจทำ อะไรบ้างที่ท่านคิดว่าตำรวจทำได้ดีแล้ว และมี
อะไรอีกบ้างที่ยังอยากให้ปรับแก้ (หากประเมินโครงการเหล่านี้ ท่านคิดว่าอย่างไร (ดี ไม่ดี อย่างไร,หากให้
คะแนน ๑-๕ ท่านให้คะแนนเท่าไร) ทำไม/หมายความว่าอย่างไร
- ๕.ปัญหา อุปสรรค ที่ท่านมองเห็นในกระบวนการจัดบริการสังคมของตำรวจ คืออะไรบ้างที่เห็นชัดๆ และ
โดดเด่น พอพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็พูดขึ้นมาเลย
- ๖.ท่านคิดว่าตัวเองสามารถมีส่วนร่วมในโครงการเหล่านี้ได้อย่างไรบ้าง



21 Apr 2023

๔.ถ้าให้บอกกับตำรวจและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ (คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงาน ตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคมรวมทั้งประชาชนทั่ว ๆ ไป) ให้เข้ามามีส่วนร่วมขับเคลื่อนโครงการ ท่านจะบอกใครก่อน เขาสำคัญอย่างไร

หมายเหตุ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

๑.ดร.สยามล เจริญรัตน์

ตำแหน่ง อาจารย์และนักวิจัย หน่วยงาน: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น ๔ และ ๕ อาคาร วิทยุ ๒ ประจวบเหมาะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒.พ.ต.อ. ดร. ประสงค์ ศิริพิพัฒน์

ตำแหน่ง รอง ผบก.สท.บ.ปส. หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๘๘ หมู่ ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาด บางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

✕

21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓.๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาขอรับวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน

นักธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคม

(Data Collection Form)

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์ ๑/.....วันเวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

แนวคำถาม

- ๑.โครงการไหนบ้างที่ท่านได้มีส่วนเกี่ยวข้อง (๑. โครงการตำรวจช่วง ๒. โครงการสายตรวจราชสีห์ พัทธสันติราษฎร์ ๓. โครงการ Smart Safty Zone ๔.๐ ๕. โครงการดำเนินงานชุมชนยั่งยืนเพื่อ แก้ไขปัญหายาเสพติดแบบครบวงจร ๕. โครงการ Cyber Village) นอกเล่าถึงประสบการณ์การ เกี่ยวกับโครงการให้ฟังว่าเป็นอย่างไร
๒. ตำรวจจัดทำโครงการเหล่านี้ ทำแล้วได้อะไร มีความหมายอย่างไรกับตัวท่าน / องค์กร / สังคม ทั้งใน ระดับจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ
๓. โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่อย่างไร (ทั้งของจังหวัด ภาคตะวันออก และประเทศ)
๔. พอใจมากน้อยเพียงใดกับโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจทำ อะไรบ้างที่ท่านคิดว่าตำรวจทำได้ดีแล้ว และมี อะไรอีกบ้างที่ยังอยากปรับปรุงแก้ไข (หากประเมินโครงการเหล่านี้ ท่านคิดว่าอย่างไร (ดี ไม่ดี อย่างไร, หากให้ คะแนน ๑-๕ ท่านให้คะแนนเท่าไร) ทำไม/หมายความว่าอย่างไร
๕. ปัญหา อุปสรรค ที่ท่านมองเห็นในกระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจ คืออะไรบ้างที่เห็นชัดๆ และ โดดเด่น พอพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็พูดขึ้นมาเลย
๖. ท่านคิดว่าตัวเองสามารถมีส่วนในโครงการเหล่านี้ได้อย่างไรบ้าง

21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓๐ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

๗.ถ้าให้บอกกับตำรวจและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ (คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงาน
ตำรวจ นักการเมือง สื่อมวลชน นักธุรกิจและประชาชนที่ทำงานภาคประชาสังคมรวมทั้งประชาชนทั่ว ๆ
ไป) ให้เข้ามามีส่วนร่วมขับเคลื่อนโครงการ ท่านจะบอกใครก่อน เขาสำคัญอย่างไร

หมายเหตุ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

๑.ดร.ศยามล เจริญรัตน์

ตำแหน่ง อาจารย์และนักวิจัย หน่วยงาน: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น ๔ และ ๕ อาคาร
วิศิษฐ์ ประจวบเหมาะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
๑๐๓๓๓๐

๒.พ.ต.อ. ดร. ประสงค์ ศิริทิพย์วานิช

ตำแหน่ง รอง ผบก.สทส.บช.ปส. หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๘๘ หมู่ ๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาด
บางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๑๐



21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาจริยธรรมวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา

x

21 Apr 2023

ฉบับที่ ๓๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เอกสารจากระบบการขอรับการพิจารณาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนา

ที่ IRB2-037/2566



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU001/2566

โครงการวิจัยเรื่อง : การศึกษากระบวนการจัดการบริการสังคมของตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสุนทร สุวรรณตะออง

หน่วยงานที่สังกัด : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในข้อบอของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 3 วันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2566
 2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 25 เดือน มกราคม พ.ศ. 2566
 3. เอกสารที่แจ้งผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 3 วันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2566
 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 22 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566
 5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
- แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 3 วันที่ 10 เดือน เมษายน พ.ศ. 2566
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 21 เดือน เมษายน พ.ศ. 2566

วันที่หมดอายุ : วันที่ 21 เดือน เมษายน พ.ศ. 2567

ลงนาม อาจารย์เจษฎาวิทย์ นวลแสง

(อาจารย์เจษฎาวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

