

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดภายใต้กรอบของแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บทที่ผ่านมาปรากฏว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมปรากฏว่าในช่วงที่ผ่านมา มีแนวโน้มการเกิดคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญที่กระทบต่อความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินลดลง นอกจากนี้การจับกุมที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและบรรลุตามเป้าหมายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติและกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้ ดังนั้นในแผนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) จึงกำหนดเป้าหมายในการปราบปรามเพิ่มสูงขึ้นเพื่อเร่งให้ตำรวจดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าช่วงที่ผ่านมาอีกระดับหนึ่ง

แม้ว่าผลการปฏิบัติในช่วงแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ปัจจัยสภาพทางสังคมในปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้าจะมีตัวแปรทำให้เกิดสภาพปัญหา ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องเผชิญหน้ากับอาชญากรรมที่มีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งสภาพทางสังคมดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาทำให้โครงสร้างสังคมไทยมีความสลับซับซ้อน มีความแตกต่างระหว่างสังคมของประชาชนในชนบทและเมืองในด้านความเป็นอยู่ วิถีชีวิตเป็นอย่างมากทำให้ปัญหาสังคม ชุมชน เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาผู้อพยพหลบหนีเข้าเมือง ปัญหาการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่มีแนวโน้มจะรุนแรงขึ้น ซึ่งกระทบต่อการให้บริการในหน้าที่ตำรวจด้วย เช่น ปัญหาเกี่ยวกับจราจร เป็นต้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2542, หน้า 2) จากสภาพปัญหาในภาพรวมดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดจุดเน้นในการพัฒนาการปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางหลักโดยให้ปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจตามโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” ให้พัฒนาไปสู่ความเป็นสากล 6 ประการ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ การบริการ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาบุคลากร ให้มีการส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยสนับสนุนกิจกรรมให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองและป้องกันตนเองได้ระดับหนึ่งและป้องกันปราบปรามยาเสพติด โดยเน้นการประชาสัมพันธ์การสร้างร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติและการพัฒนาเทคนิคและวิธีการป้องกันและปราบปราม

และให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานจรรยาบรรณคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมายและการสร้างวินัย ผู้ใช้รถใช้ถนนรวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานจรรยา โดยใช้เทคโนโลยีเป็นต้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2542, หน้า 4)

จากการวิจัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าสาเหตุที่ขาดความร่วมมือจากประชาชน ส่วนหนึ่งเกิดจากปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ซึ่งปฏิบัติงานทั้งในการให้บริการสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ถูกต้องต่อตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน” เป็นโครงการที่ปรับเปลี่ยนภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในสายตาของประชาชนและส่งผลให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของตำรวจมากขึ้น

นอกจากนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีแผนแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540-2544) ซึ่งมีแผนตามภารกิจได้กำหนดขอบเขตไว้รวม 8 ด้าน ดังนี้ แผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แผนด้านอำนวยความสะดวกชุมชน แผนด้านรักษาความมั่นคง แผนด้านการบริการสังคม แผนด้านประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แผนด้านการบริหาร แผนด้านการจัดการจราจร แผนด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จากการศึกษิตตามแผนด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้วิเคราะห์การดำเนินงานดังกล่าวเพื่อที่จะปรับปรุงวิธีและระบบการปฏิบัติตลอดจนการให้บริการของสถานีตำรวจทั่วราชอาณาจักรเป็นหลักเพื่อพัฒนาไปสู่มาตรฐานสากลตามแนวทางการพัฒนา “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” อันได้แก่ ให้ทุกสถานีตำรวจจัดผังการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น เช่น การเปรียบเทียบ ปรับ ประกันตัว คืนรถของกลาง เป็นต้น โดยอาจเริ่มจากการลดเอกสาร ปรับปรุงแบบพิมพ์ แก้ไขระเบียบกฎหมาย และกระจายอำนาจมากขึ้น โดยมีการกำหนดมาตรฐาน ระยะเวลาหรือผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ หรือการกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ต้อนรับประจำสถานีตำรวจ เป็นต้น รวมไปถึงการประยุกต์เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการเพื่อให้การปฏิบัติรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มีการกำหนดให้มีงานที่ควรจะมีและให้ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานชุมชนสัมพันธ์ งานเด็กและเยาวชน และงานยาเสพติด มีกรนำงานสอบสวนและสืบสวนเข้าไปในกลุ่มงานด้วยกัน ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาพนักงานสอบสวนไปสู่ความเป็นอาชีพแบบครบวงจร ตลอดจนกำหนดแนวทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานหรือนโยบายของสถานีตำรวจและทราบผลการปฏิบัติงานซึ่งประชาชนสามารถตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจทุกครั้งที่มาติดต่อหรือรับบริการ เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ประชาชนที่ขึ้น

มาใช้บริการแล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544, หน้า 149-150)

ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีมีหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดในภาคตะวันออก เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ส่วนใหญ่ติดกับชายฝั่งทะเล และไม่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานคร เป็นแหล่งท่องเที่ยวในย่านฝั่งทะเลตะวันออก เช่น เมืองพัทยา บางแสน เป็นต้น ซึ่งมีประชาชนเดินทางมาเที่ยวพักผ่อนและตากอากาศในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และช่วงเทศกาลเป็นจำนวนมาก ประกอบกับจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมและท่าเรือ ซึ่งมีการพัฒนาเป็นนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จำนวนมากและเมืองท่าชายทะเลและรวมไปถึงย่านชุมชนสถานบริการ ธนาคาร บิมน้ำมันมินิมาร์ท เป็นต้น เพราะฉะนั้นจังหวัดชลบุรีจึงมีความเจริญทางด้านวัตถุเป็นอย่างมาก มีประชาชนที่อาศัยอยู่ต่างถิ่นเข้ามาหางานทำและประกอบธุรกิจ รวมไปถึงชาวต่างชาติด้วย ซึ่งปัญหาอาชญากรรมที่ผิดกฎหมายที่เกิดจากการประกอบธุรกิจและอาชญากรรมที่ผิดกฎหมายทั้งในและนอกรูปแบบและบ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมายได้ เพราะฉะนั้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความจำเป็นจะต้องเข้มงวดกวาดขัน ตรวจสอบและหาทางป้องกันและปราบปรามตลอดจนแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการนำไปสู่การจับกุมดำเนินคดีต่อไป

จากสภาพการณ์และปัญหาดังกล่าว ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีซึ่งรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธร จำนวน 17 สถานี มีกำลังพล 2,721 นาย (ชั้นประทวน 2,372 นาย และนายตำรวจสัญญาบัตร จำนวน 439 นาย) จะเห็นได้ว่าจำนวนกำลังข้าราชการตำรวจเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีจึงได้ให้ความสำคัญของปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ จึงต้องดำเนินงานควบคุมอาชญากรรมทั้งแบบเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทาง “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” เพื่อนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานสากลและแบบครบวงจร แนวทางหนึ่งที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือกับประชาชนซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่อาศัยและทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนสภาพพื้นที่และสภาพปัญหาเป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อมั่น และศรัทธาในระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานรวมถึงตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเองด้วยเช่นกัน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวนโยบายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารงานของสถานีตำรวจและทราบผลการปฏิบัติงานรวมถึงการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลของสถานีตำรวจทุกครั้งที่มาขอรับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีได้มีการปฏิบัติตามนโยบายของ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเฉพาะนโยบายโรงพักเพื่อประชาชน เพื่อบริการประชาชนให้มีความประทับใจและพึงพอใจ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ก็เพื่อทราบความพึงพอใจด้านการบริหารงานตำรวจรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้รับมอบหมายมาอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานตำรวจต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ และแผนกงานที่ติดต่อ

### คำถามของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และแผนกงานที่ติดต่อ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และแผนกงานที่ติดต่อ แตกต่างกันหรือไม่

### สมมติฐานของการวิจัย

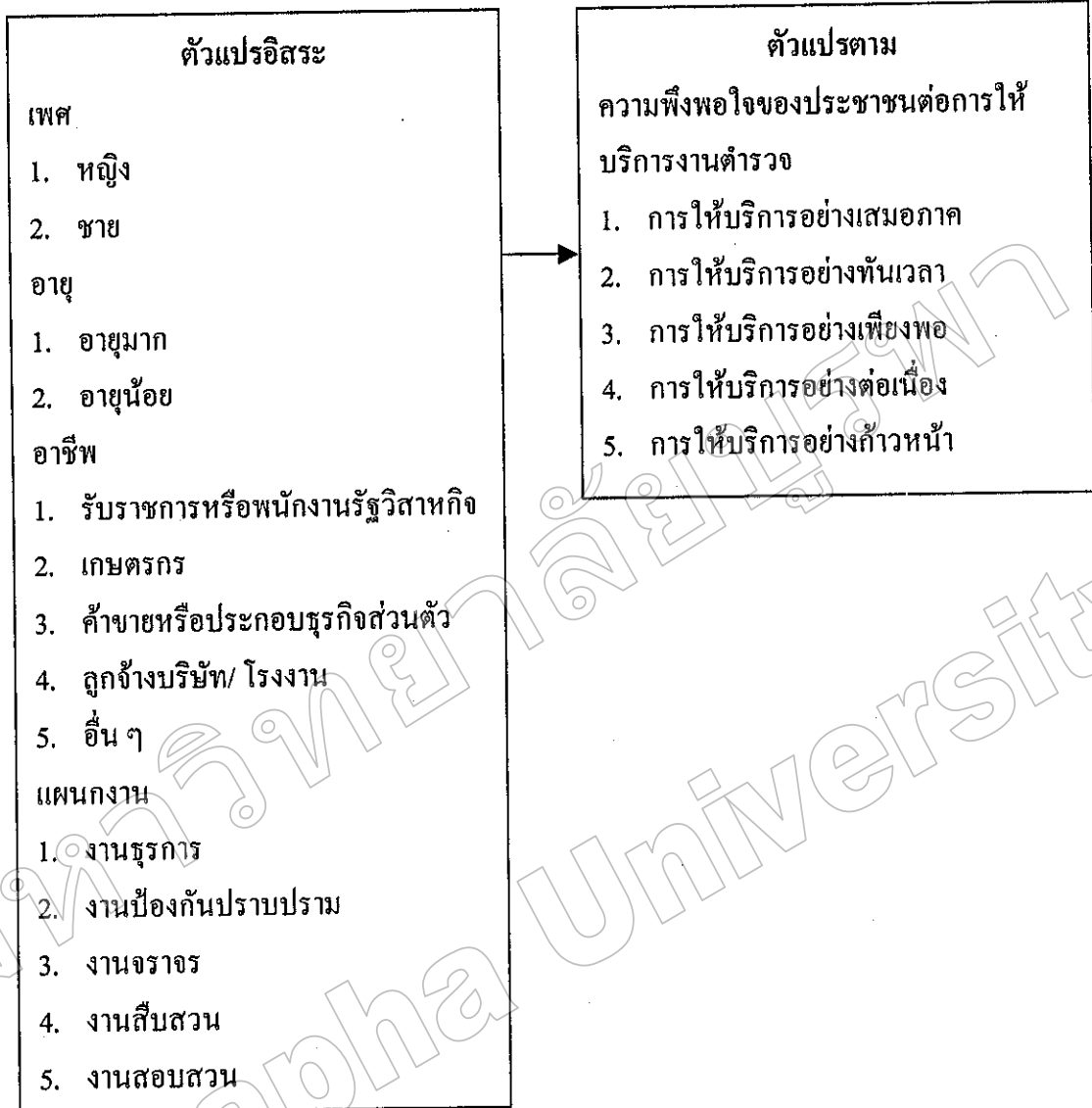
1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของประชาชนที่รับบริการมีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของประชาชนที่รับบริการมีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของประชาชนที่รับบริการมีความแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่ติดต่อ มีความแตกต่างกัน

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดชลบุรี จำนวน 17 สถานี ได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดให้มีจัดอบรมสัมมนาข้าราชการตำรวจในเรื่องการให้บริการประชาชน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจต่อการบริหารงานตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยมุ่งถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจภูธรในสถานีตำรวจจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดและผลการวิจัยของมิลเลต (Millet, 1954, p. 357) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐใน 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ อันได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการสำรวจเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนเฉพาะที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีเท่านั้นที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานและบริการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีดำรวจ จำนวน 17 สถานี สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในช่วงวันที่ 1 มกราคม- 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 จากจำนวนคดีอาญา 5 กลุ่ม (คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกายและเพศ คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน คดีที่น่าสยดสยอง คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย) โดยเฉลี่ย 1,658 คดี และจำนวนประชาชนที่มาแจ้งความลงบันทึกประจำวันเกี่ยวกับเอกสารหายและลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานโดยเฉลี่ย 118,384 ราย มาเป็นเกณฑ์โดยเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 133,7896 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีดำรวจ จำนวน 17 สถานี สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ชลบุรี ในช่วงวันที่ 1 มกราคม- 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 384 คน

## 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และแผนงานที่ติดต่อกับ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีดำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี อันได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานตำรวจซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถของสถานีดำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการต่อประชาชนเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการงานตำรวจ หมายถึงภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจระดับสถานีดำรวจในการสร้างความมั่นคง ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนและการบริการประชาชน ซึ่งครอบคลุมกิจกรรม 4 ประการ คือ งานป้องกันและปราบปรามงานสืบสวนสอบสวน งานอำนวยความสะดวก และงานจราจร โดยมีรายละเอียดของการให้บริการดังนี้

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงการให้บริการที่เป็นธรรมต่อประชาชน โดยเท่าเทียมกัน เป็นกันเองแก่ทุกคนที่มาขอรับบริการและการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดไม่ว่าจะเป็นใคร

1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็ว ทันใจ ในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงบุคลากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจหรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลาและต้องกระทำต่อเนื่อง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึงการให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ หมายถึงระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

3. ประชาชน หมายถึงประชาชนที่มีติดต่อและจากการรับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 17 สถานี ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี

4. สถานีตำรวจภูธร หมายถึงสถานีตำรวจภูธร จำนวน 17 สถานี ที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการงานตำรวจให้กับประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี

5. เพศ หมายถึง ประชาชนที่มีติดต่อและรับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 17 สถานี ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี เพศชายและเพศหญิง

6. อายุ หมายถึง อายุจริงของประชาชนที่มีติดต่อและรับบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 17 สถานี ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น



6.1 อายุน้อย หมายถึงอายุจริงของประชาชนที่มาติดต่อและรับบริการบนสถานีตำรวจน้อยกว่า 27 ปี

6.2 อายุมาก หมายถึงอายุจริงของประชาชนที่มาติดต่อและรับบริการบนสถานีตำรวจตั้งแต่ 27 ปีขึ้นไป

7. อาชีพ หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของครอบครัวเพื่อการดำรงชีพของประชาชนที่มีติดต่อและรับบริการบนสถานีตำรวจ ได้แก่

7.1 รัฐบาลหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ และพนักงานของรัฐวิสาหกิจ

7.2 เกษตรกร หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์หรือทำประมง และผู้ที่ประกอบอาชีพโดยการทำงานตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างเพื่อให้ได้รับเงินค่าตอบแทน

7.3 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว เป็นเจ้าของกิจการ

7.4 ลูกจ้างบริษัทหรือโรงงาน หมายถึง ประชาชนที่ประกอบอาชีพในบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม ห้างร้าน ห้างสรรพสินค้า และร้านค้า

7.5 อื่น ๆ หมายถึง ประชาชนที่เป็นพ่อบ้านแม่บ้าน และนักเรียนนักศึกษา

8. แผนกงาน หมายถึง กลุ่มงานซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับจำนวนคดีที่มีผู้มาร้องทุกข์และพนักงานสอบสวนได้รับเรื่องไว้ดำเนินการ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แบ่งงานความรับผิดชอบในสถานีตำรวจภูธรเป็น 5 งาน ดังนี้ (คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537)

8.1 งานธุรการ หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งคำร้องต่าง ๆ การเปรียบเทียบคดีทุกประเภททั้งคดีอาญาและคดีจราจร การรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา เป็นต้น

8.2 งานป้องกันและปราบปราม หมายถึง งานที่รับผิดชอบการป้องกันมิให้เหตุร้ายต่าง ๆ เกิดขึ้น และปราบปรามเหตุที่กำลังเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว เป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและชุมชน

8.3 งานสืบสวน หมายถึง งานที่รับผิดชอบการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งเข้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจและหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด

8.4 งานสอบสวน หมายถึง งานที่รับผิดชอบการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามกฎหมาย ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่จะทราบข้อเท็จจริงเมื่อพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

8.5 งานจราจร หมายถึง งานที่รับผิดชอบการจัดระเบียบแก้ไขปัญหา อุบัติเหตุ ข้อขัดข้องเกี่ยวกับการจราจร การกวดขันจัดกุมผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาจัดระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University