

## แนวทางการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ฐปนรรษ์ ชูนาค<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

\*tapanan\_choonak@outlook.co.th

### บทคัดย่อ

แนวทางการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถือเป็นหลักพื้นฐานในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลัง มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้งานออกมามีคุณภาพ องค์กรได้รับความเชื่อมั่น ศรัทธา จากประชาชนและองค์กรภายนอก มีผลถึงการพัฒนายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

ผลการศึกษานำทฤษฎีหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ร่วมกันให้สามารถตอบสนองข้อมูลการวิเคราะห์แนวทางการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ดังนี้ คือ 1. หลักนิติธรรม หลักการปฏิบัติคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ส่วนผู้บังคับบัญชาก็ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเช่นกันและต้องมีความยุติธรรมในการบริหารงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา 2. หลักคุณธรรม คือเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย สุจริต 3. หลักความโปร่งใส คือการสร้างควมไว้วางใจกันของคนในองค์กรและประชาชน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 4. หลักความรับผิดชอบ คือการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ กระตือรือร้นแก้ปัญหาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน กล้ายอมรับในสิ่งที่ตัวเองกระทำ 5. หลักการมีส่วนร่วม คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรู้ เสนอความเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงานหรือกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ 6. หลักความคุ้มค่า คือใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการณรงค์ให้มีความประหยัด และงานอย่างคุ้มค่า ตลอดจนดูแลรักษาสินทรัพย์ให้ใช้งานได้ยาวนานที่สุด

**คำสำคัญ :** การบริการ, หลักธรรมาภิบาล, เจ้าหน้าที่ตำรวจ

## Guidelines for public service according to the good governance of principles of the police.

Tapanan Choonak<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Master of Public Administration Program in Public Policy graduate School Suansunandha Rajabhat University

\*tapanan\_choonak@outlook.co.th

### Abstract

*Guidelines for public service according to the good governance principles of the police. The objective is to focus on the study of guidelines for public service in accordance with good governance principles. Which is considered as a fundamental rule in governing subordinates in performing their duties efficiently Morale worker Able to perform duties at full power Happy at work Resulting in quality work The organization has gained confidence from the community and outside organizations. Affecting the continuous and sustainable development in the future.*

*The results of the study have applied the good governance principles to be able to respond to the data, analysis of the guidelines for public service according to the good governance principles of the police. By using 6 principles of good governance as follows: 1. The rule of law The subordinates comply with the regulations. The supervisor also obeys the regulations, but must be fair in the administration with the subordinates. 2. The moral principle is that police officers must adhere to what is right, good and promote and encourage people to develop themselves together. To be honest, sincere, diligent, patient, disciplined, honest 3. Transparency principles Is to build trust among people in organizations and people By improving the working mechanism to be transparent Disclose information 4. Responsibility principles Is aware of rights and obligations Actively solve the problems of people who have suffered Dare to accept what you do 5. Principles of participation Is to give people the opportunity to participate, make suggestions, share opinions and participate in work or activities with the police. 6. Value principles Is to use natural resources that are limited to maximize benefits Including a campaign to be economical And work worthwhile As well as maintain the things that are in use for as long as possible.*

**Keywords :** Service, Good governance, Police officer

### บทนำ

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐและ บรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “ Good governance” ที่หมายถึงการปกครองที่เป็นธรรมนั้นไม่ใช่เป็นแนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทั้งองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญ และนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์การ

หลักธรรมาภิบาลหรือ good governance ได้ให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมและจริยธรรม เนื่องจากการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชนประสบภาวะวิกฤต อันเกิดจากการทุจริตที่ระบอบอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ความไม่รับผิดชอบต่อสังคมหรือส่วนรวม คำนึงแต่ประโยชน์ของตนเองและพวกพ้องอันเป็นการบริหารจัดการที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม จึงจำเป็นต้องนำหลักธรรมาภิบาลมาช่วยกระตุ้นให้ปัญหาต่างๆที่เกิดหมดไปหรือลดน้อยลง

การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในองค์การตำรวจก็เช่นกันเพื่อให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นไปอย่างประสิทธิภาพให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถบริการได้บรรลุตามเป้าหมาย มีการกำหนดบทบาทของตนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบ และตอบโต้ภัยความต้องการของประชาชนได้ครบถ้วน เพราะการการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา รวมทั้งเป็นที่เชื่อมั่นและศรัทธาขององค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องด้วย

## เนื้อหา

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้นการให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทาง สำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึง ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและรวมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริม ความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะ วิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครอง แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542)

## แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาลไม่ใช่เรื่องใหม่แต่มีสอนอยู่ในหลักศาสนาต่างๆอยู่แล้ว แต่ไม่ได้เรียกอย่างที่เรียกกันในปัจจุบันนี้ ในพุทธศาสนามีการสอนเรื่องธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีกันมาตั้งแต่พุทธกาลแล้ว โดยหากเราพิจารณาคำสอนของพระพุทธเจ้า จะเห็นว่าเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับเรื่องของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่และมีการนำมาใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง แม้กระทั่งในศาสนาอื่น ๆ ก็คิดว่ามีได้แตกต่างกันมากนัก มีคำสอนมากมายที่ระบุชัดเจนถึงหลักการธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี อาทิการเป็นคนสมบูรณ์แบบ หรือ ideal person นั้นจะนำหมู่ชนและสังคมไปสู่สันติสุขและสวัสดิโดยประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 7 ประการ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2541) ตามหลักสัปปริสธรรม ซึ่งเป็นธรรมของคนดี การรู้หลักและรู้จักเหตุ เป็นการรู้จักแก่นของสิ่งทั้งหลาย รู้หน้าที่ของตนเอง อันจะทำให้ปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ มีความสำนึกรับผิดชอบ ความมุ่งหมายและรู้จักผล เข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ ทำให้ทำงานแล้วเกิดผลสัมฤทธิ์ ก่อให้เกิดประสิทธิผล รู้ตน รู้จักตนเอง ว่าโดยฐานะ เพศ กำลัง ความรู้ ความสามารถ เป็นอย่างไร และทำการต่างๆให้สอดคล้อง รู้ประมาณ รู้จักพอดี รู้กาล รู้กาลเวลาที่เหมาะสม ระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบกิจ หน้าที่การงาน รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไร อย่างไร วางแผนการใช้เวลา เป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง รู้ชุมชน รู้จักถิ่น ที่ชุมชน ชุมชน การอันควรประพฤติในที่ชุมชน รู้ระเบียบวินัย ประเพณี วัฒนธรรม ทำให้ประพฤติตัวถูกหลักนิติธรรม คุณธรรม จริยธรรม ของท้องถิ่นนั้น รู้บุคคล รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคล เป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุขและเกิดสัมฤทธิ์ผลของ

งานได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังมีหลักการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย จึงอาจกล่าวได้ว่า ธรรมนูญบาลสำหรับคนไทยแล้วมีใช้เรื่องใหม่แต่อย่างไร เพียงแต่มีได้นำมาปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

ธรรมนูญบาลจึงเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่ เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ ความเป็นธรรม , ความสุจริต, ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ (ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, 2545)

หลักธรรมนูญบาล เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดีและมีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศทั้งระบบ โดยกำหนดเจตนารมณ์ขึ้นมาเพื่อทุกฝ่ายทุกคนในประเทศร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา พัฒนาพาพาแผ่นดินไปสู่ความมั่นคง ความสงบ สันติสุข มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล สำหรับในประเทศไทย แนวคิดธรรมนูญบาลเริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายหลังจากที่ประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทำให้ประเทศไทยต้องกู้ยืมเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เป็นผลให้ประเทศไทยต้องรับแนวคิดธรรมนูญบาล หรือ Good Governance ของธนาคารโลกมาใช้ด้วย (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542 : 17) และปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 อันถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ส่งเสริมภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม มีการข้อยุติเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เป็นกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจอย่างชอบธรรม มีประสิทธิภาพในระบบการเมืองและระบบราชการ ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นไปในทิศทางที่ดีและเจริญก้าวหน้าต่อไป

จะเห็นว่ารัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวได้วางรากฐานให้แนวคิดเรื่อง ธรรมนูญบาล มาเป็นองค์ประกอบในทางความคิดเห็นด้วย เมื่อรัฐธรรมนูญเป็นที่ยอมรับของประชาชนเท่ากับว่าประชาชนเห็นชอบและยอมรับแนวคิดธรรมนูญบาล และประสงค์จะให้เกิดขึ้นในสังคมไทยโดยเร็ว ดังนั้นการบริหารจัดการที่ดีที่มีลักษณะธรรมนูญบาล ต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยได้นำหลักธรรมนูญบาลมาใช้ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมการบังคับให้เป็นไป ตามกฎหมาย การกำหนด กฎ กติกาและการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรมของสมาชิก กระบวนการเสนอร่างกฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นไปด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย เป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเหล่านั้นบังคับใช้กับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและไม่ขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย การปฏิบัติตามกฎหมายกระเปียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันในภาครัฐ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุ และการบริหารงานบุคคล ื่อต่อการบริหารที่คล่องตัว และรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชนแต่ละองค์กร กฎกติกที่ใช้ในการบริหารงานภายใน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2542 : 9)

2. หลักคุณธรรม คือ คุณสมบัติที่เสริมสร้างจิตใจให้ตั้งงามให้เป็นผู้มีจิตใจสูง ประณีตและประเสริฐ เช่น ความรัก ความเมตตา ความสงสารอยากให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มีความยินดีการวางตัวเป็นกลาง ความมีน้ำใจเสียสละ ความกตัญญูตเวที ความละเอียดและเกรงกลัวต่อบาป ความเคารพนบถ และความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น (ป.อ.ยุตโต 2540: 14)

3. หลักความโปร่งใส ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก และมีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549: 35)

4. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหา สาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง ความกล้าที่จะยอมรับผลดี และผลเสียจากการกระทำของตน (วีระ ไชยธรรม. 2542: 10)

5. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจใน ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ หรือการแสดง ประชามติ (วีระ ไชยธรรม. 2542: 11)

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยรรยงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปด้วยความประหยัด หมุนเวียนใช้และสร้าง

ทดแทนใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดินในน้ำและบนอากาศเพื่อการส่งทอด ทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์ให้คนไทยรุ่นถัดไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2554 อ่างใน วลัยพรรณ จิตต์วิญญาน, 2555, หน้า 45 ; สิทธิชัย กิจถาวร, 2555, หน้า 12; อธิพิล บุญเดช, 2555, หน้า 20)

### แนวคิดทฤษฎีการบริการ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลือง ทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

### แนวคิดการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีบันทึก ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2559 ท้ายหนังสือ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ที่ 0007.1/3909 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2559 โดยได้มอบหมายให้ พลตำรวจเอก รุ่งโรจน์ แสงคร้าม รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ(บร 1) ให้เร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ตามข้อสั่งการของรองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ)/ประธานคณะกรรมการ ข้าราชการตำรวจ ในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้บังเกิดผล การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยร่วมกับฝ่าย อำนวยการและหน่วยปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการปฏิรูปการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในระยะเร่งด่วน ซึ่งได้มีการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ให้ดำเนินการตามแนวทางการยกระดับ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ และกำกับให้สถานีตำรวจและหน่วยบริการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว
2. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ดำเนินการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของ สถานีตำรวจ โดยเน้น การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และสถานีตำรวจใน พื้นที่จังหวัดชายแดนให้พิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้น
3. ให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ตำรวจภูธรภาค 1-9 และศูนย์ปฏิบัติการ ตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ รายงานสรุปผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจ และหน่วยงานในสังกัดในรอบเดือน เสนอสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ ผ่านสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ทุกวันที่ 5 ของเดือน เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมบริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้เมื่อครบ 3 เดือน ให้ผู้บัญชาการ ทำการประเมินบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจและหน่วยงานในสังกัด หากไม่สามารถ ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพตามแนวทางได้ ให้พิจารณาปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งสายงานอื่นที่ไม่สัมผัสกับประชาชนต่อไป โดยให้ผู้บัญชาการและรองผู้บัญชาการ ออกสุ่มตรวจสถานีตำรวจในสังกัด อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 สถานี

4. ให้เจ้าตำรวจแห่งชาติพิจารณาจัดชุดตรวจนอกเครื่องแบบ ออกสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ รวมทั้งมีการสุ่มสอบถามความเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือ สื่อมวลชนต่างๆ

5. ให้รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ, ที่ปรึกษา (สบ 10) และผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติที่รับผิดชอบพื้นที่หรือหน่วยงานข้างต้นเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจและหน่วยงานในสังกัดให้ เป็นไปตามแนวทาง

6. แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ได้เน้นการปฏิบัติที่เป็น สาระสำคัญ 2 ประการ คือ บุคลิกภาพ และการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็น ในสถานีตำรวจกับนอกสถานีตำรวจ

### แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตของคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและวางแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ คือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาแนวทางการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีหลักธรรมาภิบาล มาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การใช้กฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆด้วยความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของใคร มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ให้ความเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกฝ่าย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และภายในองค์กร เช่น มาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงเวลา รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ในองค์กรด้วยความสอดคล้องกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2555, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หลักนิติธรรม หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การคำนึงถึงความถูกต้องดีงาม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนต่อการทำงานอย่างมีมนุษยสัมพันธ์สุภาพและมีไมตรีจิต พร้อมให้บริการ กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยกริยาอ้อมแอ้มแจ่มใสจิตใจงามยินดีต่อการให้บริการ ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง และปฏิบัติตาม ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการตำรวจสอดคล้องกับ (สำนักนายกรัฐมนตรี 2546 : 60 – 65) ได้ให้ความหมายว่า หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย วินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ เป็นพลเมืองดี คือ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้แก่ สัจจะ คือ การรักษาความสัจ ทมะ คือ การรู้จักข่มใจตนเอง ขันติ คือ การอดทน อดกลั้น และการอดออม จาคะ คือ การรู้จักละวาง ความซื่อ ความสุจริต

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกันของหน่วยงานและผู้รับบริการ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานอย่างเป็น

รูปธรรม มีการจัดทำบัญชีการเงิน สามารถตรวจสอบการทำงานได้ ส่วนการบริหาร ภายในองค์กรต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ รวมถึงการสื่อสารที่ดีด้วย สอดคล้องกับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2555, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เปิดเผย/โปร่งใส หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

4. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความตระหนักถึงการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ถือเป็นนโยบายของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีการบริการอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม ทั้งถึง ความใส่ใจต่อปัญหา กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็น ที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน สอดคล้องกับ (สถาบันพระปกเกล้า. 2549: 13) ได้ให้ความหมายว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะ ของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

5. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ รวมทั้งเปิดช่องทางให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมด้วย ส่วนภายในองค์กรจะต้องสนับสนุนให้คนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารงานภายในด้วย สอดคล้องกับ (วีระ ไชยธรรม. ๒๕๔๑ : 11) หลักการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ หรือการแสดง ประชามติ

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล มีการวางแผนการใช้งบประมาณให้เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ การจัดความจำเป็นก่อนหลัง และมีการดูแล รักษา ซ่อมบำรุงทรัพยากรที่มีอยู่ ให้ใช้งานต่อไปได้นานที่สุด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เลือกลงเทคโนโลยีใหม่มาใช้และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับ (ทินกร อัครศรีชัยโรจน์. 2551: 10) ให้ความหมายว่า หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้วยความประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ส่วนรวม ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

## สรุป

การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานในด้านต่างๆ ได้ โดยเฉพาะงานบริการประชาชนของสถานีตำรวจทั้งภายในและภายนอกสถานี เป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์การ เป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน และการทำงานในองค์กร และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะเป็ในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารงานจนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานอื่นๆ รวมถึงเป็นต้นแบบในการพัฒนาด้านองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้อย่างรวดเร็วถ้าบุคลากรในหน่วยงานช่วยกันปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง และสามารถนำมาใช้ควบคู่ไปกับประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญที่นำมาใช้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันของข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะในเรื่องความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการปฏิบัติหน้าที่ และคุณธรรม ๔ ประการ พระบรมราโชวาทในวโรกาสสมโภชน์กรุงรัตนโกสินทร์๒๐๐ปี ๒๕ เมษายน ๒๕๒๕ คือ ๑.รักษาความสัตย์ ๒.การรู้จักข่มใจตัวเอง ๓.อดทน อดกลั้น และอดออม ๔.การรู้จักถ่วงความชั่ว สุจริต ยิ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้รับความน่าเชื่อถือ ยอมรับ และศรัทธาจากประชาชนยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้บริการประชาชนอย่างถาวรและยั่งยืน ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

แสงชัย อภิชาติชนพัฒน์. **หลักการธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร. การอบรมหลักสูตรหลักนิตินิธรรมเพื่อ  
ประชาธิปไตยรุ่นที่๔** วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

มณฑิรา มีรส. (2558). **รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักการธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
กรณีศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

วิไลรัตน์ ฝ่ายดี. (2559). **การบริหารงานตามหลักการธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอดา  
พระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2. การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

นิรัญ สุตประเสริฐ. (2563). **แนวทางการบริหารงานตามหลักการธรรมาภิบาลของบุคลากรภาครัฐ. บทความวิจัย  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**

สมชาย ธิติพลวิภาส (๒๕๕๖). **การนำหลักการธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานในสถานีตำรวจ. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.pc.edupol.org/download/article/superintendent94/9403.pdf> (วันที่ค้นข้อมูล:  
22 เมษายน 2563)**

ราชัน นาสมพงษ์. **การบริการที่ดี. เข้าถึงได้จาก: <https://www.gotoknow.org/posts/355352> (วันที่ค้น  
ข้อมูล: 22 เมษายน 2563)**

[https://www.tambondonsai.go.th/datacenter/doc\\_download/a\\_080919\\_220955.pdf](https://www.tambondonsai.go.th/datacenter/doc_download/a_080919_220955.pdf) (วันที่  
ค้นข้อมูล: 22 เมษายน 2563)

**ความรู้เบื้องต้นการบริการ (2563). เข้าถึงได้จาก: <http://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>  
(วันที่ค้นข้อมูล: 24 เมษายน 2563)**

นฤมล ปลุกสร้าง. (2563). **ความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการธรรมาภิบาลของข้าราชการตำรวจชั้น  
สัญญาบัตร ตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย. เข้าถึงได้จาก  
[http://www.thongsook.ac.th/main/admin/uploads/FacultyOfGrad/924-file-  
researchstd1.pdf](http://www.thongsook.ac.th/main/admin/uploads/FacultyOfGrad/924-file-researchstd1.pdf) (วันที่ค้นข้อมูล: 2๔ เมษายน 2563)**

**รายงานผลการดำเนินการ ตามแนวทางยกระดับ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ประจำปี พ.ศ. 2560 เข้าถึงได้  
จาก: <http://www.strategypolic.com> (วันที่ค้นข้อมูล: 11 มิถุนายน 2563)**