

รูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของ สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี

Crime Management Models of Pattaya City Police Station, Chon Buri

สุนทร สุวรรณละออง*, Ph.D.

สุธิดา แจ่มประจักษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา 2. เพื่อศึกษาผลการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา 4. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาที่ทำงานอยู่ในระหว่างปี พ.ศ. 2553-2554 และตัวแทนประชาชนจากเขตพื้นที่รับผิดชอบ 11 ชุมชนที่ยินดีให้ข้อมูลวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การคัดเลือกผู้ทำการสนทนาใช้วิธีการขอคำแนะนำ (Snow Ball) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และแกนนำชุมชน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา, รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

** อาจารย์ ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการศึกษาพบว่า 1. สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีรูปแบบการจัดการแบบเป็นระบบ 2. ผลการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาในช่วงปี พ.ศ. 2553-2554 สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาสามารถจัดการปัญหาอาชญากรรมได้ดีขึ้น 3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาคือ วัฒนธรรมองค์กร การขาดแคลนทรัพยากร ระบบการรวมศูนย์อำนาจ ระบบการเมือง ระบบอุปถัมภ์ ความคาดหวังและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ 4. รูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยา คณะผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยาคือ “Clear & Smart” หรือ “ชัดในบทบาท ฉลาดในการจัดการ” Clear หมายถึง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ ชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ Smart หมายถึง ความฉลาดและความสามารถในการจัดกระบวนการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมที่คำนึงถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

คำหลัก: รูปแบบ, การจัดการ, ปัญหาอาชญากรรม, สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

Abstract

This study aimed to: 1. study crime management model of Pattaya City Police Station, 2. study the results of crime management of Pattaya City Police Station, 3. study problems and obstacles on crime management of Pattaya City Police Station, 4. propose appropriate crime management model for Pattaya City. The study was qualitative research. The sample group comprised of police officers working in Pattaya City

between the year 2010-2011, and the people living in the region under Pattaya City Police Station's responsibility. The study adopted purposive sampling technique. The selection of conversation leaders was done by snowball sampling technique.

The results found that: 1. crime management model of Pattaya City Police Station were well organized, 2. the results of crime management of Pattaya City Police Station during the year 2010-2011 indicated that the police station could deal with crime problems more effectively, 3. problems and obstacles of crime management found in Pattaya City Police Station were organizational cultures, lack of resources, centralized system, political system, patronage system, people's expectation and attitudes toward the police officers, 4. the researchers proposed "Clear and Smart" model of crime management for Pattaya City. Clear meant the clarity of duties and responsibilities of police officers, the community, and every section. Smart meant the intelligence to conduct participatory management which valued the dignity of humans.

Keywords: Models, Management, Crime, Pattaya City Police Station

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาอาชญากรรมจัดเป็นปัญหาสำคัญและรุนแรงปัญหาหนึ่งที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน และผู้คนในสังคมต้องการให้มีการดำเนินการจัดการ การป้องกันและแก้ไข แต่เนื่องจากการจัดการปัญหาอาชญากรรมเป็นเรื่องของกระบวนการดำเนินงานยุติธรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ หลายฝ่าย เช่น การทำงานของตำรวจ หน่วยงานอัยการ ศาล คุมประพฤติและราชทัณฑ์ ตลอดจนองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ (พ.ต.อ. ปกรณ์ มณีปกรณ์, 2549, หน้า 41) มีความเกี่ยวข้องกับสถาบันต่าง ๆ ในสังคมหลายระดับจึงมีความยุ่งยาก ซับซ้อน นับตั้งแต่ระดับบริหาร เช่น รัฐบาลในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ฝ่ายนิติบัญญัติผู้ออกกฎหมายบังคับใช้ในสังคม ฝ่ายตุลาการผู้ทำหน้าที่ดำรงความยุติธรรม ซึ่งแต่ละฝ่ายต่างประกอบด้วยผู้ปฏิบัติกรต่าง ๆ จำนวนมาก เช่น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ อัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ และหากนับรวมกระบวนการ ลำดับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติการของแต่ละฝ่ายที่แตกต่างกันและยังคงเป็นระบบราชการ จึงไม่น่าแปลกใจถึงผลของความล่าช้าในการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมไทยได้

องค์กรตำรวจเป็นองค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมและจัดเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของการบังคับใช้กฎหมายและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ตำรวจจึงถูกเพ่งเล็งให้รับผิดชอบในการจัดการกับปัญหาดังกล่าว และภายหลังการเปลี่ยนชื่อจากกรมตำรวจที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทยมาเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ขึ้นอยู่กับนายกรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2541 พร้อมทั้งประกาศแนวทางในการปฏิรูปและปรับปรุงระเบียบระบบการบริหารจัดการต่าง ๆ ให้เท่าทันภารกิจที่มากขึ้นตลอดจนการเปลี่ยนแปลงไปของสถานการณ์ทางสังคม รวมทั้งความต้องการและ

ความคาดหวังของประชาชน (อมร วาณิชวิวัฒน์, 2544, หน้า 19-20) ส่งผลให้ประชาชนยังมีความคาดหวังการจัดการปัญหาอาชญากรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบงานตำรวจเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2550 สมัยรัฐบาลของ พล.อ. สุรยุทธ์ จุลานนท์ ที่ให้ความสำคัญในการสร้าง “นิติรัฐ” และ “สังคมนิติธรรม” เนื่องจากมองตำรวจในฐานะต้นธารของกระบวนการยุติธรรม รัฐบาลจึงเริ่มต้นปฏิรูปตำรวจเป็นหน่วยงานแรกโดยหวังให้สถาบันตำรวจเป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถพึ่งได้ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2553, หน้า 4) จากจุดเริ่มต้นดังกล่าวนำไปสู่การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงขององค์กรตำรวจอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสถานีตำรวจ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบายและแผนของหน่วยเหนือเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ภายในสถานีตำรวจ ยังคงสัมพันธ์กับกลไกขับเคลื่อนคือ ผู้นำและกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรเป็นสำคัญ

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลและบริการประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาพื้นที่แห่งนี้เคยมีปัญหาอาชญากรรมสูง แต่หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงทีมผู้บริหารสถานีชุดใหม่ในปี พ.ศ. 2552 พบว่า สถิติคดีอาชญากรรมในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีแนวโน้มลดลงอย่างมาก และเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีแนวโน้มในการจับกุมได้เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 1 สถิติคดีอาญา ปี พ.ศ. 2552 และ 2553 (สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา, 2554)

ตารางที่ 1 สถิติคดีอาญา เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2552 และ 2553 สถานีตำรวจภูธร
เมืองพัทยา

ปี	2552		2553		เปรียบเทียบ
สถิติคดีอาญา	เกิด	จับ (เปอร์เซ็นต์)	เกิด	จับ (เปอร์เซ็นต์)	2552-2553
กลุ่ม 1 คดีอุกฉกรรจ์ และสะเทือนขวัญ	34	22 (64.7)	29	28 (96.5)	-5
กลุ่ม 2 คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ	161	70 (43.4)	132	85 (64.3)	-30
กลุ่ม 3 คดีประทุษร้าย	838	355 (42.5)	627	292 (46.6)	-202
กลุ่ม 4 คดีที่น่าสนใจ	674	107 (15.9)	463	65 (14.0)	-211
กลุ่ม 5 คดีที่รัฐเป็น ผู้เสียหาย	-	5,292	-	8,428	+3136

จากตารางจะพบว่า สถิติคดีอาญากลุ่ม 1 คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2552 และ 2553 พบว่าเหตุเกิดลดลง 5 คดี จาก 34 คดีเป็น 29 คดี และสามารถจับกุมผู้ก่อเหตุได้เพิ่มขึ้นจาก 22 รายเป็น 28 ราย สถิติคดีอาญากลุ่ม 2 คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ เปรียบเทียบ ปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 พบว่าเหตุเกิดลดลง 30 คดี จาก 161 คดีเป็น 132 คดี และสามารถจับกุมได้เพิ่มขึ้นจาก 70 คดีเป็น 85 คดี สถิติคดีอาญากลุ่ม 3 คดีประทุษร้าย เปรียบเทียบ ปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 พบว่าเหตุเกิดลดลง 202 คดี จาก 838 คดี เป็น 627 คดี และจับกุมได้ 292 คดี สถิติคดีอาญากลุ่ม 4 คดีที่น่าสนใจ เปรียบเทียบ ปี พ.ศ. 2552 และพ.ศ. 2553 พบว่าเหตุเกิดลดลง 211 คดี จาก 674 คดีเป็น 463 คดี และสามารถจับกุมได้ 65 คดี สถิติคดีอาญากลุ่ม 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ปี พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2553 พบว่า

เจ้าหน้าที่สามารถจับคดีต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้นถึง 3,130 คดี คือจาก 5,292 คดี เป็น 8,428 คดี

นอกจากนี้ยังพบว่า ทางสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ได้มีพัฒนา ทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เช่น อาคารที่ได้รับการทาสี และตกแต่งใหม่ ภายในตัวอาคารมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความ ทันสมัย ใหม่ สะดวก และสะอาดมากขึ้น ห้องควบคุมตัวที่ได้รับการ ปรับปรุงให้ใหม่และสะอาดมากขึ้น การจัดลานจอดรถใหม่ให้มีพื้นที่ สำหรับผู้มารับบริการมากกว่าการจอดรถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รูปแบบ การบริการน้ำ กาแฟ ข้อมูลต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ที่มี การปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม จากการเปลี่ยนแปลงทั้งทาง คุณภาพและกายภาพของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา คณะผู้วิจัยในจึงมี ความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยา เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับกระบวนการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่ส่งผลให้ปัญหา อาชญากรรมในพื้นที่ลดลงได้อย่างรวดเร็วนอกจากนี้ยังมุ่งหวังในการนำ ผลการศึกษาเสนอรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับ เมืองพัทยาเพื่อนำเสนอเป็นทางเลือกในการพัฒนาเมืองพัทยาให้มีความ ปลอดภัยมีคุณภาพและน่าอยู่ เพื่อบริการการพัฒนาและการเติบโตทาง การท่องเที่ยวของสังคมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาผลการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจ ภูธรเมืองพัทยา

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

4. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

เกิด “องค์ความรู้” ทางสังคมวิทยาที่สามารถส่งผลเชิงปฏิบัติการในชุมชนได้และสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบสร้างเป็นทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ที่สามารถยกระดับจาก “ข้อเท็จจริง” ไปสู่ “คุณค่า” ทางสังคมได้

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษากระบวนการบริหารจัดการอาชญากรรม เฉพาะเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จ.ชลบุรี ในช่วงปี พ.ศ. 2553-2554

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีระบบ แนวคิดเรื่องการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรม แนวคิดการมีส่วนร่วม แนวคิดการจัดการองค์กร แนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ แนวคิดคุณภาพสังคม (Social Quality) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. บทบาทของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการอาชญากรรม (INPUT)

อาชญากรรมเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อสิ่งอื่น อย่างเป็นวงจร ไม่ว่าจะเป็นการเกิดอาชญากรรม การแก้ไขปัญหา และ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมี บทบาทเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2. การจัดการปัญหาอาชญากรรม (Process)

การจัดการปัญหาอาชญากรรมภายใต้แนวคิดเรื่องการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 มาตรการสำคัญ คือ 1. การป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น และ 2. การปราบปราม อาชญากรรม

3. สถิติคดีอาชญากรรม (Output)

ผลจากระบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมตามแนวคิด เรื่องการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

4. คุณภาพสังคม (Outcome)

คุณภาพสังคม (Social Quality) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้น โดยนักวิชาการจากประเทศทางยุโรปในช่วงกลางของทศวรรษ 1990 โดยมีจุดมุ่งหมายในการแก้ไขจุดอ่อนและสร้างดุลยภาพให้เกิดขึ้น ระหว่างการวัดผลของการพัฒนาโดยมุ่งเน้นตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจเพียง ด้านเดียวมาเป็นเน้นตัวชี้วัดทางด้านสังคม ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ของคนในชุมชนทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ ภายใต้สภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้เกิดสภาพความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอย่าง เต็มที่

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้ 1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Studies and Research) 2. การศึกษาข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจและจัดเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง และการจัดทำสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) 3. นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องแบบสามเส้า คือ เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสนทนากลุ่ม คณะผู้วิจัยจะทำการสรุปและนำผลการสรุปไปตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาปรึกษาผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นนักวิชาการและเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในระดับสถานีฯ เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล 4. นำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นผลการวิจัย โดยการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล และจำแนกวิเคราะห์ตามประเด็นคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ใช้การสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร 7 คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นประทวน 8 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาที่ทำงานอยู่ในระหว่างปี พ.ศ. 2553-2554

2. กลุ่มตัวอย่างในการทำสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 3 ครั้ง แบ่งเป็นการสนทนากับกลุ่มตำรวจที่บริหารจำนวน 5 คน 1 ครั้ง กลุ่มตำรวจปฏิบัติการจำนวน 7 คน 1 ครั้ง และกลุ่มประชาชนตัวแทนจากชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา จำนวน 8 คน 1 ครั้ง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วจึงทำการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาโดยวิธีการคัดเลือกจะใช้วิธีการขอคำแนะนำ (Snow Ball) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาซึ่งเป็นผู้รู้และเข้าใจแนวทางในการวิจัย

ผลการศึกษา

1. รูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีรูปแบบการจัดการแบบระบบ กล่าวคือ

1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ผู้นำและผู้ปฏิบัติการมีศักยภาพและคุณภาพ ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จัดการสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีความสุข สะดวก รวดเร็ว จัดหาวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ เครื่องมือเพื่อให้เพียงพอต่อการทำงาน เช่น รถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ เสื้อเกราะ อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น โดยหัวหน้าสถานีมีพื้นฐานความคิดในการมองคนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นมนุษย์มิใช่เครื่องจักร

1.2 กระบวนการดำเนินงาน (Process) มีความพยายามในการลดกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานให้มากที่สุดโดยการใช้เทคโนโลยีและความรู้สมัยใหม่มาเป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อให้ตำรวจสามารถทำงานอย่างได้เปรียบเชิงกล กล่าวคือ ทำแล้วได้ผลมาก

แต่ใช้แรงหรือทรัพยากรเพียงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวัฏจักรคุณภาพเดิมมิ่งที่กล่าวว่าในขั้นตอนลงมือปฏิบัติ (Act) นั้นจำเป็นจะต้องจัดหาเครื่องมือหรือวิธีการเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้โดยยึดหลักประหยัดในการใช้ทรัพยากรซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

1.3 ผลผลิตจากการดำเนินงาน (Output) จากกระบวนการทำงานต่าง ๆ ตลอดระยะ 2 ปี จะพบว่าสามารถลดจำนวนปัญหาอาชญากรรมและลดจำนวนผู้ที่จะมาก่อเหตุต่าง ๆ ในพื้นที่ลงได้อย่างเห็นได้ชัด

1.4 ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Outcome) จากกรอบแนวคิดในการป้องกันและปราบปราม “เหตุต้องไม่เกิด เหตุเกิดต้องจับได้” ส่งผลให้ชุมชนเมืองพัทยาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาลดภัยคุกคามยิ่งขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวในพัทยามีความคึกคัก

นอกจากนี้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มคือ ทีมบริหาร ทีมปฏิบัติการตำรวจ และประชาชน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระบบการจัดการตามประเด็นต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเด็นคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตจากการดำเนินงาน และผลกระทบจากการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มทีมบริหารและทีมปฏิบัติการตำรวจ ให้ความสำคัญกับทั้งสี่ประเด็น ในขณะที่กลุ่มประชาชนให้ความสำคัญเฉพาะประเด็น ผลผลิตจากการดำเนินงาน และผลกระทบจากการดำเนินงาน

2. ผลการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

จากการศึกษาพบว่า จากการที่ทีมผู้บริหารสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาในช่วงปี พ.ศ. 2553-2554 มีแนวคิดในการป้องกันและปราบปราม “เหตุต้องไม่เกิด เหตุเกิดต้องจับได้” ส่งผลให้สถิติการจับกุมในคดีอาชญากรรมกลุ่ม 1-4 ลดลง ดังนี้ กลุ่มที่ 1 คดีอุกฉกรรจ์สะเทือน

ขวัญฤดีลดลงร้อยละ 20 กลุ่มที่ 2 คดีชีวิตร่างกายและเพศ ลดลงร้อยละ 1.1 กลุ่มที่ 3 คดีเกี่ยวกับทรัพย์สินลดลงร้อยละ 1.2 กลุ่มที่ 4 คดีที่น่าสนใจลดลงร้อยละ 1.4 ทั้งนี้กลุ่ม 5 คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหายจับได้เพิ่มขึ้น 2,059 คดี แสดงว่าความพยายามในการป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสผู้ที่จะมาก่อเหตุคดีอาชญากรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสะท้อนว่าการจัดการแบบระบบที่ให้ความสำคัญตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ อันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) จนกระทั่งผลกระทบจากการดำเนินงาน (Outcome) ส่งผลดีต่อการจัดการปัญหาอาชญากรรมอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าผลจากการพยายามป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทำให้สื่อมวลชนให้ความสนใจและติดตามนำเสนอข่าวการทำงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามผลจากความพยายามลดปัญหาอาชญากรรมได้ทำให้ภาระงานของพนักงานสอบสวนภายในสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานสอบสวนย้ายออกและเกิดสำนวนคดีค้างจำนวนมากซึ่งทีมบริหารได้พยายามแก้ไข ปัญหาโดยการตั้งทีมตำรวจชั้นประทวนมาช่วยแบ่งเบาภาระพนักงานสอบสวนในการดำเนินการจัดการสำนวนคดีต่าง ๆ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของสถานี เรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหาจากมากไปน้อย มีดังนี้ 1. วัฒนธรรมองค์กรที่มาจากลักษณะและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมอย่างเมืองพัทยาที่มีทรัพยากรมากมาย ทำให้ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ผู้บริหารต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการบริหารองค์กร 2. การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานโดยเฉพาะเรื่อง เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จะช่วยให้การ

ทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว 3. การรวมศูนย์อำนาจในการสั่งการของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง รวมทั้งการแทรกแซงของฝ่ายการเมืองที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เนื่องจากระบบอุปถัมภ์ที่ฝังรากลึกมาอย่างยาวนานของสังคมไทย ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาในระดับโครงสร้าง 4. ประชาชนมีความคาดหวังต่อการจัดการปัญหาอาชญากรรมของตำรวจสูง โดยไม่พิจารณาถึงข้อจำกัดในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ ปริมาณงาน และทรัพยากรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีอยู่ 5. ผู้ประกอบการบางรายมีความต้องการแสวงหากำไรในการทำธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม ส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดอาชญากรรมมากขึ้น เช่น เปิดสถานบริการเกินเวลาที่กำหนดทำให้นักท่องเที่ยวไปรวมตัวกันกิน เที่ยว ดื่ม จนก่อเหตุทะเลาะวิวาทและอาจทำร้ายร่างกาย จนถึงแก่เสียชีวิต นอกจากนี้ยังเป็นเหตุให้กลุ่มแก๊งต่าง ๆ เข้ามาก่อเหตุลักจี้ชิง ปล้น อีกด้วย

4. รูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยา

จากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการจัดทำ Focus group คณะผู้วิจัยได้นำมาสรุปและเสนอเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่เหมาะสมกับเมืองพัทยาจากนั้นจึงได้ส่งให้ทีมบริหารสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาศึกษาจนกระทั่งได้รับการยอมรับ ซึ่งในที่สุดสามารถเสนอรูปแบบที่เหมาะสมคือ “Clear & Smart” หรือ “ชัดในบทบาท ฉลาดในการจัดการ” กล่าวคือ Clear หมายถึง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ ชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดต้องตระหนัก มีสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าสถานีและผู้ปฏิบัติการ ตลอดจนรวมถึงประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ

Smart หมายถึง ความฉลาดและความสามารถในการจัดกระบวนการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมที่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการวางแผน การปฏิบัติการ และการติดตามประเมินผลอย่างมีส่วนร่วม โดยใช้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างเข้าใจในเป้าหมายและภารกิจร่วมกันที่ชัดเจน พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมในการทำงานร่วมระหว่างตำรวจกับตำรวจ และตำรวจกับประชาชนภายใต้แนวคิดเรื่องคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ประการที่หนึ่ง การจัดการปัญหาอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยามีรูปแบบการจัดการแบบเป็นระบบ คือ การจัดการอย่างเป็นกระบวนการซึ่งให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนการดำเนินการ เริ่มต้นตั้งแต่ต้นน้ำคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) ศักยภาพและคุณภาพคน ภาวะผู้นำผู้ตามทรัพยากรทางการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคม กระบวนการต้นน้ำในการบริหารมนุษย์ กลางน้ำ คือ กระบวนการดำเนินงาน (Process) ที่เน้นการลดกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานและนำความรู้และใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน และปลายน้ำ คือ ผลผลิตจากการดำเนินงาน (Output) และ ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Outcome) อันได้แก่ การลดปัญหาอาชญากรรมและลดจำนวนผู้ที่จะมาก่อเหตุต่าง ๆ ในพื้นที่ และการให้เมืองพัทยามีความปลอดภัย ซึ่งจะเห็นว่าเป็นการจัดการเช่นเดียวกับแนวคิดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนครบาล (มนัส ครุฑไชยันต์, 2530) ที่เน้น

การป้องกันและการปราบปรามอาชญากรรม กล่าวคือ การป้องกันอาชญากรรม 2 วิธีการ คือ 1. มาตรการป้องกันพื้นฐาน อันได้แก่ 1.1 ตัดโอกาสของคนร้ายโดยตรง ด้วยการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเครื่องแบบปรากฏตัวในพื้นที่และช่วงเวลาที่เหมาะสมตามข้อมูลอาชญากรรม เช่น ในช่วงเวลาเปิดทำการธนาคาร ร้านค้าทอง ไปประจำจุดที่ชุมชนหนาแน่น สถานที่ท่องเที่ยวในช่วงเวลาตามสถิติของคดีตรวจพื้นที่เปลี่ยนในเวลากลางคืน ซึ่งล่อแหลมต่อการเกิดเหตุที่ประทุษร้ายต่อทรัพย์ ใช้ตำรวจสายตรวจเป็นหลักในการปฏิบัติ ทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ตำรวจประจำตู้ยามและจุดตรวจ และ 1.2 การขจัดมูลเหตุ คือ การตัดโอกาสของคนร้ายโดยทางอ้อม เช่น การทำให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเอง การทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเยาวชน เป็นต้น 2. มาตรการป้องกันตามปกติ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันการเกิดอาชญากรรมทั่วไปในทุกพื้นที่ และมีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 3. มาตรการป้องกันเชิงรุก มาตรการนี้เป็นการปฏิบัติที่ใกล้ชิดกับมาตรการปราบปรามแต่ยังไม่ถึงขั้นการจับกุม เป็นการปฏิบัติที่เข้าไปใกล้คนร้ายมากขึ้นกว่าในมาตรการป้องกันตามปกติ วิธีการนี้เน้นย้ำการกระทำที่สม่ำเสมอโดยไม่หวังผลการจับกุม เพียงแต่มุ่งในการป้องกัน หากสามารถจับกุมได้ก็จะเป็นผลต่อการปฏิบัติที่เพิ่มขึ้น ส่วนการปราบปรามอาชญากรรมประกอบด้วยวิธีการสำคัญ 2 วิธีคือ 1. การใช้มาตรการปราบปรามตามปกติ ได้แก่ การป้องกันและระงับเหตุในขณะเกิด อาชญากรรมและการสืบสวนติดตามจับกุมภายหลังเกิดเหตุ ตลอดจนการสืบสวนหาข่าวอาชญากรรมอย่างต่อเนื่องในทุกวิธี เช่น การปราบปรามอาวุธสงคราม อาวุธปืนเถื่อน ยาเสพติด และของหนีภาษี

และ 2. มาตรการปราบปรามในเชิงรุก เช่น การจัดให้มีการระดมกวาดล้างอย่างสอดคล้องกับเหตุการณ์

ประการที่สอง รูปแบบการจัดการของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาแห่งนี้นอกจากจะสอดคล้องกับแนวทางของตำรวจนครบาลดังกล่าวข้างต้นแล้วยังสอดคล้องกับทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (Community Policing Theory) ที่เป็นแนวคิดและหลักการทำงานใหม่ของตำรวจ ที่เน้นการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง เพื่อการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ไม่เพียงแต่มีสายตรวจป้องกันแก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดแบบเดิมเท่านั้น โดยทฤษฎีนี้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 10 ประการ กล่าวคือ 1. การใช้หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงตำรวจทุกฝ่าย 2. การกระจายอำนาจให้ตำรวจปฏิบัติงาน (Decentralized) ทั้งการนำเสนอ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนให้ได้มากที่สุด 3. การเกาะติดพื้นที่และกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic & Accountability) เน้นการจัดตำรวจแบบ “เกาะติดพื้นที่” การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจ 4. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) 5. ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) จากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการทำงานของตำรวจทั้งการป้องกันอาชญากรรม งบประมาณ หรือทรัพยากรต่าง ๆ 6. การบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement) เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชุมชน โดยตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชน ในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมหรือความไม่เป็นระเบียบของชุมชน 7. เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมเชิงรุก (Proactive Crime Prevention)

มากกว่ารอให้เกิดเหตุ เป็นการสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชน 8. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ดำรวจ สมาชิกชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ทำงานร่วมกันผ่านการทำงานของคณะกรรมการติดตามและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การลงชุมชน เป็นต้น 9. การเป็นหุ้นส่วนและสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน (Partnerships) ในเพื่อร่วมรับผิดชอบป้องกันอาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (ไม่ใช่เป็นปัญหาของตำรวจฝ่ายเดียว) เช่น ให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันอาชญากรรมได้ด้วยตัวชุมชนเอง 10. การบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแค่การจับคนร้าย) หลายกรณี ตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจึงต้องใช้อำนาจจากองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องช่วยกันดำเนินการ

ประการที่สาม สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาได้พยายามดำเนินการตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและนโยบายของรัฐบาลเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกล่าวคือ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4 ระยะ ดังคำขวัญที่ว่า “บริการดูญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดูครอบครัว” ทำให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ของสถานีมี 4 ระยะ คือ 1. นโยบายเฉพาะหน้าที่ต้องการให้เกิดผลทันทีและต่อเนื่องอัน ได้แก่

1.1 ปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษา สถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ มิให้ผู้ใดล่วงละเมิด โดยการถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติสูงสุด โดยจะต้องการมีการประชุมเพื่อบูรณาการงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนในการปฏิบัติการถวายความปลอดภัยและการจัดจรรยาในพื้นที่รับผิดชอบและบูรณาการสรรพกำลัง

1.2 ข้าราชการตำรวจทุกรายมีหน้าที่ให้บริการที่ดีและเปลี่ยนพฤติกรรมให้

เหมาะสม ไม่ใช้อำนาจในทางมิชอบข่มขู่ ริดไถประชาชน โดยมีการ
สุ่มตรวจเพื่อดำเนินการอย่างเด็ดขาดทั้งทางวินัยและอาญา 2. นโยบาย
เร่งด่วน (ระยะ 6 เดือน) “ปิดกวาดบ้าน ร่วมใจพัฒนา” ประกอบด้วย
2.1 ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยคำนึงถึง
ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากสถานีตำรวจมี
บทบาทใกล้ชิดและมีงานให้บริการประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ข้าราชการ
ตำรวจจะต้องมีกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ ไม่อยู่
เหนือกฎหมาย ทำงานรวดเร็วและขยายบริการโดยการกำหนดเป้าหมาย
และระยะเวลาการตรวจเยี่ยมประชาชนเพื่อรับฟังปัญหาต่าง ๆ และจัดทำ
ฐานข้อมูลท้องถิ่น 2.2 สร้างความสามัคคีกลมเกลียวของข้าราชการ
ตำรวจทุกระดับชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสามัคคี เป็นพื้นที่ในการ
แลกเปลี่ยนข้อมูล ทศนคติ วิธีการทำงาน รวมทั้งยังต้องมีการฝึกอบรม
และทำกิจกรรมสาธารณะโดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 2.2.1 เปิดอกคุย ใช้
“สภากาแฟ” เป็นเวทีในการพบปะหารือ หรือพูดคุยปัญหาอุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่เป็นทางการ หรือเชิญบุคคลอื่นมาแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็น โดยกำหนดให้มีขึ้นทุกระดับชั้นตั้งแต่สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ กองบัญชาการ กองบังคับการและสถานีตำรวจอย่างน้อย
สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง 2.2.2 เสริมการฝึกแก่ข้าราชการตำรวจทุกนาย
เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ มีการ
กำชับ กำกับดูแล อบรมให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง
ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 2.2.3 สร้างสำนึกส่วนรวม โดย
จัดกิจกรรม “จิตอาสา” เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการ
ตำรวจและประชาชนชุมชน หน่วยงานราชการและกลุ่มองค์กรในพื้นที่
อย่างน้อยเดือนละครั้ง 3. นโยบายสำคัญภายใน ระยะ 1 ปี “เสริมสร้าง
พัฒนาประสิทธิภาพ” คือ 3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและ

ปราบปรามยาเสพติดของสถานีตำรวจ โดยดำเนินการปราบปรามผู้ผลิตผู้ค้า และผู้เสพ รวมทั้งดำเนินมาตรการเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือทางภาษีของผู้กระทำผิด รวมทั้งเสริมการทำงานด้วยการป้องกัน ควบคุมไม่ให้มีแหล่งอบายมุขทุกชนิดในพื้นที่รับผิดชอบ 3.2 ปรับปรุงกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ 3.3 พัฒนาทรัพยากรบุคลากรตำรวจทั้งระบบนโยบายสำคัญ (ระยะ 1 ปี) 4. นโยบายภายในระยะ 3 ปี “เดินหน้าอย่างมีทิศทาง” ซึ่งทางสถานีฯ ได้กำหนดเป็นแนวทางระยะยาวในการดำเนินการ

ประการที่สี่ จากการศึกษาพบว่า สถานีตำรวจเมืองภูธรพัตยาได้ใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการปัญหาอาชญากรรมและการให้บริการกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) คือ การปฏิบัติราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายหลักอย่างน้อย 7 ประการ คือ 1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ 6. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน 7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ จากการศึกษาจะเห็นว่าเมื่อนำแนวคิด นโยบายต่าง ๆ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาบูรณาการและปรับใช้ ได้ส่งผลให้รูปแบบการจัดการอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัตยามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นนั่นคือ การทำให้อาชญากรรมลดลงโดยใช้ทรัพยากรอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยเวลาอันรวดเร็ว ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความสามารถและกระบวนการต้นในการจัดการ

องค์การของผู้บริหารชุดนี้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถนำแนวคิด
หลักการ นโยบายต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์นำไปสู่ผล
ที่ต้องการ แต่เนื่องจากสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง
ที่รวดเร็ว และความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์การได้เปลี่ยนแปลงไปมาก
ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและศึกษาอยู่เสมอว่ากระบวนการทัศน์อะไรที่ได้
เปลี่ยนแปลงหรือกระบวนการทัศน์ใดรอคอยอยู่เพื่อนำมาปรับใช้ในการ
จัดการให้ เนื่องจากข้อสมมติฐานชุดใหม่ ๆ เกี่ยวกับ คน งาน ลักษณะ
ขององค์การสามารถขับเคลื่อนสังคมให้ดำเนินไปสู่วิธีการใหม่ ๆ หรือ
ข้อสมมติใหม่ ๆ เกี่ยวกับสังคมที่กำลังขับเคลื่อนไปสู่โครงสร้างใหม่ตาม
บริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอันเป็นเงื่อนไขบังคับที่มีอิทธิพลสำคัญต่อ
กระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการด้วยเรื่องขององค์การเกี่ยวข้องกับชีวิต
ประจำวันค่านิยมของปัจเจกบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
ดังนั้นคณะผู้วิจัยเห็นว่าการจัดการปัญหาอาชญากรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย
คือสังคมปลอดภัยเป็นสิ่งท้าทายและเป็นเรื่องที่ต้องทำการพัฒนา
ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาไม่สามารถหยุดนิ่งหรือพึงพอใจกับผลสำเร็จ
ในอดีตในทางตรงกันข้ามต้องคิดและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาซึ่งถือเป็นภาระ
หน้าที่ของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐคือ ทั้งระดับสถานตำรวจ
และระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รัฐบาล ภาคสังคม ได้แก่ ประชาชน
และภาคธุรกิจ ทุกภาคส่วนต้องตระหนักและคิดร่วมกันในการปฏิบัติกร
ร่วมรับผิดชอบที่จะทำให้สังคมเกิดความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดฝึกอบรมด้านกฎหมาย จิตวิญญาณความเป็นตำรวจ เทคนิคและทักษะในการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น การต่อสู้ การป้องกันตัว การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การตรวจค้น เพื่อให้ตำรวจได้มีโอกาสฝึกฝนและมีความพร้อมในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการทำงานในระดับสถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันและดูแลความปลอดภัยของประชาชน โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรทางการบริหารให้เพียงพอต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

เมืองพัทยาต้องสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกด้านทั้งในด้านกำลังใจ กำลังทรัพย์ กำลังคน เพื่อช่วยให้พื้นที่เมืองพัทยามีความปลอดภัย ทั้งนี้เมืองพัทยาควรจัดสรรงบประมาณในการป้องกันปราบปรามและดูแลความปลอดภัยของประชาชนในเมืองพัทยามายังสถานีตำรวจโดยเสนอบรรจุไว้เป็นกฎหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เมืองพัทยาจะต้องสนับสนุนงบประมาณแก่สถานีตำรวจเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยไม่ต้องรอให้ทางสถานีตำรวจต้องทำเรื่องร้องขอเช่นในปัจจุบัน

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการต้องเน้นการทำงานเป็นทีมที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการสื่อสารบนพื้นฐานของความเข้าใจ ไว้วางใจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ประชาชนและผู้ประกอบการควรให้ความร่วมมือในการ พัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานของตำรวจเพื่อลด ปัญหาอาชญากรรม อีกทั้งควรปรับทัศนคติและมองตำรวจอย่างเป็นธรรม อย่าด่วนตัดสินคุณค่า เปิดโอกาสให้ตำรวจได้ทำหน้าที่ให้บริการและดูแล ความปลอดภัยอย่างเต็มศักยภาพด้วยความเข้าใจ นอกจากนั้นควรต้อง เรียนรู้ที่จะรับผิดชอบและปกป้อง ดูแล ชีวิตและทรัพย์สินของตนเองให้มี ความปลอดภัยก่อนร้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการจัดการปัญหา อาชญากรรมเฉพาะสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา แต่เนื่องจากพื้นที่เมือง พัทยา มีบริเวณกว้างจึงมีสถานีตำรวจในพื้นที่ถึงสองสถานี คือ สถานี ตำรวจภูธรเมืองพัทยาและสถานีตำรวจภูธรเมืองบางละมุงและในอนาคต อันใกล้กำลังจะมีการเพิ่มสถานีตำรวจเพื่อดูแลประชาชนให้มีความทั่วถึง การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษารูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรม ของสถานีตำรวจทั้งในเขตพื้นที่ของเมืองพัทยาและเมืองอื่น ๆ ที่มีลักษณะ พิเศษเช่นเมืองพัทยา เพื่อนำมาเปรียบเทียบแนวทางการจัดการ อีกทั้ง ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการปัญหา อาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาศึกษาโดยทำการวิจัยเชิง ปริมาณ มีกลุ่มประชากรเป็นประชาชนในเมืองพัทยา เพื่อนำผลการศึกษา มากำหนดแนวทางในการจัดการปัญหา อันจะนำไปสู่การได้ข้อสรุป รูปแบบการจัดปัญหาอาชญากรรมของเมืองพัทยาที่เหมาะสมอย่าง สมบูรณ์ ถูกต้อง สอดคล้องกับสภาพพื้นที่เมืองพัทยา

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2553). ปฏิรูปตำรวจ โปรดฟังอีกครั้ง (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แซทไฟร์พรินติ้ง.
- ปกรณ์ มณีปกรณ์, พ.ต.อ. (2549). อาชีวศึกษาและทันตวิทยา. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์โอ เอ็น จี การพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, ร.ต.อ. (2525). การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- _____. (2526). การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม: หลักทฤษฎีและ
มาตรการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนใน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาในปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศรี, ร.ต.อ. (2522). สาเหตุของอาชญากรรม ทฤษฎีและแนวคิดที่
เกี่ยวข้อง. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 19, 51-53.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). โครงการประเมิน
ประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สุริชัย หวันแก้ว. (2543). โลกาวัดน์กับที่พรรคสังคมวิทยา. ใน อารง สุธาสาสน์
(บรรณาธิการ), สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. หน้า 56-71. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา. (2554). *แนะนำ สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาย่างเป็นทางการ*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2554, จาก <http://pattaya.chonburi.police.go.th/index.php?name=knowledge&file=readknowledge&id=6>

_____. (2554). เอกสารบรรยายสรุปสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยาคณะศึกษาดูงานเกี่ยวกับยาเสพติด หลักสูตรพนักงานสอบสวนคดียาเสพติดรุ่นที่ 7 วันที่ 8 มิถุนายน 2554. ชลบุรี: สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทยา.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). *คู่มือประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

Beck, W., van der Maesen, L., & Walker, A., (1997). *The Social Quality of Europe*. The Hague: Kluwer International.

Wilson, O. W., & McLaren, R.C. (1973). *Police Administration*. New York: McGraw Hill.