

สายตรวจผู้รับใช้ชุมชน

Community Policing

สุรพล ทัศนะ (Surapol Tasana)

อาจารย์ (สบ 3) กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 1

(Lecturer (Sop 3) Lecturer work group Provincial Police Training Center Region 1)

Email: surapol0755@hotmail.com

Received June 27, 2020; **Revised** September 3, 2020; **Accepted** October 20, 2020

Abstract

The main objective of this article is to 1) present and analyze information related to community policing 2) present the role of community policing including problems and obstacles of community policing and 3) propose ways to increase the value of the operation of community policing for improving the performance. This article applied descriptive methods. The scope of this article focuses on the performance of roles as officially assigned and proactive working of community policing in accordance with the current context, such as society, environment, and technology, and aware of the success of the resulting from supported and participation between the community policing and the community in the participation for solve problems and occurring in the community to efficiently from limited resources. And be able to improve the quality of community life and can be deal with various situations, which may change in various dimensions. And improve be able to be self-reliant and be dependent on the Community, Society, and Nation.

Keywords: Role; Community Policing; Police

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญ คือ 1) เพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสายตรวจชุมชน 2) เพื่อนำเสนอถึงบทบาทหน้าที่สำคัญของสายตรวจชุมชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของสายตรวจชุมชน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงานของสายตรวจชุมชน โดยได้กำหนดขอบเขตการนำเสนอครั้งนี้ คือ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ และการปฏิบัติหน้าที่เชิงรุกของสายตรวจผู้รับใช้ชุมชนให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน อาทิ ด้านสังคม สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี รวมถึงการตระหนักถึงความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการได้รับการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานระหว่างสายตรวจชุมชนกับประชาชนในชุมชน รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมภายใต้รูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และเพื่อสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชน เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในมิติต่าง ๆ ได้ อย่างเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพให้สามารถพึ่งพาตนเองและให้เป็นที่พึ่งของชุมชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

คำสำคัญ: บทบาท; สายตรวจชุมชน; เจ้าหน้าที่ตำรวจ

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environment) สำคัญอันได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ตั้งแต่ระดับสากลอันส่งผลมาถึงระดับภูมิภาค ระดับประเทศ จนถึงระดับชุมชนต่าง ๆ ในแต่ละประเทศ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงอันเกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ การเปลี่ยนแปลงจากการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การเปลี่ยนแปลงอันเกิดขึ้นจากสถานการณ์ด้านสุขภาพของการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 การเปลี่ยนแปลงอันเกิดขึ้นจากแนวคิดและพฤติกรรมที่มีต่อความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติที่เกิดขึ้น ล้วนส่งผลต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจในระดับประเทศชาติ ส่วนในระดับบุคคล อันได้แก่การรับรู้ (Perception) ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) พฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลในชุมชน และสังคม จากกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Process) ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม (Robbins & Coulter, 2018) โดยรูปแบบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งที่มีรูปแบบที่แน่นอน ชัดเจนอย่างเป็นระบบสามารถคาดการณ์ถึงสาเหตุและผลที่เกิดขึ้นได้ และแบบที่ไม่สามารถคาดการณ์พยากรณ์รูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในแต่ละประเทศ แต่ละสังคม หรือแต่ละชุมชนนั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามพื้นฐานของบริบท (Context) ในแต่ละระดับ รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้น

การแสวงหาหนทางและมาตรการเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อลดหรือบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น แนวทางสำคัญประการหนึ่งคือ การปรับเปลี่ยนบทบาท พฤติกรรมของบุคคลในสังคมในแต่ละอาชีพ ให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางสำคัญที่จะเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมให้เอาตัวรอดจากสถานการณ์ดังกล่าวได้ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นปกติสุข ลดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคง หรือไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้น ปัญหาสังคมที่สำคัญประการหนึ่งที่สังคมและชุมชนต้องเผชิญร่วมกัน คือปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย

จากการก่ออาชญากรรมในรูปแบบที่มีหลากหลายจากบุคคลที่เป็นต้นเหตุที่มีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความปลอดภัยในการดำรงชีวิตของประชาชน และอาจส่งผลกระทบต่อระดับเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น หากความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศลดลง จากสถิติคดีอาญาที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 2560 ตามข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2562 (National Statistical Office, 2019) เป็นต้นมาพบว่ามีแนวโน้มคดีเกิดขึ้นสูง ประชาชนต่างมีความหวาดระแวง ไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสะท้อนถึงหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจ” นั่นเองที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในงานด้านความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ที่พึงกระทำต่อประชาชนทั้งประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม การป้องกันหรือการควบคุมเพื่อมิให้เกิดผลกระทบที่จะยกระดับความรุนแรงขึ้น ถือเป็นหน้าที่สำคัญของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการควบคุมรักษากฎระเบียบ โดยการบังคับใช้กฎหมาย โดยผู้รักษากฎหมายหรือ “ตำรวจ” ถือว่ามีความสำคัญต่อการรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้น ถึงแม้จะเกิดสถานการณ์ใดขึ้นก็ตาม

“ตำรวจ” หรือเจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน โดยจะกระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของประชาชนไม่ได้ เว้นแต่ว่าจะมีกฎหมายบัญญัติไว้ และตำรวจต้องกระทำการไปตามเงื่อนไขของกฎหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งได้มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการบังคับบัญชาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ออกเป็นสายงานต่าง ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามภารกิจ มีทั้งบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในระดับนโยบายความมั่นคง บทบาทหน้าที่ที่ต้องเข้าถึงประชาชนรับใช้ประชาชนเป็นสำคัญ โดยการนำเสนอในครั้งนี้ ผู้เขียนได้มุ่งเน้นนำเสนอบทบาทหน้าที่ของ “ตำรวจสายตรวจ” เป็นสำคัญ ตำรวจสายตรวจมีอำนาจในการสืบสวน โดยตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจแห่งหนึ่งจะมีหน้าที่ที่รับผิดชอบในท้องที่ที่ตนปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงมีหน้าที่ในการสืบสวนโดยรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อนำมาสู่ข้อเท็จจริงสามารถพิสูจน์ความได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าสายตรวจเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ทำการสืบสวนและอยู่ในฐานะผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวน

ภารกิจอำนาจหน้าที่ของสายตรวจที่สำคัญ คือการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การรับแจ้งเหตุจากประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การจัดการกับคำร้องทุกข์ อำนาจในการจับและค้นหา โดยทั่วไปมีการจัดแบ่งประเภทสายตรวจออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจจรดจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจทางเรือ สายตรวจจักรยาน และสายตรวจประเภทอื่น ๆ เช่น สายตรวจม้า สายตรวจสุนัข เป็นต้น ในการนำเสนอครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอแนวคิดสำคัญ คือ “สายตรวจชุมชน” เป็นสำคัญ โดยสาระสำคัญของการนำเสนอ คือ 1) เพื่อนำเสนอสารสนเทศของสายตรวจชุมชน 2) เพื่อนำเสนอถึงบทบาทหน้าที่ของสายตรวจชุมชน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของตำรวจชุมชน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงานของสายตรวจชุมชน โดยขอบเขตการศึกษาค้นคว้านี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่สายตรวจเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานของสายตรวจชุมชนตามภารกิจบทบาทหน้าที่ข้างต้น ให้สามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) สำคัญประการหนึ่ง คือ การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ที่สายตรวจได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้น สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM: New Public Management) ที่นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนมาใช้ (Titus Mala, 2018) อีกทั้งแนวคิดการมีส่วนร่วมยังได้ถูกกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมุ่งยกระดับ

ศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาให้เป็นคนดีในทุกช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ สร้างภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม ภายใต้สถานการณ์ภายในประเทศที่สำคัญ อาทิ ความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อความรักสามัคคีในสังคมและชุมชน ความอ่อนแอของการบริหารราชการแผ่นดิน และจากสถานการณ์ภายนอก เช่น การแข่งขันแรงงาน และเงินทุนของภาคส่วนต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิตของบุคคลที่ไม่เน้นความสัมพันธ์ในโลกจริง จะอยู่ในโลกออนไลน์ และอื่น ๆ จากสภาพการณดังกล่าว การบริหารราชการแผ่นดินจึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเป็นสำคัญ และ มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐได้บริหารโดยยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ภายใต้นโยบายของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต่างกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และเป้าหมายสำคัญที่กำหนดตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 2561-2581 (National Strategy Secretariat Office, 2018)

หลักการและแนวคิดสำคัญของสายตรวจผู้รับใช้ชุมชน

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานรัฐที่มีการกำหนดรูปแบบการบริหารของสำนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติเป็นสำคัญ โดยได้เน้นกำหนดโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) และกำหนดบทบาทเชิงรุกให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบทบาทในการเข้าถึงชุมชน เข้าถึงมวลชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังให้มากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสุข ความมั่นคงปลอดภัยของชุมชน ความเข้มแข็งของชุมชนที่จะปกป้องพึ่งพาตนเองได้ในทุกสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ ตามแผนยุทธศาสตร์รักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โครงการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงและการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงโครงการปฏิรูประบบงานตำรวจตามแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2562 (Royal Thai Police, 2019) โดยแนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์ดังกล่าว มุ่งเน้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมถึงแผนและเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในทุกด้าน โดยได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญโดยเฉพาะด้านการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันแก้ไข ปัญหาความมั่นคง และการเตรียมความพร้อมด้านความมั่นคงภายในราชอาณาจักร คือ มีจำนวนประชาชนที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงเพิ่มขึ้น รวม 10,000 คน และมีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ร้อยละ 80 ทั้งนี้ จากรายงานผลการปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2562 ที่สำคัญพบว่า มีสถิติการก่อเหตุที่เกี่ยวกับความมั่นคง ในภาพรวมลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังลดลงร้อยละ 35.85 มีการจับกุมตามหมายจับ จำนวน 5,489 หมายจับ จากทั้งหมด 5,578 หมายจับ ร้อยละ 75.05 และสามารถควบคุมสถานการณ์ก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ จำนวน 131 เหตุการณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังจำนวน 268 เหตุการณ์ ร้อยละ 54.58 ส่วนการป้องกันปราบปรามและลดปัญหาอาชญากรรมภายใต้แผน “พิทักษ์ภัยให้ประชาชน” สามารถจับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ 268 ราย ร้อยละ 1.41 จับกุมคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน 3,045 ราย ร้อยละ 5.47 ส่วนด้านการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจในยุคประชาคมอาเซียน ได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับความ

ร่วมมือในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในหลายมิติ พบว่า ระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม เมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 3 ปี พบว่า มีระดับลดลง ส่วนผลการระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจ ในการรับบริการสาธารณะ ร้อยละ 81.48 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 3 ปี ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนฯ ลดลงจากปีที่ผ่านมาแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ด้านการปฏิบัติงานจิตอาสาสถานีตำรวจ ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ร้อยละ 80.92 ประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะงานอื่นมาช่วยเหลืองานประชาชน เช่น งานช่างต่าง ๆ ร้อยละ 82.01 และประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความตั้งใจที่จะทำความดีแม้ไม่ใชหน้าที่หลักหรืออยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อช่วยเหลือประชาชน ชุมชน สังคม ทั้งในเรื่องของการพัฒนาและบรรเทาความเดือดร้อน ร้อยละ 80.57 ด้านการปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ร้อยละ 82.84 ประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากที่สุด คือการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด โดยมีได้ห้วงผลตอบแทนจากเงินรางวัลและไม่เรียกเงินกับประชาชน ร้อยละ 84.85 และประเด็นที่ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุด คือตำรวจจราจรเน้นการบริการประชาชนด้วยความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกการจราจรเป็นสำคัญ ร้อยละ 80.06 (National Statistical Office, 2019)

นอกจากนี้ จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2562 (National Statistical Office, 2019) ยังพบว่าด้านการสร้างเครือข่ายด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับการมีส่วนร่วม ร้อยละ 78.27 โดยประเด็นที่มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การได้ร่วมชี้แนะปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 79.62 และประเด็นที่มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 76.72 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน มีระดับการมีส่วนร่วม ร้อยละ 77.54 โดยประเด็นที่มีการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือการชักชวนประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมยาเสพติด สารระเหย และอุบัติภัยรวมทั้งการตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน ร้อยละ 79.69 และประเด็นที่มีการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ ร้อยละ 75.34

จากข้อมูลดังกล่าวเชิงประจักษ์ตามสถิติข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การนำแนวทางการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชนที่พึกและอาศัย ถือว่าประสบความสำเร็จอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ประสบปัญหาอยู่บ้างทั้งในด้านบริหารจัดการที่เริ่มต้นจากการวางแผนการทำงาน ที่พบว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนต่อเนื่อง ที่บางกรณีหรือบางสถานการณ์อาจต้องมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสถานการณ์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่คับขันที่อาจเกิดขึ้น ทั้งส่วนของผู้รับผิดชอบโดยตรงและประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติควรร่วมมือกันในการกำหนดแผน การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และควรมีการฝึกซ้อมในกรณีต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยคาดไม่ถึง และยังใช้ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่

ข่าวสาร รวมทั้งประสานความ ร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน เป็นต้น จากข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น สะท้อนถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะ ความสำเร็จที่เกิดจากการมีส่วนร่วมจากภาค ประชาชน อันนำมาสู่ประสิทธิภาพและความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดย ผู้เขียนได้นำเสนอบทสรุปจากแนวคิด และหลักการสำคัญตามวัตถุประสงค์การนำเสนอบทความวิชาการ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

บทสรุปจากแนวคิดและหลักการสายตรวจชุมชน

จากความสำเร็จของการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึง เป็นที่มาของการกำหนดให้มีสายตรวจชุมชนขึ้น โดยมีแนวคิดสำคัญจากสถานการณ์ปัจจุบันรวมถึงแนวโน้มของกระแส และรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในสังคมเป็นสำคัญ โดยมีการกำหนดมาตรการเข้าถึงประชาชนในทุกชุมชน ในทุกพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจ ด้วยการกำหนดให้มี “สายตรวจชุมชน” ซึ่งถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับและใช้แพร่หลายในการป้องกันปัญหา อาชญากรรมในต่างประเทศทั่วโลก ภายใต้แนวคิดสำคัญคือ ตำรวจกับประชาชนในชุมชนสามารถทำงานร่วมกันโดย บูรณาการความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความริเริ่มสร้างสรรค์เข้าด้วยกัน เพื่อนำมาซึ่งแนวทางการ แก้ไขปัญหาอันอาจเกิดขึ้นจากสภาพสังคมที่เสื่อมโทรมและความเสื่อมโทรมทางจิตใจของบุคคลในชุมชนต่าง ๆ ได้ แต่ อย่างไรก็ตาม การจะสร้างการมีส่วนร่วมให้บรรลุเป้าหมายสำคัญดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะใน การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาศักยภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน งานชุมชนและ มวลชนสัมพันธ์ได้เริ่มตั้งแต่แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530-2534) (Police Master Plan, Vol.1 (1987-1991)) โดยความหมายของชุมชนสัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อกับหน่วยงานหรือกลุ่มคน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความรู้จัก กันและเข้าใจอันดีต่อกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่างานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ หมายถึงงานที่ตำรวจได้ ดำเนินการเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในชุมชนได้เกิดการรวมตัว มีความสัมพันธ์ ผูกพัน ร่วมมือประสานงานกับการ ปฏิบัติงานของตำรวจ และมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขั้นตอน เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนถือเป็นส่วน หนึ่งของชุมชน ทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และเกิดความร่วมมือในการวางแผนและปฏิบัติ ควบคุม มิให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นอีกต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้าของผู้เขียน จึงอาจกล่าวโดยสรุปถึงแนวคิดตำรวจชุมชน ที่ประยุกต์ทฤษฎีการจัดการ ภาครัฐบริการร่วมกันได้ว่าเป็นการมุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาจากสถิติพบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความพยายามในการสร้างผลงานจากการให้บริการกับ ประชาชน ด้วยการสร้างอาสาสมัครชุมชน หรือที่เรียกว่าตำรวจบ้านเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น จึงทำให้ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของตำรวจมีมากขึ้น และได้รับความร่วมมือจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บทบาทสายตรวจชุมชน: จากผู้สั่งเป็นผู้ฟัง

แนวคิดการให้บริการภาครัฐ (Public service) ในปัจจุบัน มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้” หรือ “ให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” หน่วยงานภาครัฐมีภารกิจสำคัญคือต้องสร้างคุณภาพ

ชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนไทยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันในบทบาทภาคประชาชน ต้องก้าวสู่การเป็นพลเมือง เป็นผู้ตื่นรู้ เข้าใจปัญหาของตนและพร้อมที่จะจัดการกับปัญหาของตนเอง ของชุมชน ด้วยการมีส่วนร่วมในการคิดร่วมปฏิบัติและร่วมรับผลประโยชน์ รวมถึงร่วมประเมินตรวจสอบ นอกจากนี้ Chompoonuch Hunnark (2017) ยังได้เสนอแนวทางการให้ความสำคัญกับพลเมืองด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม และยังได้เสนอแนวทางสำคัญในการเป็นผู้รับใช้พลเมือง ประกอบด้วย 1) การปรับเปลี่ยน โครงสร้างอำนาจและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสังคม 2) การปรับเปลี่ยนบทบาทของข้าราชการ 3) สร้างและจัดการเครือข่ายอย่างเป็นระบบ 4) สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ และ 5) สร้างแรงงาน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูงร่วมอีกด้วย

หลักการสำคัญของสายตรวจผู้รับใช้ชุมชน เป็นหลักการการทำงานของตำรวจจึงมีการปรับเปลี่ยนบทบาทจากระบบดั้งเดิม (Traditional) ที่เน้นระบบราชการ มีการทำงานที่เน้นรูปแบบเป็นทางการ (Formal) และข้าราชการปฏิบัติตนเป็นเจ้านาย และประชาชนเป็นราษฎร (Client) ที่ต้องปฏิบัติตามที่ส่งเจ้านายสั่งในทุกเรื่อง รวมถึงการบริหารเป็นแบบรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) หรือเรียกว่าแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (Absolute monarchy) ได้นำแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (NPS: New Public Service) ที่เสนอโดย Denhardt and Denhardt (2000) ที่มุ่งแก้ไขปัญหาลังคมด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน เพื่อร่วมค้นหาสาเหตุ ร่วมวางแผนแก้ปัญหา ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติและประเมินผลจากการดำเนินงานต่างๆ ด้วยความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน ปรับบทบาทจากเจ้านายเป็นผู้รับใช้ ซึ่งจำเป็นต้องเกิดจากการปรับค่านิยมของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยเช่นกัน โดยแนวคิดสำคัญที่ Organ (1997) ได้เสนอพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่เพิ่มเติมขึ้น กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ที่แบ่งได้เป็น 7 รูปแบบ โดย รูปแบบที่สำคัญ อาทิ พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) การมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ การพัฒนาตนเอง (Self-Development) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออกที่ช่วยสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น

จากหลักการสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงสามารถสรุปได้ว่า การให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนบทบาทที่เน้นความเป็นทางการมากเกินไป จนทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความไม่กล้าที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะ ลูกน้อง แต่เมื่อมีการปรับเปลี่ยนบทบาท ที่ประชาชนกลายเป็น เจ้านาย สามารถแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจตามหลักเหตุผลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จนทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ร่วมกับความพึงพอใจในการเข้ามามีส่วนร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ยิ่งเป็นการส่งผลให้ประชาชนจะมีความยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น การสร้างพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะ (Characteristic) สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจชุมชน ที่จะสามารถเข้าถึงประชาชน เข้าถึงชุมชนได้อย่างมีคุณค่า การสร้างพฤติกรรมหรือความตระหนักในหน้าที่ของ “สายตรวจผู้รับใช้ชุมชน” (Community Policing) ถือเป็นแนวคิดและแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ และใช้แพร่หลายในการป้องกันอาชญากรรมในต่างประเทศทั่วโลก เชื่อว่าตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกันโดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจน

สภาพการไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่าง ๆ ได้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาศักยภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน แสดงให้ประชาชนรับทราบถึงผลประโยชน์อันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประโยชน์นั้นจะยิ่งเพิ่มขึ้นจากการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการต่างๆ อีกด้วย หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นการให้บริการสาธารณะที่ Hugh (1994) ได้เสนอว่าภาครัฐควรเน้นบทบาทในการเป็น “ผู้ให้” และ ประชาชนเป็น “ผู้รับ” สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดให้ ตำรวจเป็นผู้รับใช้ชุมชน ถือเป็นแนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานของตำรวจซึ่งส่งเสริม สนับสนุน แก่ต้นเหตุเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชน โดยใช้เทคนิคการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา ด้วยความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มเติมบทบาทในฐานะ “ผู้รับฟัง” ความคิดเห็น ปัญหาและ “ผู้เปิดโอกาส” ให้กับประชาชนในชุมชนให้เกียรติประชาชนในฐานะ “ผู้สนับสนุน” ให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ภายใต้ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ คือ “การมีส่วนร่วม” จากชุมชนอย่างเข้มแข็ง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประชาชาติให้เข้มแข็งต่อไปอีกด้วย

จากเดิมสภาพปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรมแบบดั้งเดิมนั้น ได้มุ่งเน้นที่การบังคับใช้กฎหมาย การตรวจท้องที่ การจัดสายตรวจ การจัดเขตตรวจ เน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ลดช่องโอกาสในการกระทำผิดของคนร้าย มุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการตรวจท้องที่ ซึ่งถือเป็นการดำเนินการป้องกันอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น ไม่มีความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือแม้กระทั่งคนในชุมชนเอง ทำให้การป้องกันอาชญากรรม ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่ปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิด และหลักการ ที่มุ่งเน้นชุมชนมากขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้การจัดกิจกรรม หรือ โครงการต่าง ๆ รวมกัน มีการแสวงหาความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เป็นแนวคิดที่เรียกว่า “ตำรวจชุมชน” หรือ “ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน” (Community Policing) ซึ่งแนวทางการดำเนินงานนี้ เป็นแนวทางที่ถือเป็น “งานตำรวจเชิงรุก” (Proactive Policing) เหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการป้องกันอาชญากรรมของกองบังคับการปราบปรามในศตวรรษที่ 21 โดยองค์ความรู้สำคัญที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจำเป็นต้องศึกษา คือ เทคนิค เงื่อนไข และปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน และยังได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของตำรวจจะประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ได้ย่อมต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในชุมชนเป็นสำคัญ โดยความร่วมมือที่จะได้รับนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนในชุมชนนั้นๆ ด้วย ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพที่ดีและรักษาสัมพันธภาพที่ดีนั้นไว้ให้ยั่งยืน จึงถือได้ว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันอีกด้วย (Sitthipong Srilorchan, 2018)

ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจในฐานะผู้รับใช้ชุมชนนั้น มีงานวิจัย โดย Monchai Sarapim and Pongsiri Suankaew (2016) ที่วิเคราะห์บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ คือ ตำรวจส่วนใหญ่เข้าใจว่างานนี้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน งานในหน้าที่ตำรวจจะต้องปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ประกอบกับผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญ ไม่เอาใจใส่ดูแล ไม่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และไม่ให้การสนับสนุนทั้งทางด้านความดี ความชอบและงบประมาณ บางครั้งยังใช้วิธี

คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้และประพฤติน่าเชื่อถือ และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไปทำงานในชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ จากสภาพปัญหาที่พบดังกล่าว แนวทางการปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของประชาชนดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ตระหนักว่า ภาระหน้าที่หลักของตนในฐานะเจ้าหน้าที่รัฐ คือ สนับสนุนให้ประชาชนได้ตีความและค้นพบผลประโยชน์ร่วมกันภายใต้หลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม สร้างการเรียนรู้ ระหว่างกัน กล่าวคือ พลเมืองเรียนรู้จากรัฐ ขณะเดียวกันรัฐต้องเรียนรู้จากพลเมือง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากการมีส่วนร่วมในการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน ที่จะเป็นอาสาศักดิ์ที่เข้มแข็ง ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เขียนเห็นว่า การเสริมสร้างคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน และส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ในหน้าที่รับผิดชอบของตนอย่างจริงจัง ถูกต้อง อย่างต่อเนื่อง ที่ควรเริ่มต้นจากการวางแผนร่วมกัน พัฒนาดังแต่ระดับบุคคล (Individual Level) จนถึงระดับทีมงานหรือกลุ่ม (Group Level) และระดับองค์การ (Organization Level) จะทำให้เกิดความต่อเนื่องสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันและกันในที่ทำงาน ตั้งแต่เรียนรู้เรื่องส่วนตัว จนถึงการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันให้เป็นทีมงานเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การถอดบทเรียนจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน: ทรัพยากรที่จำกัด

จากรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปีงบประมาณ 2560 (Royal Thai Police, 2017) พบว่าปัจจุบันประเทศไทย มีจำนวนประชากรรวม 65,729,089 คน มี 7,255 ตำบล มีเทศบาลจำนวน 2,441 แห่ง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง มีจำนวนสถานีตำรวจ 1,482 สถานี เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรและพื้นที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องใช้กำลังพลสำหรับการปฏิบัติงานในสถานีรวม 179,239 นาย แต่ปัจจุบันมีเพียง 135,531 นาย หรือคิดเป็นร้อยละ 75.61 เท่านั้น ทั้งนี้ ในส่วนของการกำหนดสายตรวจชุมชน 1 เขตตรวจต่อจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า 4,000 คน เพื่อให้สายตรวจสามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง โดยสายตรวจชุมชนในเขตเทศบาลหรือสุขาภิบาลหรือพื้นที่ชุมชนหนาแน่น เกินกว่า 4,000 คน ให้แบ่งเป็นอีกหนึ่งเขตตรวจ โดยใน 1 เขตตรวจ จะมี เจ้าหน้าที่ 4 ชุดที่รับผิดชอบทำงานผลัดละ 1 ชุด 8 ชั่วโมง วันละ 3 ชุด ใน 1 ชุดประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ 2 คน รถจักรยานยนต์ 1 คัน และ อุปกรณ์ประจำกาย โดยพื้นที่ที่มีปัญหาความขาดแคลนกำลังพลสายตรวจมากที่สุดคือ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เนื่องจากมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งถือเป็นเขตชุมชน มีประชากรจำนวนมาก แต่ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมอีกทั้งยังพบว่ามีการแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก จึงมีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมากทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) ของประชาชนในแต่ละชุมชนเป็นสำคัญ โดยอ้างอิงการศึกษาของ Chantanawat Pimook (2003) ที่เสนอข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนทางสังคมและวัฒนธรรมของพื้นที่ที่มีความหลากหลายของประชาชนในชุมชน ทำให้เกิดสภาพปัญหา และ สถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ การปรับเปลี่ยนจากชุมชนขนาดเล็กสมาชิกมีความผูกพันใกล้ชิดกัน ผู้อาชญากรรมมีความรอบรู้เนื่องจากมีประสบการณ์มากจะได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ ทำหน้าที่ปกครองดูแลสมาชิกในชุมชน ให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายรักใคร่สามัคคีกัน นำมาสู่การเป็นชุมชนขนาดใหญ่มีสมาชิกชุมชนที่หลากหลาย ทั้งด้านเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะ ความเป็นอยู่ บทบาท อาจนำมาสู่ปัญหาสังคมตามมา เช่น ปัญหาด้านยาเสพติด ปัญหาขยะ ปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งกัน ปัญหาความเครียด ฯลฯ จากปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ

ของชุมชนดังกล่าว จากรูปแบบเรียบง่ายไปสู่รูปแบบที่สลับซับซ้อนมากขึ้น และมีพลวัตก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ จนเกิดเป็นสังคมรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นการจะสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้น ระหว่างกันอาจต้องใช้ความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งการนำเสนอครั้งนี้ เน้นการสร้างการยอมรับเพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับคนของรัฐ โดยหากเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้บริการประชาชนอย่างเข้าถึง เข้าใจ จะส่งผลให้สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนดีขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสายตรวจผู้รับใช้ชุมชนได้ โดยสายตรวจชุมชน จะต้องทำความเข้าใจ “เข้าถึง” และ “พัฒนา” ในความหลากหลาย ในความแตกต่างทั้งในระดับบุคคล (Individual) ระดับชุมชน (Community) ด้วยการเปิดรับ (Open mind) อย่างจริงใจ ซึ่งเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความจริงใจที่เกิดขึ้นก็จะนำไปสู่ความร่วมมือที่จะเกิดขึ้นในอนาคตร่วมกันได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ปัญหาความไม่เพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ก็อาจจะบรรเทาลงไป อันเนื่องมาจากมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า คือ ประชาชนในชุมชนนั่นเอง ที่เป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและเป็นทีมงานเข้มแข็งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป ถึงแม้จะพบว่ามีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเชิงลบอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะเดียวกัน ก็พบว่า มีหลายกรณีที่มีการแสดงออกของพฤติกรรมของตำรวจในฐานะ “ผู้รับใช้” และ “เพื่อนร่วมงาน” เป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลเอง หรืออาจเกิดจากการขาดการรับรู้ และทำความเข้าใจระหว่างกันและกัน จึงส่งผลให้เกิดกรณีร้องเรียนต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการปฏิบัติงานของสายตรวจชุมชน รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์การสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งถือเป็นพันธกิจสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่สำคัญอีกประการด้วย ที่จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนา เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีความมั่นคง ปลอดภัยที่จะได้รับจากสำนักงานฯ และการรักษาคำมั่นความเชื่อมั่นนั้นให้คงอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

จากการศึกษาและการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของผู้เขียน จึงสามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า การจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะจำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้สอดคล้อง พอเพียงกับจำนวนประชาชนในพื้นที่ เหตุการณ์ต่าง ๆ ในพื้นที่ และการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้น ต้องปรับปรุงพัฒนา โดยต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่มีความรู้ ทักษะในการพัฒนาทรัพยากร เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างเครื่องมือ หรือ เทคโนโลยีช่วยปกป้อง ป้องกันเหตุการณ์จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นล่วงหน้า ซึ่งอาจเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับภาคประชาชนต่อไป ทั้งนี้ ผู้เขียนได้นำเสนอแนวคิดเพื่อประกอบเป็นแนวทางการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสายตรวจชุมชน ดังนี้

1) จากข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นที่นำเสนอประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสายตรวจชุมชน นั้นพบว่า ความสอดคล้องของจำนวนประชาชนในพื้นที่ที่สายตรวจชุมชนจะต้องรับผิดชอบในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินต่อจำนวนประชาชนนั้น ยังไม่เหมาะสมกัน รวมถึงจำนวนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจชุมชนเช่นเดียวกัน ถึงแม้จะมีความพยายามในการเพิ่มทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ อัตรากำลัง อาวุธ อุปกรณ์ ฯลฯ ให้สอดคล้องกันแล้วก็ตาม แต่ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดหาวัสดุทุนให้เพียงพอต่อความต้องการ แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ามีความพยายามในระดับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์หลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา โดยมีผลสัมฤทธิ์หน่วยงานที่ต้องการคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สังคมและ

ประเทศชาติมีความมั่นคง และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ จึงได้มีการกำหนดนโยบายให้ทุกโรงพักเป็นโรงพักของประชาชน เพื่อตอบโจทย์ด้านความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น โดยพบว่าผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นแบบอย่างให้กับผู้บริหารในทุกระดับขององค์การ ด้วยการเข้าถึงประชาชน ชุมชน และสังคม อาทิ กรณี เยาวชนที่ประสบภัยในถ้ำขุนน้ำนางนอน ที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ผบ.ตร.) ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะ (Characteristic) ของผู้นำ ที่เสนอว่าผู้นำที่มีคุณลักษณะที่เป็นแบบอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ จะสามารถสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะปฏิบัติงานด้วยความยินดี เต็มใจ (Willing) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น ทุกสถานีตำรวจมีการติดป้ายบอกข้อมูลติดต่อหัวหน้าสถานี เพื่อสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงผู้บริหารหน่วยงานได้ทุกระดับ อีกทั้งยังได้กำหนดแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับให้ปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุก โดยให้เข้าถึงประชาชนให้มากที่สุด ในช่องทางต่างๆ ผ่านรูปแบบของการจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับประชาชนที่หลากหลาย อาทิ นักเรียน นักศึกษา โรงงาน ชุมชน เป็นต้น ซึ่งปรากฏผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนดังข้อมูลการประเมินผลที่ปรากฏดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

2) จากแนวนโยบายสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้กับประชาชน และมุ่งสร้างการทำงานเป็นทีม ในการนำเสนอครั้งนี้ ผู้เขียนได้มุ่งเน้นการแสดงบทบาทของตำรวจสายตรวจชุมชน ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทที่กล่าวถึงพฤติกรรมบุคคลที่อยู่ร่วมกันในสังคม โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกทางสังคมที่แตกต่างกัน ตามความคาดหวังของคนและสภาพแวดล้อมในสังคม จึงได้เน้นบทบาทเชิงรุกในการเข้าถึงประชาชน โดยอาศัยรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ จากการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอาทิวาได้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติเน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลดบทบาทตามใบสั่ง (Prescribed roles) ที่เน้นให้บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติตามความคาดหวังในแต่ละสถานภาพ แต่มุ่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้แสดงบทบาทจริง (Enacted roles) ที่ได้ประเมินความคาดหวัง และความต้องการของสังคมแล้ว จึงเกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับการประเมินความต้องการของประชาชน รวมถึงสภาพแวดล้อมของประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะตำรวจสายตรวจชุมชน ที่มีความพยายามในการเข้าถึง และประเมินสภาพแวดล้อมที่แท้จริง เพื่อสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น รวมถึงพยายามแสวงหาส่วนร่วมจากชุมชน จากการเริ่มต้นด้วยการ “ให้” “ฟัง” และ “แบ่งปัน” ด้วยความยินดี เต็มใจ และจริงจัง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้เป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด และที่ล้นเหลือที่ “ความช่วยเหลือ” ที่เกิดจากความเต็มใจของประชาชนในชุมชนนั่นเอง จึงอาจทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของสายตรวจชุมชนลดลงไปได้ด้วยดี

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม วัฒนธรรม รวมถึงเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อรูปแบบวิถีชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น ตำรวจสายตรวจชุมชน อาจมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์การปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยการสร้างช่องทาง (Channel) เข้าถึงประชาชน ชุมชน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรต้องมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน อันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้กำหนดไว้ต่อไป

นอกจากนี้ การกำหนดรูปแบบ/แนวทางการให้บริการในฐานะผู้รับใช้ประชาชนของตำรวจสายตรวจ สามารถสรุปแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1) เน้นสร้างเครือข่าย (Network) เพิ่มขึ้น ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้เข้ามามากขึ้น อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อจัดบริการได้ ตรงกับปัญหาและความต้องการของแต่ละพื้นที่ ขณะเดียวกันต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง สังคม เนื่องจากโครงสร้างทางสังคมกำหนด คุณสมบัติของสังคมสังคมที่มีโครงสร้างทางตั้ง (Vertical society) ความสัมพันธ์แบบบนลงล่างนำมาซึ่งผลในแง่ลบไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การเมือง และศีลธรรม ขาดการรวมตัวร่วมคิด ร่วมทำ ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับสังคมแนวราบ (Horizontal society) ที่ผู้คนมีความ เสมอภาค มีการรวมตัว ร่วมคิดร่วมทำจนเป็น สังคมที่เข้มแข็ง มีความสามารถในการรวม จัดบริการสาธารณะ และร่วมตรวจสอบ ประเมินผล (Prawet Wasi, 2013)

2) ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในทุกรูปแบบและทุกระดับ ผ่านกิจกรรมหรือโครงการที่มีผู้มีส่วนร่วม ที่หลากหลาย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) เป็นสำคัญ โดยการสร้างกิจกรรม การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ให้เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง และต้องเกิดประโยชน์ที่เห็นได้ชัดชัดเจนกับชุมชน อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งในการมีส่วนร่วม เนื่องจากมีผลลัพธ์จากการดำเนินกิจกรรมที่จับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรม

3) การสร้างความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วม ต้องหมั่นติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษา ขยาย และพัฒนายกระดับการมีส่วนร่วมให้เป็นไปอย่างเข้มแข็ง และยั่งยืน ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเพิ่มมากขึ้น โดยการสร้างช่องทางออนไลน์เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงชุมชน และ ยังช่วยขยายเครือข่ายให้ได้อย่างกว้างและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การสร้างหน้าเพจเฟสบุ๊ค (Facebook) ของสถานีตำรวจโดยให้มีการเคลื่อนไหวแสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มิใช่เพียงแต่สร้างหน้าเพจขึ้นมาแต่ไม่มีการเคลื่อนไหวใดใด การสร้างช่องทางไลน์ (Line) ที่มีการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ (Creative Communication) จะช่วยสนับสนุนการสื่อสารที่เท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึงได้มากขึ้น

4) ปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรที่เป็นวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณที่ใช้ในการส่งเสริมยกระดับการมีส่วนร่วม เป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Invisible) คือ ความรัก ความผูกพัน ความรับผิดชอบ เพื่อขับเคลื่อน ยกระดับความเข้มแข็งของชุมชน ภายใต้กิจกรรมที่ทำร่วมกันอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ด้วยวิธีการที่เน้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความสัมพันธ์โดยเน้นการให้ความสำคัญกับชุมชนในฐานะผู้ให้บริการที่ดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์และให้เกียรติกันและกัน เคารพในสิทธิและความคิดของทุกฝ่าย

References

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Hugh, O. E. (1994). *Public management and administration: An introduction*. New York: St. Martin's Press.

- Hunnark, C. (2019). New Public Services for Serving Citizens. *Journal of Humanities and Social Sciences Review (JHSSR)*. Phetchaburi Rajabhat University, 19(1), 125–140.
- National Statistical Office. (2019). *Statistical Yearbook Thailand 2019*. Bangkok: Statistical Forecasting Division, National Statistical Office.
- National Strategy Secretariat Office. (2018). *National Strategy 2018–2037 (Summary)*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board.
- Pimook, C. (2003). *Acculturation and changes in Thai Yai society and culture: a case study of Thai Yai at Tham Lod village in Pang Mapha district Mae Hong Son province*. Graduate School, Chaing Mai Rajaphat University.
- Police Master Plan Vol. 1 (1984–1991).
- Royal Thai Police. (2017). *Police Operation Report for the fiscal year 2017*. Retrieved April 15, 2019, from <http://www.royalthaipolice.go.th/sites/default/files/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ%20ตร.%20ประจำปีงบประมาณ%20พ.ศ.%202560.pdf>
- Royal Thai Police. (2019). *Police Operation Plan of the Royal Thai Police 2019*. Retrieved April 15, 2019, from <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan62.pdf>
- Mala, T. (2018). New Public Government: Concept and Application for Local Governance. *Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science)*, 8(1), 179–194.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2018). *Management* (14th ed.). San Diego State University: Pearson.
- Sarapim, M., & Suankaew, P. (2016). The Role of Police–Community Relations in Solving the Drug Problems in the District of Mueang Kalasin Police Station. *Local Administration Journal*, 9(3), 85–99.
- Srilorchan, S. (2018). The Role of Public Participation in Community Crime Prevention. *Journal of Criminology and Forensic Science*, 4(1), 58–75.
- Wasi, P. (2013). *3 Dimension Structure Reform*. Nonthaburi: Up2U Create new.