

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญ

ภายใต้ระบอบเสรีประชาธิปไตย งานตำรวจจัดเป็นดรชนีที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ซึ่งสะท้อนระดับความเป็นประชาธิปไตยของสังคม ตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจึงต้องปฏิบัติงานภายในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่มุ่งปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยต้องใช้ดุลยพินิจในการประยุกต์ใช้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกาลเทศะและสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไป

ในฐานะที่ตำรวจเป็นองค์กรของรัฐที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อประชาชนในสังคมเป็นอย่างมากองค์กรหนึ่ง โดยมีภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาความมั่นคงของประเทศอันเป็นงานที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้ง เกี่ยวเนื่องถึงงานของบ้านเมืองทุก ๆ ส่วน ฉะนั้น ตำรวจจึงต้องปรับเปลี่ยนแผนและกระบวนการปฏิบัติให้ถูกต้องทันตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา¹

ปัจจุบัน องค์กรตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่ามีภารกิจสำคัญที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกทางอาญา การจัดการจราจร รวมถึงการบริการทั่วไปในรูปแบบต่าง ๆ อีกมากมาย ซึ่งองค์กรตำรวจได้ยึดหลักในการปฏิบัติงานตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ รวมทั้งปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องสร้างให้เกิดความสัมพันธ์และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) แผนมหาดไทยฉบับที่ 6 (พ.ศ.2540-2544) และแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) ไปด้วยพร้อม ๆ กัน

เนื่องจากในระยะเวลาที่ผ่านมา รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และให้สามารถอำนวยความสะดวกตลอดจนสามารถให้บริการแก่ประชาชนโดยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก

¹ เอกสารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานตามรอยพระยุคลบาท (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ , 2542)

รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารที่ตำรวจได้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้เร่งรัดดำเนินการเพื่อตอบสนองนโยบายและเจตนารมณ์ของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยได้จัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนหรือโครงการโรงพักเพื่อประชาชนขึ้น และได้เริ่มดำเนินโครงการมาตั้งแต่เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา

โครงการโรงพักเพื่อประชาชนมีการดำเนินการโดยเน้นที่การปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจ โดยมีเป้าหมายคือมุ่งเน้นที่หลักความมีประสิทธิภาพ ความมีมาตรฐานของการให้บริการ ความสะอาด รวดเร็ว ความเสมอภาคและเป็นธรรม การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลผู้รับบริการ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจ และยึดมั่นอยู่ในหลักของประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ เพื่อให้สมกับคำกล่าวที่ว่า " ตำรวจเพื่อประชาชน " อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ โครงการโรงพักเพื่อประชาชนจึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนางานของตำรวจไว้ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมงานในระดับสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ เปรียบได้กับประตูด่านแรกและเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การให้บริการทั่วไปในลักษณะของการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของตำรวจทั้งสิ้น ฉะนั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจส่วนหนึ่งจึงน่าจะอยู่ที่ผลของการปฏิบัติในระดับสถานีตำรวจและใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในงานของตำรวจได้ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตำรวจที่ปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจได้ หรือสามารถปรับปรุง พัฒนา การปฏิบัติงานในระดับสถานีตำรวจได้ขึ้นเท่าไร ประชาชนก็ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานในระดับที่น่าจะดีขึ้นและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น อันจะ

สามารถช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี เกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อข้าราชการตำรวจมากขึ้น และส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรตำรวจให้เป็นไปในทางบวกตามมาได้

จากแนวทางการพัฒนางานของตำรวจตามโครงการทั้ง 7 ด้าน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำการติดตามประเมินผลโครงการ โดยให้แต่ละกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดทำการติดตามประเมินผลสถานีตำรวจในสังกัดเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคและผลการปฏิบัติระหว่างกรดำเนินโครงการ โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายอำนวยการทุกระดับและคณะอนุกรรมการประสานงานและติดตามประเมินผลโครงการเป็นผู้จัดทำแบบประเมินผล กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารโครงการฯ ต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วพบว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยเกิดจากการรายงานผลภายในองค์กรและมีการติดตามประเมินผลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติตามโครงการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในมิติของประชาชนโดยศึกษาถึงระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ โดยวัดผลจากการพบเห็นหรือการทราบถึงการปฏิบัติที่เกิดขึ้นตามโครงการจากประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ จากแนวทางการปฏิบัติงานใน 6 ด้าน ซึ่งไม่ได้นำแนวทางด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชามาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยด้วย เนื่องจากเป็นเพราะแนวทางด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา เป็นด้านที่ประชาชนไม่สามารถพบเห็นได้อย่างชัดเจนและไม่อาจจะเข้าใจได้อย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงได้เลือกสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมามาทำการศึกษาถึงผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ เพื่อจะได้ชี้วัดผลสำเร็จในการปฏิบัติตามโครงการว่าอยู่ในระดับใด ศึกษาถึงความเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการว่ามีมากน้อยเพียงใด อันจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานในระดับสถานีตำรวจต่อไป

ทั้งนี้ผลของการศึกษาวิจัยในแนวทางการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน และการเลือกศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมาเพียงแห่งเดียวนั้น อาจจะไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากสถานีตำรวจอื่น ๆ ได้ แต่อย่างน้อยที่สุดเชื่อว่าหากสถานีตำรวจอื่นที่มีการปฏิบัติในระดับเดียวกันและสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกันกับสถานีตำรวจแห่งนี้ ผลของการศึกษา

นี่ก็น่าจะสามารถใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจอื่นได้ และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ตลอดจนพัฒนากิจกรรมงานในด้านต่าง ๆ ของตำรวจให้มีประสิทธิภาพและบังเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษานี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
5. เพื่อทราบถึงสภาพปัญหา ข้อขัดข้อง ข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ 2 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

สมมติฐานที่ 2 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา โดยศึกษาจากแนวทางการปฏิบัติงานใน 6 ด้านจากทั้งหมด 7 ด้าน ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ซึ่งแนวทางทั้ง 6 ด้านเป็นแนวทางการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงยกเว้นด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชาซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องน้อยมากและประชาชนบางส่วนอาจจะไม่เข้าใจถึงระบบการบริหารงานและการบังคับบัญชาของตำรวจได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำแนวทางปฏิบัติด้านนี้มาทำการศึกษาวิจัย

อนึ่ง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มิได้มุ่งให้ผลของการศึกษาสามารถอธิบายทัศนคติความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการได้ทั้งหมด (Generalization) และช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาเป็นเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งของโครงการที่กำลังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาจึงสมควรอยู่ในขอบเขตของสถานีตำรวจแห่งนี้ และเฉพาะภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. โครงการโรงพักเพื่อประชาชนนี้เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ซึ่งอาจมีการปรับปรุง แก้ไขได้ตลอดเวลา
2. โครงการโรงพักเพื่อประชาชนนี้เป็นโครงการที่ดำเนินการกับสถานีตำรวจทั่วประเทศซึ่งสถานีตำรวจแต่ละสถานีอาจมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
3. ในการศึกษาถึงทัศนคติความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาแนวทางการพัฒนางานใน 6 ด้านเท่านั้น ซึ่งไม่ได้ทำการศึกษาวิจัยในด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
2. เพื่อทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของประชาชน กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
4. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นครราชสีมา
5. เพื่อทราบถึงผลสำเร็จ ปัญหา ข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชน โดยสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ รวมทั้งอธิบายถึงความเป็นไปได้ในความสำเร็จของสถานีตำรวจอื่น ๆ ที่มีขั้นตอนการพัฒนาในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

นิยามศัพท์

1. โครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายและเจตนารมณ์ของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย ในการปรับปรุง พัฒนาและยกระดับกิจกรรมในงานของตำรวจในระดับสถานีตำรวจทุกแห่งให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติได้ออกคำสั่งให้สถานีตำรวจทั่วประเทศปฏิบัติตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 119 / 2541 ตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2541 เป็นต้นไป
2. การบริการทั่วไป ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อจากสถานีตำรวจในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - การรวมงานให้บริการประชาชนไว้ในบริเวณเดียวกันเพื่อให้งานเสร็จ ณ จุดเดียวกันบนสถานีตำรวจ (One Stop Service)
 - การจัดให้มีการติดป้ายแนะนำ ประกาศ แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนเพื่อทำความเข้าใจและอำนวยความสะดวก ตามแบบที่กำหนดของการให้บริการโดยเปิดเผยและชัดเจน
 - การจัดลำดับการให้บริการประชาชนก่อน-หลัง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการให้บริการ
 - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการบนสถานี เช่น ที่สำหรับนั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ โทรศัพท์ โต๊ะและตัวอย่างสำหรับการเขียนคำร้องต่าง ๆ ห้องน้ำ เขตปลอดบุหรี่และเขตสูบบุหรี่ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
 - การจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังหรือให้บัตรคิวแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการบริการ
 - การจัดให้มีหน่วยบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เช่น สถานีตำรวจย่อย หน่วยรถบริการเคลื่อนที่ เพื่อรับแจ้งเหตุและให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น
 - การจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะใช้โทรเข้าที่เพียงพอต่อการรับแจ้งเหตุไว้เป็นการเฉพาะ
 - การจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการจากสถานีตำรวจ

3. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม ดังนี้
- การติดป้ายประกาศหรือมีการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการใด ๆ ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนของการแจ้งความร้องทุกข์
 - การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสอบสวนเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว
 - การจัดยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ไว้อย่างเพียงพอต่อการทำงานด้านสอบสวนและตรวจสถานที่เกิดเหตุ
 - การจัดพนักงานสอบสวนไว้เพียงพอกับการรับแจ้งความ
 - การจัดทีมสนับสนุนพนักงานสอบสวน เช่น ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายวิทยาการ ยานพาหนะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสอบสวน เป็นต้น
 - การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการสอบสวน
 - การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการจัดลำดับผู้มีอำนาจสั่งปล่อยชั่วคราว (การให้ประกัน) พิจารณาคำขอประกันตัวแทนหัวหน้าสถานีตำรวจ
 - การให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการสอบสวน ได้แก่ การแจ้งการจับกุมให้กับญาติของผู้ถูกจับ(ผู้ต้องหา) การสอบสวนพยาน ณ บ้านพักอาศัยของพยาน การสอบสวนพยานด้วยความตรงตามเวลาที่ได้นัดหมาย
4. การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงความสงบเรียบร้อยของประชาชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
- การออกตรวจตราของสายตรวจจรยนต์ สายตรวจจรถจักรยานยนต์ และสายตรวจเดินเท้า
 - การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะตามเส้นทางหรือสถานที่สำคัญ
 - การจัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือ เป็นชุมชนหนาแน่น หรือมีความเจริญสูง ได้แก่ สถานีตำรวจย่อย จุดรับแจ้งเหตุ รถบริการเคลื่อนที่ ตู้ยามชุมชน ตำรวจชุมชน(ประจำตำบลและหมู่บ้าน) เป็นต้น
 - การติดสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ของสถานีตำรวจสำหรับแจ้งเหตุตามสถานที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ แหล่งชุมชน หมู่บ้านและแหล่งที่พักอาศัย ตลาด ศูนย์การค้า เป็นต้น
 - การควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุข และยาเสพติดอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
 - การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยระวังป้องกันเหตุประจำธนาคาร ร้านทอง ฯลฯ

5. การควบคุมและจัดการจราจรตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนเกี่ยวกับเรื่องการจราจร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไว้เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย
 - การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสำหรับอำนวยความสะดวกการจราจรตามเส้นทางที่มีปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหการจราจรเฉพาะหน้า
 - การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรด้วยความสุภาพและยุติธรรม
 - การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและข้อมูลข่าวสารด้านการจราจรรวมทั้งเสริมสร้างวินัยจราจรให้แก่ประชาชน
 - การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในการแก้ไขปัญหการจราจร

6. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน หมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือจากประชาชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจ
 - การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
 - การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติของสถานีตำรวจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โบปลิวิ แผ่นพับ เอกสาร บ้ายประกาศ เป็นต้น
 - การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปดำเนินการประชาสัมพันธ์ในชุมชน หมู่บ้านอย่างใกล้ชิด
 - การจัดแสดงนิทรรศการ จัดอภิปราย ประชุมเกี่ยวกับงานตำรวจทั้งบนที่ทำการและร่วมกับส่วนราชการและภาคเอกชนอื่นอยู่เสมอ

7. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนหมายถึง กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนในการจัดการด้านที่ทำการและสภาพแวดล้อมเพื่อรับรองประชาชนผู้มาติดต่อบนสถานีตำรวจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - การจัดทำป้ายแสดงเส้นทางไปสถานีตำรวจและเขตของสถานีตำรวจ
 - การจัดพื้นที่ให้บริการประชาชนอยู่ร่วมกันและต่อเนื่องอย่างเป็นสัดส่วน
 - การจัดทำป้ายรายชื่อและรูปถ่ายคณะกรรมการสถานีตำรวจให้ประชาชนได้ทราบ
 - การจัดทำป้ายรายชื่อและรูปถ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนทราบระดับการบังคับบัญชา
 - การจัดสถานที่ในการเก็บรักษาของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุอย่างเป็นสัดส่วน
 - การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณสถานีตำรวจ

8. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของตำรวจว่ามีความพอใจหรือไม่ พอใจมากน้อยเพียงใด ได้แก่ ด้านการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ
9. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
10. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนที่ใช้ทำการศึกษาวิจัย ผู้ซึ่งประสบปัญหาได้รับความเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ในเรื่องทางธุรการ เช่น ประชาชนที่ต้องการแจ้งเอกสารต่างๆ สูญหาย เสียค่าปรับตามใบสั่งจราจร ในเรื่องทางคดี เช่น ประชาชนผู้อยู่ในฐานะพยาน ผู้เสียหาย ผู้ต้องหาในคดีอาญา คดีจราจรต่างๆ รวมถึงเรื่องทั่วไปที่ประชาชนมาติดต่อขอรับคำปรึกษา
11. ประเภทการใช้บริการจากสถานีตำรวจของประชาชน หมายถึง ลักษณะความเกี่ยวข้องของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสถานีตำรวจในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ประชาชนผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ในฐานะผู้เสียหาย ประชาชนผู้เกี่ยวข้องในคดีต่างๆ ในฐานะพยาน ประชาชนผู้เกี่ยวข้องในคดีต่างๆ ในฐานะผู้ถูกจับกุมหรือผู้ต้องหา ประชาชนผู้ต้องการแจ้งความเอกสารสูญหาย ประชาชนผู้มาเสียค่าปรับตามใบสั่งจราจร ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับคำปรึกษาในเรื่องทั่วไป เป็นต้น
12. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจได้รู้จักอย่างสนิทสนมหรือเป็นญาติสนิทกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องของประชาชนผู้มาติดต่อผู้นั้น
13. งานป้องกันปราบปราม หมายถึง การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตท้องที่ดำเนินการต่าง ๆ ภายในเขตหน้าที่ความรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และทำหน้าที่ในการปกครองรวมทั้งงานธุรการต่าง ๆ ในสถานีตามระเบียบแบบแผน

14. งานสืบสวนสอบสวน หมายถึง การสืบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจ และสอบสวนคดีความผิดเกี่ยวกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายอาญา และความผิดที่มีโทษทางอาญาตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันอาชญากรรมและทำหน้าที่ตามระเบียบแบบแผน
15. งานจราจร หมายถึง การควบคุมและจัดการจราจรภายในเขตท้องที่รับผิดชอบ การอำนวยความสะดวกในเส้นทางจราจร รวมทั้งการตรวจจับกุมยานพาหนะที่ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการจราจร และความผิดที่มีโทษทางอาญาตามกฎหมายอื่น
16. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะที่เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนและการกำหนดระยะเวลาการให้บริการและการทำงานที่สั้น ชัดเจน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนด
17. ความเสมอภาคและเป็นธรรม หมายถึง การให้บริการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในลักษณะที่เป็นไปอย่างไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นการเฉพาะหรือเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ การศึกษาอบรม ความเชื่อทางศาสนา สภาพทางกายหรือ สุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
18. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของตำรวจ หมายถึง การปฏิบัติของประชาชนในลักษณะของการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกระดับเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่เหมาะสมกับความเป็นจริงของประชาชนในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผล เช่น การจัดตั้งให้มีคณะกรรมการสถานีตำรวจ การจัดให้มีสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ การนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาปรับแผนการปฏิบัติให้เหมาะสม เป็นต้น
19. ความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การให้บริการหรือการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอันเป็นไปด้วยความมีจิตสำนึกในการรับใช้ประชาชน เช่น การต้อนรับอย่างเป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม ใช้กิริยาวาจาที่ไพเราะเหมาะสม ให้ความช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเอื้ออาทร ด้วยความเต็มใจ เป็นต้น