

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง สถานีดำรงจรรยาบรรณตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีดำรงจรรยาบรรณในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีดำรงจรรยาบรรณในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและกระบวนการยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งเหตุของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับแจ้งความของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีดำรงจรรยาบรรณ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเห็นว่าสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน โดยรูปแบบการนำเทคโนโลยีมาใช้กับสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ตำรวจและประชาชนเห็นว่ามีค่ามากที่สุด มี 3 รูปแบบ ได้แก่ การแจ้งเหตุ แจ้งความและชำระค่าปรับ โดยผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

แนวทางการพัฒนาสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ควรประกอบด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยี อาทิ การเพิ่มความละเอียดของเว็บไซต์ที่ให้บริการ การเพิ่มตัวอย่างของการเขียนสำนวนที่เป็นทางการให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ การพัฒนารูปแบบของ Application ที่สามารถใช้งานง่ายขึ้นในโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ การพัฒนากฎหมายให้รองรับกับระบบสถานีดำรงจรรยาบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมในชั้นต่าง ๆ ได้ การสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

Abstract

The research on the title “Metropolitan Police Stations: E-Police” were to study service channels development for citizens of police officers in Bangkok area, to find out the service procedures for citizens of metropolitan police stations in Bangkok in using electronic media through websites and to develop the efficiency of police officers’ working and justice system.

This study employed qualitative method using focus group and in-depth interviews. The samples were metropolitan police officers in Bangkok area; for example, officers who got the complaints, received the notifications, performed penalty adjustment and the public relation officers, other officers and citizens.

It was found that sample officers and citizens were satisfied with the E-Police and it was important for police officers and citizens. By using this technology within the station, the citizens agreed that it was the most important in order from high to low as the following: notifications, complaints, and fine payment through online transaction.

The development of E-Metropolitan Police increasing the efficiency of police officers’ working and developing justice system should consist of the technological development such as adding some more details of service websites, adding some formal writing for the users, the development of easier mobiles application, the officers’ development and law development with E-Police station in order to use it for each justice system, making citizens’ understanding and the cooperation with other organizations.