

บทความทางวิชาการ

“การบริการที่ดีเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน”

พันตำรวจโท ทรงศักดิ์ ทองพันธ์

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๘ ตำรวจภูธรภาค ๘

พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

ในการเขียนบทความนี้ ผู้เขียนได้จัดทำรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนขึ้น เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนผู้สนใจได้รับทราบถึงการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในส่วนของงานที่ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติ และใช้เป็นเอกสารประกอบการประเมินผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่งและยศสูงขึ้น

เนื้อหาในบทความการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนนี้ ซึ่งมีเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาไม่มากนักน้อย ในการเขียนบทความครั้งนี้ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราหลาย ๆ ฉบับ ซึ่งผู้เขียนได้ประกาศเกียรติคุณของท่านผู้แต่งไว้ในบรรณานุกรมแล้ว นอกจากนี้ผู้เขียนได้รับคำแนะนำจาก พ.ต.ท.หญิง ดร.จิรสุดา ปลายยอด ที่ให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้เขียน ขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย ในส่วนของข้อบกพร่องหากเกิดขึ้น ผู้เขียนขอน้อมรับเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไปด้วยความยินดีเป็นอย่างยิ่ง

พันตำรวจโททรงศักดิ์ ทองพันธ์

เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
บทนำ ๑	
ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตำรวจ	๑
ความหมายการบริการ	๒
ลักษณะการบริการที่ดี	๒
มาตรฐานการบริการที่ดี	๒
พื้นฐานสำคัญการเป็นผู้ให้บริการ	๓
คุณสมบัติผู้ให้บริการ	๓
เทคนิคการให้บริการ	๓
การเตรียมตัวในการให้บริการ	๓
บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	๔
การพัฒนาบุคลิกภาพ	๔
การติดต่อประชาชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์	๕
บทสรุป	๖
อ้างอิง	๗

การบริการที่ดีเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน

พ.ต.ท.ทรงศักดิ์ ทองพันธ์
อาจารย์ (สบ ๒) กลุ่มงานอาจารย์
ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค ๘

บทนำ

ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีดำรวจประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตำรวจ อาทิ เช่น การใช้กิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยนโดยการทักทายประชาชนก่อน และการแสดงความเคารพตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี อีกทั้งเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปในทิศทางที่ดีมีคุณธรรม เป็นที่เชื่อถือ เชื่อมั่น ศรัทธาของประชาชน

ความหมายและอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

ตำรวจ (police) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒ (๑๖) ได้ให้นิยามคำว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” ยังหมายความว่าถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม อีกทั้ง พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๖ ให้อำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีพระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

๒. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

๓. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

๔. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคง ของราชอาณาจักร

๕. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๖. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

๗. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ด้วยอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น ข้าราชการตำรวจในฐานะเป็น ผู้ให้บริการ การพบปะ พูดคุยและเสวนา การใช้กิริยา วาจา ท่าทาง กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการบน

สถานีตำรวจ อาทิจ เช่น พนักงานสอบสวน ประชาสัมพันธ์บนสถานี พนักงานวิทยุ สิบเวร ประจำวัน ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การป้องกันปราบปรามและการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีก็ตาม หากข้าราชการตำรวจ เหล่านั้นขาดซึ่งหลักการบริการที่ดี การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวมอย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ผู้เขียนจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเรียนรู้ ปรับใช้ลักษณะในการบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนให้ทันกับยุคสมัย ยกย่องการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจในการบริการต่อประชาชน อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกทางหนึ่งด้วย (กองบัญชาการศึกษา, ๒๕๖๓ : ๖๒)

ความหมายการบริการ

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์
๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

๑. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
๒. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป ซึ่งการบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับทั่วไป มีดังนี้

๑. ทำด้วยความเต็มใจ
๒. ทำด้วยความรวดเร็ว
๓. ทำด้วยความถูกต้อง
๔. ทำอย่างเท่าเทียม
๕. ทำให้เกิดความชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

๑. การให้บริการด้วยความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสวดด้วย

๒. การบริการด้วยความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่าง เบื่อหน่ายหน่าย เย็นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ

๓. การบริการด้วยความตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า

๔. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นการบริการที่ได้รับ ประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

๕. การให้บริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงการบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความ รับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงเป็นธรรม

๖. การให้บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มี คุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

๗. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและดำเนินการ อย่างรวดเร็ว

๘. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับ คำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้าน คุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

พื้นฐานสำคัญการเป็นผู้ให้บริการ

“ พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องสภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการและ เอาใจใส่ในการบริการ ดังนั้นจึงได้จัดให้ความรู้ทางวิชาการและทางปฏิบัติ มีการจัดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อ การเรียนรู้ตามขั้นตอนทั้งในด้านจิตใจ เช่นการมีขันติ หมายถึงการรู้จักอดทน อดกลั้น ไม่โกรธ รู้จักข่มใจและ คิดเสมอว่าผู้มาใช้บริการหรือประชาชนคือบุคคลสำคัญต่อเรา

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. มีความรักในงานบริการ
๒. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
๓. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อสิ่งที่ต้องกระทำ
๔. มีความสามารถควบคุมตนเองได้ดี
๕. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๖. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีประโยชน์
๗. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
๘. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อบุคคลอื่นและสังคม
๙. มีความช่างสังเกต
๑๐. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
๑๑. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางออกแก้ไขได้
๑๒. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

เทคนิคการให้บริการ

เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

๑. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่นขอประทานโทษครับ มีอะไรให้กระผมช่วยไม่ครับ กรุณารอสักครู่ครับ การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

๒. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการเป็นระยะพร้อมด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

๓. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

การเตรียมตนเองในการให้บริการ จะต้องมีการเตรียมความพร้อม ๒ ด้าน คือ

๑. ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยการกระป๋องเปร่าไม่่งวงเหงา หาวนอน เชื้องซึ่ม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใสหัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยั้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงคองเต็มใจที่จะให้บริการ

๒. ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะ ชดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้าสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมีผลต่อความศรัทธา และความสนใจของผู้มาใช้บริการ บุคลิกภาพมิได้หมายถึงความถึงเฉาะรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดแจ้งทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีจะต้องสามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการได้ (พระราชมุนี ประยูร ธมมจิตโต) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจเพื่องานบริการไว้ ดังนี้

“ เราเป็นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขบริการประชาชนดีเด่น ถามว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเรากี่เท่า คำตอบคือไม่กี่เท่าหรอก แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีน้ำใจ เพราะฉะนั้นคนก็ประทับใจเขามากกว่าเรา ที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้นอาจไม่ใช่ทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไปหน่อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน่อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการบริการเขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขา

เอื้ออาทรประชาชน เขจะมีจรรยาบรรณ นี่คือจรรยาบรรณนำหน้าเพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือว่าการทำงานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้สีกว่าถูกบังคับ ถ้าข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคนจะอยู่อย่างมีความสุข

การพัฒนาบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญของผู้ให้บริการ ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคลสามารถแยกได้ ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) เป็นบุคลิกภาพสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นลักษณะของอุปนิสัยใจคอที่ไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ยาก เช่น มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นคนที่ช่างสังเกต มีความละเอียดรอบคอบ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องอาศัยการสังเกตอย่างใกล้ชิด และเป็นเวลานาน เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ทศนคติ มุมมอง วิสัยทัศน์ แนวคิด เจตคติต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถสรุปประเด็นบุคลิกภาพภายในที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

- ๑.๑ ความเชื่อมั่นในตนเอง
- ๑.๒ ความซื่อสัตย์สุจริต
- ๑.๓ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ๑.๔ ความรับผิดชอบ

๒. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เป็นบุคลิกภาพที่สังเกตเห็นได้เด่นชัดหรือเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ซึ่งได้แก่ การแต่งกาย การเคลื่อนไหวร่างกาย น้ำเสียง การพูดคุย การใช้สายตา การวางตัววางตน ซึ่งตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ แนวนัย กฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๑๐ ได้กำหนดไว้ว่าข้าราชการตำรวจจะต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่น กำหนดให้ข้าราชการตำรวจจะต้องประพฤติปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ต้องมีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพอ่อนโยน ต่อประชาชน รวมทั้งให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๒ ต้องปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของประชาชน ไม่เบียดเบียน ไม่แสดงกริยาหรือท่าทางที่ไม่สุภาพ ต้องให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน

๒.๓ ต้องเอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และให้ความช่วยเหลือประชาชน เมื่อประสบเคราะห์ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

ซึ่งประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ในข้อ ๑๖ (๑ - ๒) ยังกำหนดให้ข้าราชการตำรวจจะต้องสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธา โดยข้าราชการตำรวจจะต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

๑. ต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ การขออนุญาต การขอข้อมูลข่าวสารหรือการติดต่อราชการอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ อำนาจความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อมิให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมาย

๒. ต้องบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติ ไม่ใช่ถ้อยคำ กริยาหรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

การปฏิบัติต่อประชาชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ประชาชนผู้มาติดต่อกับหน่วยงานของรัฐมีพฤติกรรมเป็นที่แตกต่างกันมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ความจริงประชาชนหรือผู้มาติดต่อกับเรามีความหลากหลาย มีทั้งคนน่ารัก น่านับถือ นำให้บริการ ไปจนถึงคนที่ไม่อยากจะติดต่อสัมพันธ์ด้วย แต่เราต้องถือว่าคนจำนวนมากต้องมีลักษณะอุปนิสัยใจคอต่างกัน จะให้ทุกคนเหมือนกันหรือเป็นไปตามที่เราต้องการไม่ได้ ซึ่งหากเราเข้าใจในหลักการนี้จะทำให้เรามีรู้ในโลกลี้คนส่วนใหญ่เป็นคนดีน่าคบด้วยเป็นจำนวนมาก เพราะฉะนั้นตามหน้าที่ของข้าราชการแล้วเราจะต้องใกล้ชิดกับประชาชนและเรียนรู้ลักษณะการบริการที่ดีกับประชาชน พฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติของคนทั่วไป รวมทั้งตัวเราเองคือต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ซึ่งจะมีพฤติกรรมแสดงออกในลักษณะเร่งร้อน และต้องการให้ทุกคนเอาอกเอาใจ พฤติกรรมที่เป็นด้านลบของประชาชนได้แก่ จุกจิก จู้จี้ ขี้บ่น และบริการอย่างไม่มีดี อาจพูดไม่สุภาพ หรือเอะอะโวยวาย เป็นต้น ไม่ว่าประชาชนจะมีพฤติกรรมอย่างไร เราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องรับฟังและพูดด้วยอย่างสุภาพและหาทางสร้างความรู้สึที่ดีต่อประชาชนเสมอ

หากเราเองเป็นผู้มารับบริการ ควรถามใจตัวเองว่า เราต้องการอะไร อย่างไร มากน้อยเท่าใด ดังนั้นประชาชนเขาก็เป็นเช่นเดียวกับเรา ย่อมมีความต้องการบริการไปทุกสิ่งทุกอย่างหลากหลายรูปแบบมากมายไม่มีขีดจำกัด

เพราะฉะนั้นเราไม่ควรตั้งอคติกับประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่ว่าเขาเป็นประชาชนชนประเภทใด ลักษณะใด มาในรูปแบบใด และให้สังเกตพฤติกรรมของประชาชนเพื่อพิจารณาแนวทาง กำหนดวิธีปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการเหล่านั้น ให้ตรงตามความต้องการ จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากกว่า

ในการสร้างความสัมพันธ์เป็นการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไป จะมีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ประจำตัวของแต่ละบุคคล อันจะมีผลต่อความคิด การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสัมพันธภาพในเชิงบวก ซึ่งผลกระทบเหล่านั้นจะมาในรูปแบบของการแสดงออก เป็นจุดเริ่มต้นและอาจมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพต่อไปในอนาคต

วิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดขึ้นก่อน โดยเฉพาะการคิดดี พูดดี ทำดีและเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ไม่ควรแสดงพฤติกรรมใดที่ทำให้บุคคลอื่นรู้สึกอึดอัด อับอาย ต้องให้ความสนใจกับบุคคลที่เราสนทนาในทุกๆ เรื่อง ต้องรู้จักให้คำชมเชย ให้ความชื่นชมกับบุคคลที่เขาปฏิบัติหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จ ไม่ควรวิจารณ์บุคคลอื่น อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ไม่ดีและจะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ควรใช้ภาษาให้เหมาะสมกับเพศ วัย ระดับการศึกษารวมทั้งอาชีพที่เหมาะสม ไม่ควรแสดงอำนาจโดยการออกคำสั่ง ช่ม บังคับจะทำให้บุคคลอื่นรู้สึกอึดอัด ไม่พึงพอใจ ต้องมีการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และควรดำรงหวัะใช้อารมณ์ขันขันสอดแทรกควบคู่ไปในการสร้างบรรยากาศการอยู่ร่วมกันมีความสุขสนุกสนานเพื่อลดความรู้สึกเครียด

ประเด็นสำคัญที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (competency Conceptual) กับประชาชน นั้น ก่อนอื่นเราต้องประเมินสถานการณ์คู่สนทนาว่าเป็นอย่างไรในขณะนั้น โดยผู้เขียนสามารถสรุปประเด็น การพิจารณาได้ที่สำคัญ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก เมื่อเริ่มสร้างความสัมพันธ์ ต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อนว่า เรารู้จักตัวเองหรือไม่ว่าเรา เป็นคนแบบไหน มีกรอบแนวคิดจะทำอะไร และในขณะเดียวกันนั้นเรามีบทบาทหน้าที่อะไร เมื่อเรารู้จัก ตัวตนของเราแล้ว จึงพิจารณาในขั้นตอนต่อไป

ประเด็นที่สอง เราต้องทำความเข้าใจคู่สนทนาด้วยว่าบุคคลที่เราจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยนั้น เขามีกรอบแนวคิดเป็นอย่างไร มีบทบาทหน้าที่อะไร สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับตัวเราด้วยหรือไม่ ซึ่งหาก เราไม่ได้ศึกษาประเด็นเหล่านี้ อาจจะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันได้

ประเด็นที่สาม เมื่อตัวเราซึ่งอยู่ในสถานะเป็นผู้สื่อสาร จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เราสนทนาด้วย กรณีที่ผู้รับสารไม่เข้าใจตัวเราในฐานะผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารจะต้องศึกษาต่อไปด้วยว่า ที่ผู้รับ

การสร้างภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ในที่นี้ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด หรือจินตนาการของคน ว่าควรจะเป็น เช่นไร ควรจะเป็น จะต้องเป็น หรือน่าจะเป็นในความคิด ลักษณะหรือท่าทีของบุคคลหรือองค์กร ที่ ปรากฏให้เห็นในสายตาของสาธารณชน การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน จะต้องเป็นไปในทางที่ดีและ เป็นไปได้ จึงต้องมีการศึกษา สังเกตมองหาลักษณะ ข้อดีของหน่วยงานที่จะทำให้หน่วยได้รับความเชื่อถือ เชื่อมมั่น ศรัทธาและไว้วางใจ

การสร้างภาพลักษณ์โดยรวมนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างความรู้สึที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการ จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม ได้รับการสนับสนุน และปกป้องเมื่อให้ร้ายที่ไม่ ถูกต้อง

ด้านบุคคลจะต้องสร้างความรู้สึให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือยกย่องไม่มีข้อน่า รังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคลากร มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน นุ่มนวล

ด้านสถานที่ จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและมองเห็น ซึ่งการรักษา ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และมีการลงทุนที่ไม่มาก แต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ สำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าที่ บอเวลาเปิด – ปิดทำการ วิธีติดต่องานแผนกต่าง ๆ

ด้านการดำเนินงาน จะต้องให้ความรู้สึเชื่อมั่นว่า ชื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือ เอาเปรียบประชาชน และสังคม

บทสรุป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้เขียนขอสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการบริการนั้นมีความสำคัญมากส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นข้าราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในทุกๆ ด้าน และต้องมีการให้บริการประชาชนตลอดเวลา ทุกๆ เรื่องจึงมีความจำเป็นที่จะต้องรู้ เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเองและหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความศรัทธาจากประชาชน โดยเริ่มจากสร้างความประทับใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน ซึ่งผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องมีการพัฒนาทั้งบุคลิกภาพ ทักษะที่ดี การมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ

ในการที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกลับคืนสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นั้น จำเป็นที่จะต้องเริ่มจากตัวข้าราชการตำรวจ โดยทุกคนจะต้องมีทัศนคติและจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ โดยยึดหลักกฎหมายด้วยความเสมอภาคเที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ช่วยเหลือประชาชนด้วยความสนใจ ใส่ใจ ตั้งใจ เต็มใจ จริงใจ เข้าใจ รู้ใจ มีน้ำใจ การสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนที่เป็นมิตร หรือการใช้กริยาจาบกับประชาชนด้วยความสุภาพ และประการสำคัญที่สุดต้องแสดงให้เห็นประชาชนเห็นว่า “ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ให้บริการประชาชนอย่างแท้จริงไม่ใช่เป็นเจ้านายของประชาชน” เพื่อพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อใจ เชื่อถือ เชื่อมั่น ศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อองค์กรตำรวจต่อไป

อ้างอิง

กองบัญชาการศึกษา, พ.ศ. ๒๕๖๓, แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนระดับสถานีตำรวจ : หลักสูตร

นายสิบตำรวจ, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒ (๑๖)

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ แนนท่าย กฎ ก.ตร.ว่าด้วยประมวล
จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๑๐ และข้อ ๑๖

พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๖

พิชญพร ประครองใจ, พ.ศ. ๒๕๕๘. **หลักนิติศาสตร์**, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

แพรวพรรณ ปานนุช, พ.ศ. ๒๕๕๔, **แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร ๑**, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รายงานผลการดำเนินการตามแนวทางยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐