

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

MA 127444

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

พ.ต.ต.สกฤษฎ์ สุขนิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2562

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : บัณฑิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัย : พันตำรวจตรีสกลชญ์ สุขนิตย์

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรรณคำ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์)

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

กรรมการ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
ผู้วิจัย : พ.ต.ต. สกฤษฎ์ สุขนิคย์
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา
ปีการศึกษา : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 312 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และการสุ่มแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .92 ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานใช้ t -test (Independent-Samples t -test) และ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ สร้างเป็นสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = 1.971 + .279(X_2) + .349(X_3) + .145(X_7) + (-.172)(X_{10})$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = .379Z_2 + .331Z_3 + .232Z_7 + (-.291)Z_{10}$

เมื่อ Y และ Z = การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพรดังนี้ ด้านงานป้องกันและปราบปราม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมให้ทันการก่อเหตุในปัจจุบันมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรดึงประชาชนในพื้นที่เข้ามาช่วยเป็นหูเป็นตาในการป้องกันและปราบปรามการก่อเหตุอาชญากรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดข้อเท็จจริง ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการป้องกันเหตุต่าง ๆ ในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจตา ดูแล ควบคุม ป้องกันเหตุอาชญากรรมต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านงานสอบสวน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินกระบวนการยุติธรรม ในการสอบสวนคดีต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำรงความยุติธรรม ในการสร้างความไว้วางใจการปฏิบัติงานให้กับคู่กรณีฝ่ายต่าง ๆ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นกลางต่อประชาชนทุกฝ่ายด้านงานสืบสวน คือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรสร้างกระบวนการสนับสนุน จากประชาชนให้ได้มากที่สุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเร่งรัดกระบวนการในการจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว ด้านงานจราจร คือ ควรให้ความสำคัญในการจัดระเบียบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว ควรมีการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุ

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานของตำรวจ ปัจจัยที่มีผล

TITLE : Factors affecting the performance of the police. Chumphon Provincial Police Station

AUTHOR : Police Lieutenant Colonel Sakridj Suknsit

DEGREE : Master of Public Administration Program (Public and Private Administration) Rajabhat Maha Sarakham University

ADVISORS : Associate Professor Dr.Saowaluck Nikornphittaya

YEAR : 2019

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the police operation level. Chumphon Provincial Police Station, studying factors affecting police performance Chumphon Provincial Police Station to study the recommendations for police operations. Chumphon Provincial Police Station studied from a sample of The samples were 312 police officers from Chumphon Provincial Police Station by stratified random sampling. And systematic sampling The tools used for collecting data were questionnaires. And interview forms With a confidence value equal to .92, obtained a Consistency Index (IOC) of 0.67-1.00 and analyzed by computer software. Statistics used are percentage, mean, standard deviation. And to test the hypothesis by using the t-test (Independent-Samples t-test) and multiple regression analysis. By setting statistical significance at the level of .05

The research found that 1) The level of opinions and police operations Chumphon Provincial Police Station overall is at a low level. When classified into aspects, it was found that at a high level, namely, responsibility was at a moderate level, 4 aspects were the occupation status In progress in the position of duty Respect And the aspect of the work performed Is at a low level of 6 areas, namely work success Interpersonal relations Governing As for personal living Salary and supportive benefits Job security In the least level of 3 aspects which are working environment In policy and administration of the organization And the opportunity to receive progress in the future respectively 2) Factors affecting police performance Chumphon Provincial Police Station with significance at the .05 level, with 4 variables, namely respect In progress in the position of duty Governing And salary and benefits factors, respectively, to create a regression equation as follows The regression equation in raw scores is

$$Y = 1.971 + .279(X_2) + .349(X_3) + .145(X_7) + (-.172)(X_{10})$$

Regression equations in the form of standard scores are

$$Z = .379Z_2 + .331Z_3 + .232Z_7 + (-.291)Z_{10}$$

Where Y and Z = police performance Chumphon Provincial Police Station

3) Suggestions about police operations Police station Chumphon Province as follows Regarding prevention and suppression, police officers should have more measures to prevent crime in time for current incidents. Officials should draw people in the area to help look after the crime prevention and suppression. The operation of the police officers should be done correctly. Fair for people to have trust The work of the police officers should seize the facts. Strict legal regulations Police officers should have measures to prevent various situations. In taking care of the people thoroughly And police officers are able to inspect, monitor, control, and prevent crime against life, body, and property of the people effectively, As for the investigation, the police should proceed with the justice process. In the investigation of various cases Honestly To the people Police officers should maintain justice. In building trust with the parties, police officers should work equally. Neutral to all parties, As for the investigation, the police officers should establish a supportive process. From as many people as possible And police officers should expedite the process of arresting offenders quickly For traffic, it should be given importance to organize traffic to be streamlined. Traffic laws should be enforced to cover the entire area and police officers should have traffic knowledge education activities to reduce accidents.

Keyword : The performance of the police, Factors affecting

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น หลักการวิจัย รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ และ ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณสถานีตำรวจจร จังหวัดชุมพร ขอขอบพระคุณเพื่อนพ้องเพื่อนข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจจร จังหวัดชุมพร ทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี รวมทั้ง ปิยมิตร ทุกคนที่ได้กรุณาช่วยเหลือและให้ข้อมูล เป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เป็นอย่างยิ่งที่ได้ให้ชีวิตลูกคนนี้ ให้ปัญญา ให้การศึกษา ให้ ความรักความอบอุ่น ให้กำลังใจและช่วยสนับสนุน แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนและญาติพี่น้องทุกคนที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบุพการี ครู-อาจารย์ และ ผู้มีพระคุณทุก ท่าน ที่ให้ชีวิต ให้สติปัญญา ให้ความรัก ความหวัง กำลังใจ ในการทำงาน และ การดำรงชีวิต ตลอดจน บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประศาสน์การศึกษาแก่ผู้วิจัย

พ.ต.ต. สกฤษฎ์ สุขนิตย์

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	29
2.5 บริบทภารกิจตำรวจ	34
2.6 ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร	49
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	66
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
3.3 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	69

หัวเรื่อง	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป.....	73
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	75
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจ ภูธร จังหวัดชุมพร	92
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	101
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการวิจัย	109
5.2 อภิปรายผล	113
5.3 ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	123
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....	134
ภาคผนวก ค ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	140
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	145
ประวัติผู้วิจัย	156

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แรงจูงใจในการทำงาน 20
2.2	สถานภาพกำลังพล รวมคนครองทั้งหมด 51
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น 67
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 71
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงาน ของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 74
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสำเร็จในการทำงาน 75
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการยอมรับนับถือ 76
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 77
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความรับผิดชอบ 78
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 78
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร 79
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการปกครองบังคับบัญชา 80
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 81

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	82
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัด ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูก.....	83
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต.....	84
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านสถานะของอาชีพ	84
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	85
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความมั่นคงในงาน	86
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการป้องกันและปราบปราม	87
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสอบสวน	88
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสืบสวน	89
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการจราจร	90
4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม	93
4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร	94
4.23 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง	96
4.23 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง	96
4.24 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร (y) โดยรวม	99
ค.1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	141

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	65



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและงานบริหารอื่น ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม ในยุคที่ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพ ภายใต้กระแสของการปรับพัฒนาองค์การภาครัฐ งานของตำรวจซึ่งมีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชนจึงต้องปรับตัวอย่างมากทั้งทางด้านเจตคติของตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ รูปแบบขององค์การ โครงสร้างการบริหารและการบริการในหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม อีกทั้งได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการประชาชน (ไพรัช พงษ์เจริญ, 2547, น. 14)

ดังนั้น หน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนที่มีความสำคัญที่สุด หน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ สถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานตำรวจจึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการของทางราชการและของตำรวจประการหนึ่งก็คือ ความคิดเห็นของประชาชนและสังคม หากสามารถเพิ่มการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยที่ “ตำรวจ” นั้นหมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย มีกำลังพลมาก หน่วยงานกระจายไปในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งมีหน้าที่บริการรับใช้ประชาชน ตำรวจ ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย เป็นข้าราชการพลเรือนและเป็นตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตาม แต่สภาพของสังคมปัจจุบันที่สลับซับซ้อนประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น บทบาทของตำรวจในด้านการบริการแก่ประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดยิ่งขึ้น จน

อาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของตำรวจเช่นกัน จากนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน คุณแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางการปกครอง พ.ศ. 2540 รวมทั้งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 -2544 การพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนเป็นแนวทางที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจอย่างต่อเนื่อง ในฐานะเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ที่ให้บริการประชาชนและเป็นที่มาของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเข้ามาพึ่งพาได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตรและอบอุ่น

อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของตำรวจยังพบปัญหาในการให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก สอดคล้องกับ ศุวิทย์ สุติสงค์ (2547, น. 87) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับไมตรี เศษโล (2550, น.69) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของตำรวจจราจร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับผลวิจัย อนุชิต อาจหาญ (2559, น.60) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลวิจัย ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552, น. 87) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสุทธิพันธ์ อรัญญาवास (2552, น. 75) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจนั้นต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จึงได้จัดระบบการจัดการในสถานีตำรวจ

เพื่อตอบสนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา จากตำรวจด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมเพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกรับรองใจ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข อีกทั้งได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายได้อย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานีตำรวจให้เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่วนด้านตัวข้าราชการตำรวจทางสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ได้พยายามกำหนดแนวทางปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเอาจริงเอาจังเป็นที่ไว้วางใจแก่ประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนเสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน โดยยึดหลัก “เป็นตำรวจมีอาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ยังความผาสุกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ตามแนวนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จึงทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้สนองต่อนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านค่าจ้าง มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ดังนี้

- 1.4.1.1 ด้านงานป้องกันและปราบปราม
- 1.4.1.2 ด้านงานสอบสวน
- 1.4.1.3 ด้านงานสืบสวน
- 1.4.1.4 ด้านงานจราจร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย

1.4.2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 1,399 คน (สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร, 2560, น. 25)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 312 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727)

1.4.2.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ตัวแทนภาคประชาชน ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และนักวิชาการ จำนวน 5 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และปัจจัยค่าจ้าง 9 ด้าน จำแนกเป็น (Herzberg, 1959, pp. 71-79)

- 1) ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1.1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
 - 1.2) ด้านการยอมรับนับถือ
 - 1.3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
 - 1.4) ด้านความรับผิดชอบ
 - 1.5) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2) ปัจจัยค่าจ้าง 9 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- 2.2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 2.3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.5) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
- 2.6) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.7) ด้านสถานะของอาชีพ
- 2.8) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 2.9) ด้านความมั่นคงในงาน

1.4.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 ก, น. 18-20)

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่วิจัย คือ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือน มีนาคม-ตุลาคม 2561

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ความคิดเห็น” หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ รวมถึงการแสดงออกของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

“ตำรวจ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

“แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึง สิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ในอันที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อจัดให้มี และหากไม่มีจะเกิดความไม่พอใจในผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ และผลการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีคุณภาพอยู่เสมอ

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความรู้และความสามารถ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จ

1.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง งานในหน้าที่ทำให้มี โอกาสที่จะเลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น ระบบการเลื่อนขั้นมีความเป็นธรรม ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น

1.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง มีความสนใจและความถนัด ปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด

1.5 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความริเริ่ม สร้างสรรค์ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน งานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่

2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง สิ่งจำเป็นที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจหากขาดปัจจัย กลุ่มนี้ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง นโยบายมีความชัดเจน นโยบายของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ และมีความชัดเจนของการสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

2.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีกริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่าน เมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี มี โอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก และผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านให้ อิสระในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน ใน หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม และผู้บังคับบัญชาวางตัวน่าเลื่อมใสศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงานเพียงพอ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ หน่วยงานมีการบริการจัดห้องทำงาน อย่างเป็นสัดส่วน และหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ

2.5 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา

ราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และการเบิกจ่ายสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว

2.6 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การมีโอกาสนในการขยายงานขององค์กร การมีโอกาสนในการขยายตำแหน่งที่สูงขึ้นขององค์กร และการขยายเลื่อนระดับที่สูงขึ้น

2.7 ด้านสถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอย่างดี และความมั่นใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่

2.8 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ที่พักอาศัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความเป็นอยู่ส่วนตัวก่อนมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งเสริมในการปฏิบัติงาน

2.9 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัยผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่

“การปฏิบัติงาน” หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจ ที่รับผิดชอบในการทำงานในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการกระทำความผิดและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านงานป้องกันและปราบปราม หมายถึง งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน หากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

2 ด้านงานสอบสวน หมายถึง การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม สอบเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย การวางตนเป็นกลางและยับยั้งความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย เป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ

3. ด้านงานสืบสวน หมายถึง งานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันและปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษจนได้แล้ว โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้ง

สืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวกธรรมะระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านงานจราจร หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจสายงานจราจร ที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว การ รณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง การลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน และการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.6.1 ได้ทราบระดับการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
- 1.6.2 ได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
- 1.6.3 ได้ข้อสนเทศที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน และการให้บริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. บริบทภารกิจตำรวจ
6. ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2551 ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ และการรักษากฎหมาย ค้ำครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม บริการชุมชนให้เกิดความร่มเย็น ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย และดำเนินการเพื่อนำผู้กระทำความผิดกฎหมายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีและเป็นมาตรฐาน ดังนี้

2.1.1.1 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ประกอบด้วย

1) คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงเป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

2) จริยธรรมของตำรวจ คือ คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ

3) จรรยาบรรณของตำรวจคือ ประมวลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพตำรวจที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของข้าราชการตำรวจและวิชาชีพตำรวจ

2.1.1.2 ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ มีดังนี้

1) การไม่เลือกปฏิบัติ หมายความว่า การไม่ใช้ความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่วนตัวต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากชาติกำเนิด เพศ ศาสนาหรือความเชื่อ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ การศึกษา ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น ความนิยมทางเพศส่วนบุคคล ความพิการ สภาพร่างกาย จิตใจหรือสุขภาพ หรือสถานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม

2) ประโยชน์ หมายความว่า เงิน ทรัพย์สิน บริการ ตำแหน่งหน้าที่การงานสิทธิประโยชน์ หรือประโยชน์อื่นใด หรือคำมั่นสัญญาที่จะให้หรือจะได้รับสิ่งดังกล่าวในอนาคตด้วย

3) การทารุณหรือทารุณกรรม หมายความว่า การปฏิบัติหรือกระทำใด ๆ ต่อร่างกายหรือจิตใจของบุคคล ในลักษณะที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือก่อให้เกิดความเจ็บปวด อย่างแสนสาหัส หรือดูถูกศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

4) ข้าราชการตำรวจ ต้องเคารพและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจอย่างเคร่งครัด เมื่อตนได้ละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นหนังสือทันที หากไม่แน่ใจว่าการที่ตนได้กระทำหรือตัดสินใจ หรือจะกระทำหรือจะตัดสินใจเป็นที่จะเป็นการละเมิด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจหรือไม่ให้ข้าราชการตำรวจนั้นปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชา หรือปรึกษากับศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำตามกฎหมาย คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ข้อ 8 วรรคสาม

2.1.1.3 คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ

ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือคุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราโชวาทเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) การรักษาความลับ ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

- 2) การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัจ ความดีเท่านั้น
- 3) การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด
- 4) การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

2.1.1.4 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตนค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตาม ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ดังนี้

- 1) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- 2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ
- 3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- 4) การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- 5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 9) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

2.1.1.5 ข้าราชการตำรวจ ต้องยึดถืออุดมคติของตำรวจ 9 ประการ เป็นแนวทางชี้ในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนี้

- 1) เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
- 2) กรุณาปราณีต่อประชาชน
- 3) อดทนต่อความเจ็บใจ
- 4) ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
- 5) ไม่มั่งมากในลาภผล
- 6) มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
- 7) ดำรงตนในยุติธรรม
- 8) กระทำการด้วยปัญญา
- 9) รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

2.1.1.6 ข้าราชการตำรวจ ต้องเคารพ ศรัทธา และยึดมั่นการปกครองระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) จงรักภักดีและเทิดทูนพระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระรัชทายาทและไม่ยอมให้ผู้ใดล่วงละเมิด

2) สนับสนุนการเมืองประชาธิปไตยด้วยศรัทธา มีความเป็นกลางทางการเมือง ไม่เป็นผู้บริหารหรือกรรมการพรรคการเมือง และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นคุณหรือเป็นโทษแก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

2.1.1.7 ข้าราชการตำรวจต้องเคารพสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และตามกฎหมายอื่น โดยเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.1.1.8 ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ ประชาชน ชุมชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รอบคอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นธรรม

2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร เสียสละ ใช้ปฏิภาณไหวพริบ กล้าหาญ และอดทน

3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความเต็มใจไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วรับผิดชอบ

4) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

5) รักษาความลับของทางราชการและความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย เพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม หรือการตรวจสอบตามที่กฎหมาย กฎข้อบังคับกำหนด

2.1.1.9 ข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

1) มีท่าทีเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และมีความสุภาพอ่อน โยนต่อประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนไม่เบียดเบียนไม่แสดงกริยาหรือท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติ รวมทั้งไม่ใช้ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทางที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่นหรือเหยียดหยามประชาชน

3) เอื้อเฟื้อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอ ต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้า และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นเท็จแก่ประชาชน

2.1.1.10 ข้าราชการตำรวจต้องหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และมีความชำนาญการในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ธรรมเนียมการปฏิบัติของส่วนราชการในกระบวนการยุติธรรม เช่น ฝ่ายอัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และกระทรวงทบวงกรม อื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน เพื่อสามารถประสานงานได้อย่างกลมกลืนแนบเนียนและเป็นประโยชน์ต่องานราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1.1.11 ข้าราชการตำรวจต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติดังนี้

1) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งอำนาจหรือหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

2) ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ หรือไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ของตนไปในทางจงใจหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจ หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่น อันเป็นผลให้การตัดสินใจ การใช้ดุลพินิจหรือการกระทำของผู้นั้นสูญเสียความเที่ยงธรรมและยุติธรรม

3) ไม่รับของขวัญนอกเหนือจากโอกาสและกาลตามประเพณีนิยมและของขวัญนั้นต้องมีมูลค่าตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประกาศกำหนด

4) ไม่ใช่เวลาราชการหรือทรัพย์สินของราชการเพื่อธุรกิจหรือประโยชน์ส่วนตัว

5) ไม่ประกอบอาชีพเสริมซึ่งมีลักษณะเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน หรือเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม

6) ดำรงชีวิตส่วนตัวไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ไม่ทำผิดกฎหมายแม้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่หมกมุ่นในอบายมุขทั้งหลาย ไม่ฟุ้งเฟ้อหรูหราและใช้จ่ายประหยัดตามฐานะแห่งตน

2.1.1.12 ข้าราชการตำรวจต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงามเพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- 2) ไม่สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรในสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อ คุณธรรมและศีลธรรม
- 3) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ตนรู้หรือควรจะรู้ว่าไม่ชอบด้วยกฎหมายในการนี้ให้ ทักท้วงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง
- 4) ไม่เลียงกฎหมาย ใช้หรือแนะนำใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อประโยชน์ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

2.1.1.13 ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาและ ที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) หมั่นอบรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายึดถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและ จรรยาบรรณ ว่ากล่าวตักเตือนด้วยจิตเมตตา และให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- 3) ปกครองบังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองครอง ธรรมยอมรับฟังความคิดเห็น และไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชา
- 4) ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน อย่างเคร่งครัด และปราศจากความลำเอียง

2.1.1.14 ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานข้าราชการตำรวจต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เคารพเชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย
- 2) รักษาวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ
- 3) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ รักใคร่ สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
- 4) อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลียงหรือเกี่ยงงาน ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่โดยยึด ความสำเร็จของงานและชื่อเสียงของหน่วยเป็นที่ตั้ง

กล่าวโดยสรุป ข้าราชการตำรวจต้องเป็นที่พึ่งของประชาชน ต้องเป็นผู้พิทักษ์ สันติ ราษฎร์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช่อำนาจเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้ ข้าราชการตำรวจต้องมีคุณธรรม จริยธรรมสูง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างภาคภูมิใจ

2.1.2 หลักการแนวคิดและนโยบายกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

2.1.2.1 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2552, น. 48)

1. เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนและหน่วยงานในสังกัด
2. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
3. ปฏิบัติงานถวายความปลอดภัยด้านอัครภักดิ์ในเขตพระราชฐานและที่ประทับ
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของบุคคลสำคัญ ประชาชนและความมั่นคงปลอดภัยตามแนวชายแดน
5. พัฒนาและช่วยเหลือประชาชนเพื่อความมั่นคงของชาติและงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
6. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเพื่อเข้ารับราชการตำรวจ
8. ดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาหลักสูตรระบบการเรียนการสอน จัดฝึกอบรมก่อนเข้ารับราชการตำรวจและจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในกิจการของตำรวจ
10. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นหรือชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่
11. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2.2 นโยบายเร่งด่วนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

1) ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ถือเป็น “วาระเร่งด่วน” ตามนโยบายของรัฐบาลที่ทุกหน่วยจะต้องให้การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ ในพื้นที่จังหวัดชายแดน

ภาคใต้ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ในฐานะหน่วยงานความมั่นคงหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องให้การสนับสนุน ศปก.ตร./ศชต.ตามคำสั่งของสำนักงานตำรวจไปแล้วหน่วยยังจะต้องให้การสนับสนุน ศปก.สน./ศชต.เพิ่มเติมอีกเมื่อได้รับการร้องขอโดยปรับกำลังพลที่เหลือภายในหน่วยให้สามารถปฏิบัติภารกิจปกติของหน่วยได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยมุ่งเน้น

2.1) การปราบปรามและสกัดกั้นการนำเข้ายาเสพติดตามแนวชายแดนในพื้นที่รับผิดชอบ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ 5 รั้วป้องกัน ตามนโยบายของรัฐบาล ต้องเร่งรัดดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการจับกุมเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเกณฑ์การจับกุมตามตัวชี้วัด โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

2.2) การป้องกันและปราบปราม ผู้ลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย จะต้องเร่งรัดดำเนินการอย่างจริงจัง ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่นเดียวกันโดยให้มีการจับกุมเพิ่มขึ้นมากกว่าเกณฑ์การจับกุมตามตัวชี้วัด เพราะปัจจุบันปัญหาผู้ลักลอบหลบหนีเข้าเมืองมาขายแรงงานนับเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติเป็นอย่างมาก การลักลอบหนีเข้ามาของคนต่างด้าวมักจะเข้ามาตามช่องทาง จุดผ่อนปรนตามแนวชายแดนซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดน นอกเหนือจากจุดผ่านแดนถาวร ซึ่งหน่วยอื่นรับผิดชอบ

2.3) การสอนงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 8 โครงการในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ทุกหน่วยจะต้องปฏิบัติและผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามพระราชประสงค์ โดยยึดกรอบแนวทางตามแผนพัฒนาเด็ก และเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ฉบับที่ 4 พ.ศ.2550-2559 อย่างเต็มขีดความสามารถของหน่วย รวมทั้งโครงการพระราชดำริอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.4) งานด้านการข่าว พัฒนาปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานด้านข่าวกรอง และการต่อต้านข่าวกรอง ให้งานการข่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างทันเวลา โดยมุ่งเน้นงานรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน งานรักษาความมั่นคงภายใน และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมถึง การพัฒนาขีดความสามารถของครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในการทำงานข่าวลับอีก ภารกิจหนึ่ง

2.5) การเตรียมกำลังกองร้อยควบคุมฝูงชน สนับสนุนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ในการรักษาความสงบเรียบร้อยการชุมนุมประท้วงของกลุ่มต่าง ๆ หน่วยจะต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านกำลังพล อุปกรณ์การควบคุมฝูงชน และการฝึกควบคุมฝูงชน สามารถให้การสนับสนุนได้ทันทีเมื่อสั่ง โดยให้ยึดถือแผนกรกฎ 52 (ตร.จัดทำขึ้นใหม่)ซึ่งในส่วนของ

กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บช.ตชด.) หน่วยที่รับผิดชอบในการจัดกำลัง ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน และ กองบังคับการสนับสนุนทางอากาศกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บก.สอ.บช.ตชด.)

2.6) การรักษาความสงบเรียบร้อยและเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน และผลประโยชน์ของชาติตามแนวชายแดน

2.1.3 หลักธรรมตามรอยพระยุคลบาท 10 ประการ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้หลักธรรม เพื่อทรงปฏิบัติพระกรณียกิจแก้ไขปัญหาของประชาชน ถึงเวลาแล้วที่คนไทยจะต้องเรียนรู้และน้อมนำหลักธรรมตามรอยพระยุคลบาท 10 ประการ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาประพฤติปฏิบัติดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2552, น. 11-12)

1. ทำงานอย่างผู้รู้จริง และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาทเกี่ยวกับการทำงานอย่างผู้รู้จริง และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ได้
2. มีความอดทน มุ่งมั่น ยึดธรรมะ และความถูกต้องเราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความอดทน มุ่งมั่น ยึดธรรมะ และความถูกต้องได้
3. ความอ่อนน้อม ถ่อมตน เรียบง่าย และประหยัด เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน เรียบง่าย และประหยัด ได้
4. มุ่งประโยชน์คนส่วนใหญ่เป็นหลัก เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมุ่งประโยชน์คนส่วนใหญ่เป็นหลักได้
5. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างได้
6. มีความตั้งใจจริง และขยันหมั่นเพียร เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการมีความตั้งใจจริง และขยันหมั่นเพียรได้
7. มีความสุจริต และความกตัญญู เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการพึ่งตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่งได้
8. พึ่งตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่ง เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการพึ่งตนเอง ส่งเสริมคนดีและคนเก่งได้
9. รักผู้อื่น เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการรักผู้อื่นได้
10. การเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน เราจะเรียนรู้และปฏิบัติตนตามรอยพระยุคลบาท เกี่ยวกับการเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันได้

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน ในการวิจัยในครั้งนี้หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจ ที่รับผิดชอบในการทำงานในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการกระทำความผิดและจับกุมผู้ละเมิด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจูงใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดการเริ่มต้นชักนำ (Directing) และคำจูงพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทางด้านร่างกายหรือจิตใจ เป็นพลังกระตุ้นให้มนุษย์ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มุ่งสู่เป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงจากสภาวะการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งการจะเกิดการจูงใจได้นั้นก็ ต้องอาศัยแรงจูงใจ อาจเป็นแรงจูงใจภายนอก หรือแรงจูงใจที่เกิดภายในตนเองที่จะมากระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2543, น. 28 – 291) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจคือพลังที่ริเริ่มกำกับและคำจูงพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคลและเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544, น. 254) ได้ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ คือภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2545, น. 153) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมายจากการให้ความหมายของแรงจูงใจหลากหลาย

McClelland (1985, p. 590) ให้คำนิยามของแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งสำหรับจุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานตามแรงกระตุ้นตามธรรมชาติ ซึ่งจะเกี่ยวกับพลังงานการเปลี่ยนแปลงและการเลือกแสดงพฤติกรรม

แนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึงพลังภายในของแต่ละบุคคลที่กระตุ้นโดยบุคคลหรือสภาพแวดล้อมให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตนเองต้องการหรือมีผู้ทำการชักจูง

2.2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

ประเภทของแรงจูงใจนั้นมีหลายลักษณะ สรุปไว้ ดังนี้

Hull and Miller ได้แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท คือ (สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2544, น. 155)

1. แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) แรงจูงใจประเภทนี้ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motives) แรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจที่อยากจะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่เป็นต้น

Weiten (1997, p. 383;อ้างถึงใน สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2544, น. 159) กล่าวว่าทฤษฎีส่วนใหญ่ได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Biological Motives) เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการขับถ่าย ความต้องการนอนหลับและพักผ่อน ความต้องการแสดงออก ความก้าวร้าว เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เกิดจากประสบการณ์ทางสังคม เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอิสรภาพ ความต้องการการดูแลปกป้อง ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการเป็นที่สนใจของผู้อื่น ความต้องการความมีระเบียบเรียบร้อย ความต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน

Zimbardo and Weber (1997, p.325) ; Wood (1999, p.358) และสุรางค์ โคว์ตระกูล (2544, น.169) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจแนวทางเดียวกันเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมจากภายนอกเพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเองมีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกมีความสุขนั้นเองที่เป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เขาได้รับ เช่น การเล่นวีดีโอเกม การร้องเพลงในห้องน้ำ การเก็บรักษาไดอารี่ส่วนตัว เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก จูงใจให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทนหรือรางวัลหรือหลีกเลี่ยงจากผลที่ไม่พึงปรารถนา แรงจูงใจเหล่านี้ เช่น แรงเสริมชนิดต่างๆ ตั้งแต่คำติชมรางวัลที่เป็นสิ่งของเงิน ตัวแปรต่างๆ ที่มาจากบุคคล ลักษณะของเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

Herzberg (1959, p. 71-79) ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของเฮร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่หากพนักงานได้รับความตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เทคนิคและการควบคุมงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงานอัตราความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามลำดับ ในการแก้ปัญหาเรื่องนี้เฮอริชเบอร์ก ได้เริ่มพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (Job Enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและมีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นในตัวเอง ทำให้งานมีความหมายมากขึ้น ความสำเร็จมากขึ้นมีการยอมรับ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก มีแนวคิดของเฮอริชเบอร์ก เกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงานดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2. 1

แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
<p>สิ่งที่ทำให้พอใจ สิ่งที่กระตุ้นให้ทำงานและยกระดับงานที่ทำ องค์กรประกอบที่จูงใจให้ทำงานมี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2. ด้านการยอมรับนับถือ 3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4. ด้านความรับผิดชอบ 	<p>สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ สิ่งที่รักษาและป้องกันงานที่ทำ สถานที่ทำงานองค์ประกอบที่ค้ำจุนความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อหน้างานมี ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน

(ต่อ)

ตารางที่ 2. 1 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
<ol style="list-style-type: none"> 5. ด้านลักษณะของงานที่ทำ 	<ol style="list-style-type: none"> 5. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว 6. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต 7. ด้านสถานะของอาชีพ

 8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

 9. ด้านความมั่นคงในงาน

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับที่ทำงานมากกว่างานที่ทำ ดังนั้น จึงเป็นมูลเหตุของใจหรือตัวหมุนกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและเรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงานเงินเดือน การนิเทศงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบค้ำจุน เป็นการสนองความต้องการที่ป้องกันมิให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการทำงานสูงขึ้น ตัวทำให้พอใจ เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำ การยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่า สิ่งนี้มีใช้เครื่องกระตุ้นให้ขยายระดับการทำงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวาย คนที่ขาดองค์ประกอบทางจิตใจยังทำงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัว งานอดิเรก การกีฬา เป็นต้น ผู้ที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนมักจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรอง หรือเป็นเครื่องมือเพื่อจะให้ได้อย่างอื่น

ดังนั้น เฮิร์ชเบอร์ก ได้ให้ความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานว่าคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความพอใจที่จะทำงานซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ มี 5 ประการ ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ประกอบด้วย มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ และผลการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีคุณภาพอยู่เสมอ

2. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้และความสามารถ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จ

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง งานในหน้าที่ทำให้มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ระบบการเลื่อนขั้นมีความเป็นธรรม ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง มีความรับผิดชอบที่ตรงกับความสนใจและความกดดัน ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม ได้รับมอบหมายให้อำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด

5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิด ความริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน งานที่ รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการ พัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่เซอร์เชเบอร์ค อธิบายปัจจัยที่ทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในหน่วยงานโดยไม่เกี่ยวข้อง กับส่วนประกอบ ของงาน ได้แก่

1. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง นโยบายมีความชัดเจนนโยบาย ของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ และมีความชัดเจนของการสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีกริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่านเมื่อ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี มี โอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก และผู้บังคับในหน่วยงานของท่าน ให้อิสระในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน ใน หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม และผู้บังคับบัญชาวางตัวน่าเลื่อมใสศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง อาคารสถานที่ในการปฏิบัติงานเพียงพอ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ หน่วยงานมีการบริการจัดห้อง ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน และหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ

5. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอก เวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และการเบิกจ่ายสวัสดิการด้าน ต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว

6. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การมีโอกาสในการขยายงาน ขององค์กร การมีโอกาสในการขยายตำแหน่งที่สูงขึ้นขององค์กร และการขยายเลื่อนระดับที่สูงขึ้น

7. ด้านสถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับความไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากร่วมงานอย่างดี และความมั่นใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่

8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ที่พักอาศัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความเป็นอยู่ส่วนตัวก่อนมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งเสริมในการปฏิบัติงาน

9. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัยผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน และการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่สรุปได้ว่า แรงจูงใจ นั้นเป็นสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ในอันที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.3.1 ความหมายของความคิดเห็น

ในการศึกษาความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามของคำว่าความคิดเห็น (Opinion) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

จินตนา โสภณ (2542, น. 38) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น

ประวิตร ชูศรี (2542, น. 14) สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือประเด็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

ทรงกรด ภูทอง (2545, น. 6) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ ผิวนิพนหรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทนนเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545, น. 9) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับ ภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

จิรัชยา แสนโคตร (2551, น. 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงความรู้สึกของบุคคลว่ามีต่อสิ่งใดในลักษณะไม่ลึกซึ้งเท่าทัศนคติ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้สึกที่แท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในความคิดความเห็น และการเล็งเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงตามที่คิดไว้

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น กล่าวสรุปได้ว่า ความคิดเห็นพฤติกรรมหนึ่งเป็นการแสดงออกให้เห็น ด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งได้มาจากพื้นฐานจากส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นความคิดเห็นในตัวบุคคล

2.3.2 องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

2.3.2.1 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด และความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกที่มีต่อกลุ่มคน (Affective Component) บุคคลและเหตุการณ์ คือ สภาพทางอารมณ์ ที่เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ รัก กลัว ไม่พอใจ เป็นต้น

2.3.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ แนวโน้มของบุคคลที่แสดงถึงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในวิถีทางเข้าหรือถอยหนี ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเร้าในลักษณะใด

2.3.3 ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีส่วนสำคัญต่อการแสดงออกมาซึ่งบุคลิกภาพของบุคคล โดยมีความสำคัญดังนี้

ไพรวรรณ อุปลี (2552, น. 10) ได้อธิบายความสำคัญของความคิดเห็นตามแนวคิดของเบส (Best, 1977, p. 145) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น ศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดย คำพูด การเขียน การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชน เผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดีคือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการและ

ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดการต่อต้านเนื่องจากสาธารณชน เกิดสำนึกในการเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความคิดเห็นของบุคคลสามารถวัด ได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปคือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เบส (Best) ได้ เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะอธิบายความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของ คำตอบในแต่ละข้อความความคิดเห็นออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามความคิดเห็นนั้นได้

2.3.4 ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นสามารถจำแนกได้หลายประเภท ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ จำแนกประเภทความคิดเห็นไว้ ตามแนวทางการพิจารณาที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.3.4.1 ความคิดเห็นจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (ศิริ โสภากย์ บุรพาเดชะ, 2532, น. 226-233)

1. ความคิดประเภทสัมพันธ์ (Associative Thinking)

- 1.1 การสร้างวิมานในอากาศ
- 1.2 การฝัน
- 1.3 การคิดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว
- 1.4 การคิดที่เป็นอิสระ
- 1.5 การคิดที่ถูกควบคุม

2. การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Directed Thinking)

- 2.1 การคิดเชิงวิจารณ์
- 2.2 การคิดสร้างสรรค์

2.3.4.2 ความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (ภรทต สุฝน, 2552, น. 26)

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ สามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจน หลงทิศทาง ทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจรุนแรงปรับเปลี่ยนยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นได้โดยมาตราส่วนประมาณค่า ไพรอรรณ อูปลี (2552, น. 11) ได้อธิบายประเภทความคิดเห็นตามแนวคิดของ Remmers and Rumme (1965) โดย ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุดได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นเหล่านี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้นนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย การวัดระดับความคิดเห็นสามารถวัดได้โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า

2.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับชีวิตที่มีจุดเริ่มต้นจากเรื่องของค่านิยมซึ่งเป็นเรื่องราวที่แคบที่สุด คือ เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เช่น การมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาชนบท เป็นต้น นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคคลยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย คุณสมบัติดังกล่าว เช่น พื้นความรู้ที่มีอยู่ ประสบการณ์ในเรื่องการทำงาน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกันในระหว่างบุคคล นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการทางสังคม กรณีที่ได้รับการศึกษาเป็นเวลานานหลายปีที่จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ (วิฑูรย์ กรุณา, 2532, น. 8) ดังนั้นสรุปได้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่สำคัญ
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มมีส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้
3. ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลมากกว่าการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็น การจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล
4. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคลเพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้าง ความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบ

จำเริญ ภาวิจิตร (2536, น. 248-249) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นมีหลายปัจจัยด้วยกัน โดยที่แต่ละปัจจัยจะส่งผลให้ตัวบุคคลเกิดความคิดเห็นในลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างกันแล้วแต่

ปัจจัย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ตามแนวทางพิจารณาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมหลายประการ คือ

1.1 ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีความหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

1.2 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือการกระทำที่ค่านึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น การประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

1.3 กลุ่มกระตือรือร้น หรือ กลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ อันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะคล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามความเฉื่อยชาที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้ (Oskamp, 1977, pp. 119 -133)

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูด บุคคลซึ่งจะมีต่อการศึกษา เจตคติหรือความคิดเห็นต่อบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบในการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องมาจากน้ำสั้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำสั้คั้นที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็ก จะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อ

ความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น พบว่ามีอยู่หลากหลายปัจจัยด้วยกัน ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

2.3.6 วิธีวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็น หรือทัศนคติ สามารถวัดได้โดยใช้มาตรวัด ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้คิดค้นมาตรวัดเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของมนุษย์ โดยมาตรวัดที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2531, น. 3)

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Scale) การสร้างมาตรวัดแบบนี้ โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการวัด ควรจะได้ประมาณ 100 ข้อ เป็นอย่างน้อย โดยมีลักษณะเป็นทางบวกอย่างมาก เป็นกลาง หรือเป็นทางลบอย่างมาก หลังจากนั้นก็ให้เลือกคำตอบว่าข้อความใดบ้างที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ที่ต้องการวัด ต่อจากนั้นมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อความ และเลือกข้อความตามค่ามาตรวัดที่ได้ก็จะเหลือข้อความเพียง 20 ข้อความหรือมากที่สุดไม่เกิน 45 ข้อความ

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อมูลแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ชยัน - ชี้เกียด เป็นต้น

4. มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert-type Scale) เป็นมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางขึ้นชอบหรือไม่ขึ้นชอบ โดยจัดอันดับความขึ้นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือ Negative

การวัดความคิดเห็นทั่วไป จะต้องมียอดประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ (Best, 1977, p. 171)

จากการศึกษาพบว่า ถ้าจะให้ผู้ใดก็ตามแสดงความคิดเห็นของเขาออกมานั้น วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ แต่เมอร์แกนและคิง (Morgan and King 1971,p. 516 อ้างถึงใน ไพรวรรณ อุปถัมภ์ (2552 , น. 10) เสนอแนะว่า “การที่จะให้ใครก็ตามออกความเห็นควรถามกันต่อหน้า (face to face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องการอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ” ซึ่งเท่ากับแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถาม ดีกว่าการตอบแบบสอบถาม เพราะการตอบแบบสอบถามนั้นจะทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นต้องเสียเวลากับการอ่านและเขียนข้อความ อันมีผลทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นไม่ยอมแสดง

จากการศึกษาการวัดความคิดเห็น สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เพื่อการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดของ ลีเคิร์ท หรือแบบมาตราส่วนประมาณค่า

จึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ขึ้นกับคุณสมบัติส่วนบุคคลความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือทัศนคติ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการ คือ กระบวนการในการปฏิบัติตน เพื่อที่จะทำให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

2.4.1 ความหมายการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539, น. 7) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542, น. 6) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ“พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (2543, น. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.4.2 ความสำคัญของการบริการ

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544, น. 8-9) สรุปความสำคัญของการบริการตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะและความสามารถที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อหรือในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมิผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2. การใช้การสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้าจะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้าจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณีจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

อนุเทพ เบื่องบน (2544, น. 18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky Thomas (1961, p. 63, อ้างถึงใน วินัย ราพรรณ, 2546, น. 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างประชากรที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

อนุเทพ เบื่องบน (2544, น. 18) สรุปว่า การให้บริการ ได้มีหลักการให้บริการกับผู้ให้บริการ 4 ข้อคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าว คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไปการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประทับใจผู้รับบริการสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้ (รัฐธนา เนาบุตร, 2544, น. 6-8)

1. ผู้ให้บริการ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรกเพราะความรู้สึกที่รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที

ทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตน และต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้งท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรี หรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้ หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับบริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยงให้ห่าง

1.2 การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนเรานั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยาก让别人ได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ ก็ทำไปให้เสร็จ ๆ ไปวันหนึ่ง ๆ จึงทำหน้าที่อย่างล้าใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดีอย่างสุดความสามารถ อย่างนี้ใคร ๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัยการทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีหน้า แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะภาระหน้าที่ตำแหน่งงาน การแต่งตัวจะรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้วหากเราศึกษาหาความรู้ก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงาน ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้วเรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งเดียวเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอ และตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่เพียงใดอย่างเช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่า มีวิธีการพูดการอธิบาย การตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีบางครั้งที่การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.3 กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมเรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรวิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้าง ๆ ว่า การแสดงออกในอิริยาบถต่าง ๆ ของคนเราอย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่น การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งงานในสังคมควรต้องเป็นไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด โดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการอำนวยความสะดวกเห็นคุณค่าเวลายอมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลกับผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

2.5 บริบทภารกิจตำรวจ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 (2547, น. 2-4) มาตรา 4 ให้ความหมายของ “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติและให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

2.5.1 บทบาท อำนาจหน้าที่ของตำรวจ

มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1,2,3,4, หรือ 5 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2 การจัดระเบียบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

มาตรา 10 สำนักงานตำรวจแห่งชาติแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
2. กองบัญชาการ

การแบ่งส่วนราชการตาม (1) เป็นกองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการตาม (2) ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ออกเป็นกฎกระทรวงและให้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงนั้นแล้วแต่กรณี

มาตรา 11 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบควบคุมราชการประจำในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และลำดับความสำคัญของแผนการปฏิบัติราชการประจำปี ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรี และ ก.ต.ช.กำหนดรวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติรองจากนายกรัฐมนตรี

3. เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

4. วางระเบียบหรือทำคำสั่งเฉพาะเรื่องไว้ให้ข้าราชการตำรวจ หรือพนักงานสอบสวน ปฏิบัติการเกี่ยวกับการอำนาจหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่น

มาตรา 25 ชั้นข้าราชการตำรวจมีดังนี้

1. ชั้นสัญญาบัตร ได้แก่ ผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป

2. ชั้นประทวน ได้แก่ ผู้ที่มียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ

ดาบตำรวจ

3. ชั้นพลตำรวจ ได้แก่ พลตำรวจสำรอง พลตำรวจสำรอง คือ ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการตำรวจ โดยได้รับการคัดเลือกหรือสอบแข่งขันเข้ารับการฝึกอบรม ในสถานศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกการควบคุมทางสังคม (Social control) อย่างหนึ่งที่ทำให้ดำรงอยู่ของสังคมมีความสุข ปลอดภัย ตรงตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์ สันติราษฎร์” การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม (Social norm) งานของตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

2.5.3 อำนาจหน้าที่ของตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของประเทศมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงานการป้องกันอาชญากรรมและการบริการ ต้องเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ฉับไว ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ภารกิจหลักของตำรวจเป็นงานที่เป็นกลไกในการควบคุมสังคม และตามระเบียบของ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้

2.5.3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

2) ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชนและถ้ามีผู้ละเมิดก็มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวน ตรวจค้น จับกุมและปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามสมควรแก่ความผิดนั้น

3) ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน จะต้องปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ทั่ว ๆ ไป คุณดั่งข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในระหว่างข้าราชการทหาร ตำรวจและพลเรือน

4) ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5) ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการและนอกเขตตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2541, น. 2)

งานของตำรวจที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดก็เพื่อให้สังคมและชุมชนบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ ความสงบของสังคมและชุมชน นั่นก็หมายความว่าตำรวจต้องมีประสิทธิภาพสูงสุดในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน

บัณฑิต สิงห์ศิลารักษ์ (2536, น. 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจว่า ภารกิจของตำรวจเป็นกลไกควบคุมสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งที่ได้ให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสงบสุข ปลอดภัย ตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานที่ต้องควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม งานตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวางตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้ความหมายของตำรวจคือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัดความว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ”

1. หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปในประเทศนั้น ได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพัฒนาการใช้อำนาจที่เป็นลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ 8 ประการ คือ

1.1 การป้องกันอาชญากรรม

- 1.2 การปราบปรามอาชญากรรม
- 1.3 การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด
- 1.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย
- 1.5 การรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
- 1.6 การจัดสรรบริการแก่ประชาชน
- 1.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล
- 1.8 การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ

ประชุม เยี่ยมสมบูรณ (2536 , น. 15) ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจไทยว่า หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไป คือ

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการทำความผิดทางอาญา

3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

4. ภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไป ทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

- 4.1 ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

- 4.2 ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

- 4.3 ในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน

- 4.4 ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

- 4.5 ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกราน โดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ติดตามอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจยิ่ง ได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่แก่ประชาชน กล่าวคือถ้าปล่อยให้องค์การตำรวจโดยปราศจากเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดและเฉพาะเจาะจงนานเพียงใด องค์การตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหารและในการปฏิบัติงานการควบคุมบังคับบัญชาและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่เชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคลากรและการจัด

หลักสูตรฝึกอบรมอีกครั้งด้วย ดังนั้นเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรตำรวจจึงเปรียบเสมือนหลักชัยขององค์กรที่มองข้ามไปเสียมิได้

5. กำหนดรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นยอดแห่งความสุข และความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ดังนั้นจำเป็นต้องรักษาความสงบเรียบร้อยไว้ เพื่อความสุขตามปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์โจรผู้ร้ายเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมขังผู้กระทำผิดให้ได้ ตัวมาสอบสวนลงโทษสมควรแก่ความผิดอันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้ข้าศึกจากภายนอกที่จะมาอำยือธิปไตยของประเทศ จนกว่าทหารจะมาทำการรบแทนหรือช่วยทหารรบกับข้าศึกก็ดี หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ ซึ่งทหารกระทำกริยาไว้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบ ซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติทั้งสิ้น เฉพาะตำรวจสายตรวจแล้วย่อมเป็นหน้าที่โดยตรง ได้แก่

5.1 การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

5.2 การป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน การปล้น การชิงทรัพย์

5.3 การปราบปรามและกวาดล้างอาวุธปืนผิดกฎหมาย อาวุธสงคราม วัตถุระเบิดและอาวุธร้ายแรงทุกประเภท

5.4 การจับผู้มีอิทธิพลของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือนิติบุคคลที่มีพฤติกรรมกระทำผิดกฎหมาย

6. การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา

การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา กฎหมายที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ภายใต้ประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วจำเป็นต้องมีผู้รักษาคอยป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิดหากผู้ใดละเมิดจะต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจนั้นมีหน้าที่ทำการป้องกันมิให้มีการละเมิดกฎหมายขึ้น และมีหน้าที่จัดการดำเนินการแก่ผู้ที่ละเมิดกฎหมายนั้น ได้แก่

6.1 การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษ

6.2 การปราบปรามแหล่งอบายมุขต่าง ๆ

6.3 การปราบปรามการข่มขู่ รังแก หลอกลวงประชาชน

6.4 การปราบปรามเกี่ยวกับคนต่างด้าว

7. การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

ตำรวจนั้นถือว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน จำเป็นต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีต้องมีคุณธรรมสูง มีเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจ

ใส่ให้ความช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกชาติ ชั้นวรรณะ ตามสมควรแก่กรณีในกิจกรรมที่พอจะช่วยให้ และไม่กระทำผิดต่อหน้าที่ ได้แก่

8 การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ เช่น สายโทรเลข โทรศัพท์ ไฟฟ้า โบราณสถาน โบราณวัตถุ และทรัพย์สินซึ่งซ่อนไว้ในแผ่นดิน เป็นต้น ทรัพย์สินเหล่านี้หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สาธารณะสมบัตินั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นเวลานาน ได้แก่

8.1 การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ

8.2 การดูแลรักษาสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจ

8.3 การดูแลรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ

2.5.4 แนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ

ปัจจุบันนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549, น. 18) ได้ยึดถือการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่และกรอบอัตรากำลังของสถานีตำรวจ ให้สอดคล้องกับคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานทั้ง 5 งาน ให้ข้าราชการตำรวจในสถานีรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานอำนวยความ

ทำหน้าที่เป็นกลไกของหัวหน้าสถานีการอำนวยความยุติธรรมบริหารจัดการทั้งหลายและจัดการภารกิจของสถานีตำรวจให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานรวบรวมสถิติข้อมูลข่าวสารจากทุกสายงานในสถานี แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอ หัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่างๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง ตลอดจนกำกับดูแล และประสานการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. งานสอบสวน

เป้าหมายที่สำคัญของงานสอบสวน คือ การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาที่ตาม โดยพนักงานสอบสวนซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐ และยังเป็นเจ้าพนักงานของรัฐในเบื้องต้นที่มีโอกาสสัมผัสกับปัญหาที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อระบบการอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาของประเทศไทยเป็นระบบผสมกันระหว่างระบบกล่าวหา ซึ่งต้นแบบคือประเทศอังกฤษกับระบบไต่สวน ซึ่งเป็นหลักการว่ารัฐเท่านั้นที่จะมีสิทธิดำเนินคดีอาญาได้ โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศทวีปยุโรป ดังนั้นการพิจารณาคดีอาญาศาลไทยจึงโน้มเอียงไปทางอังกฤษ คือเป็นการ

นำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย โดยศาลวางตนเป็นกลางและคอยควบคุมการนำเสนอพยานหลักฐานของทั้ง 2 ฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ดังนั้น พนักงานสอบสวนก็ควรจะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับศาลด้วย การวางตนเป็นกลางและยับยั้งความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจะเป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังจะต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะต้องดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พิจารณาแล้วว่าเป็นคดีแพ่ง

3. งานป้องกันและปราบปราม

งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจตำรวจ ดังเช่น ที่ปรากฏในคำจำกัดความว่า “ตำรวจ” หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันในเชิงวิชาการว่า คงไม่มีสังคมใดในโลกที่ปลอดจากอาชญากรรมอย่างแท้จริง แต่ถ้าหากสังคมใดมีอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมาก มักจะได้รับความชื่นชมยกย่องว่าเป็นสังคมที่เจริญแล้วควรแก่การยึดถือเป็นแบบอย่าง สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นเช่นนั้นได้ก็คือ สังคมนั้นจะต้องมีการระวังป้องกันที่ดีมากและไม่เปิดช่องโอกาสให้มีการก่ออาชญากรรมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การป้องกันต้องมาก่อนการปราบปราม” ตามหลักการที่ว่า การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงอาจมองได้ในอีกแง่มุมหนึ่งว่า งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นงาน โഴวหน้าตาและชื่อเสียงของสถานีตำรวจนั้น ๆ เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความรูสึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็จะให้ความร่วมมือร่วมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการสนองตอบด้วย

4. งานสืบสวน

งานสืบสวน เป็นงานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการป้องกันปราบปราม โดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว การสืบสวนยังต้องกระทำเชิงรุกควบคู่กันไปด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงาน

สอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความสะดวกชุมชน ระวังป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานจราจร

จากการที่ยานพาหนะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ได้กลายเป็นปัจจัยที่ห้าของการดำรงชีวิตของคนไทย จึงเป็นสาเหตุให้ปัญหาการจราจร กลายเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้น ๆ ที่แม้แต่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเอาใจใส่ เป็นตัวนำความเสียหายมาสู่ภาพพจน์ของประเทศไทยอย่างมากซึ่งในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันนี้ ปรากฏว่าในเมืองใหญ่ ๆ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น ฯลฯ ก็ประสบปัญหาการจราจรติดขัดเช่นกันและต่อไปอาจจะลุกลามไปถึงเมืองที่มีขนาดรองลงมาอย่างไรก็ตามถึงแม้รัฐบาลจะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหารถจราจรและมีหลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนรับผิดชอบ แต่กำลังหลักของเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงานจราจรจริง มีเพียงตำรวจจราจรเท่านั้นที่มีภารกิจหลักดังนี้

5.1 ควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว

5.2 รณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง

5.3 ลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน

5.4 สนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปแนวทางปฏิบัติโดยมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ โดย เมื่อพิจารณาจากขอบเขตความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 ก, น. 18-20) ในสถานีตำรวจแล้วจะเห็นว่า เนื้อหาแต่ละงานจะมีมากและมีความสำคัญพอ ๆ กัน และเมื่อรวมเป็นงานทั้งหมดที่สถานีตำรวจแต่ละแห่งต้องรับผิดชอบปฏิบัติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีงานในความรับผิดชอบมาก จึงจำเป็นที่หัวหน้าสถานีจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เพียงพอแก่การใช้งานและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตำรวจ สรุปได้คือ

1. ด้านงานป้องกันและปราบปราม เป็น งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นหัวใจสำคัญของการกิจตำรวจ มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การตรวจตราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากจะมีอาชญากรรมใดสามารถเล็ดลอดเกิดขึ้น ก็จะต้องมีการปราบปรามอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือรวมใจกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

2. ด้านงานสอบสวน คือ การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผู้เสียหาย หรือฝ่ายผู้ต้องหาก็ตาม สอบเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้อันระหว่างโจทก์กับจำเลย การวางตนเป็นกลางและหยิบบั้นความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย เป็นที่พึงของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน นอกจากนี้ยังต้องอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ การสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานก็ควรจะดำเนินการโดยรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จเด็ดขาดไปโดยเร็วเช่นกัน และหากมีโอกาสก็ควรจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ

3. ด้านงานสืบสวน คือ งานที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับงานป้องกันปราบปรามโดยนอกจากจะกระทำในเชิงรับ คือ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นก็ออกไปทำการสืบสวนรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษจนได้แล้ว โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องบุคคลและพื้นที่ รวมทั้งสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป และแหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น เพื่อหาทางระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเปรียบเทียบเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมนั่นเอง นอกจากนี้งานสืบสวนยังต้องมีการประสานสัมพันธ์อันดี และให้การสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ในการร่วมกันอำนวยความยุติธรรม ระงับป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านงานจราจร เป็นการดำเนินงานของตำรวจสายงานจราจร ที่รับผิดชอบการจัดและควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรและจับกุมผู้ละเมิด โดยมี องค์ประกอบ คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว การ รมรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง การลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน และการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม

2.6 ข้อมูลทั่วไปสถานีดารวจภูธรจังหวัดชุมพร

2.6.1 ที่ตั้งและภูมิประเทศ

จังหวัดชุมพร เป็นจังหวัดตอนบนสุดของภาคใต้ มีที่ตั้งอยู่ระหว่างเส้นละติจูดที่ 10 องศา 29 ลิปดาเหนือ และ เส้นลองจิจูดที่ 99 องศา 11 ลิปดาตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อ่าวไทย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	จังหวัดระนอง และสาธารณรัฐสังคมนิยมเมียนมาร์

2.6.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่แบ่งเป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ พื้นที่สูงสุดและภูเขาสูงทางทิศตะวันตก พื้นที่ราบตอนกลางและพื้นที่ราบชายฝั่งทะเล พื้นที่ทางตะวันตกเป็นที่สูงและภูเขาทิวเขาที่สำคัญคือทิวเขาตะนาวศรี ซึ่งเป็นพรมแดนทางธรรมชาติระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐสังคมนิยมเมียนมาร์ และเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่ไหลผ่านจังหวัดชุมพร ได้แก่ แม่น้ำท่าตะเภา แม่น้ำหลังสวน เป็นต้น ถัดจากแนวที่สูงมาจากด้านตะวันออกเป็นที่ราบตอนกลางซึ่งมีที่ราบเป็นลูกคลื่นและที่ราบลุ่ม และเป็นพื้นที่เกษตรกรรมที่สำคัญ สำหรับพื้นที่ทางตะวันออกเป็นที่ราบชายฝั่งทะเลยาวประมาณ 222 กิโลเมตร ลักษณะชายหาดของจังหวัดชุมพรค่อนข้างเรียบมีความโค้งเว้าน้อย ความกว้างของจังหวัดโดยเฉลี่ย 36 กิโลเมตร

2.6.3 ขนาดพื้นที่

มีเนื้อที่ประมาณ 3.75 ล้านไร่ หรือ 6,010.849 ตารางกิโลเมตร

2.6.4 จำนวนประชากร

จังหวัดชุมพร มีประชากรจำนวน 500,575 คน แยกเป็นชาย จำนวน 248,367 คน หญิง จำนวน 252,208 คน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

2.6.5 การคมนาคม

โดยรถยนต์ เส้นทางหลัก ถนนเพชรเกษม และถนนสายเอเชีย 41

โดยรถไฟ เส้นทางรถไฟสายใต้

โดยเครื่องบิน จังหวัดชุมพร มีท่าอากาศยานชุมพร อยู่ที่ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ห่างจากจังหวัดชุมพร ประมาณ 27 กม.

2.6.6 สภาพสังคมและเศรษฐกิจ

จังหวัดชุมพร มีพื้นที่มากเป็นอันดับ 4 ของภาคใต้ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ 70 ตำบล 743 หมู่บ้าน ลักษณะนิสัยของประชากรในพื้นที่มีความโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รักษาประเพณีและวัฒนธรรมเก่าแก่มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีลักษณะการประณีประนอม ทำให้สภาพอาชญากรรมที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง การควบคุมอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถควบคุมได้ ประชาชนในพื้นที่มีความตื่นตัวในการมีส่วนร่วม รวมทั้งมีการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐอยู่ตลอดเวลา สังคมเมืองมีความเจริญอย่างรวดเร็วแต่ขาดการวางแผนรองรับที่รัดกุม การเคลื่อนย้ายของประชากรแฝงเข้ามาในพื้นที่ก่อให้เกิดปัญหาการจัดระเบียบสังคม ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาการจราจรตามมา

สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประชากรจังหวัดชุมพร มีสาขาหลักคือ สาขาเกษตรกรรม สาขาการประมง และสาขาอุตสาหกรรม ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาจังหวัดชุมพรมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยเฉลี่ยร้อยละ 5.9 ต่อปี การผลิตในสาขาเกษตรกรรม ประกอบด้วยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ยางพารา กาแฟ ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว ไม้ผล และด้านอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องจากการเกษตร เช่น อุตสาหกรรมผักและผลไม้บรรจุกระป๋อง การผลิตรงนก การสกัดน้ำมันปาล์ม อาหารทะเลแช่แข็ง และปลาป่น เป็นต้น

2.6.7 ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉลี่ย

จังหวัดชุมพรมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 6,010.849 ตารางกิโลเมตร มี 8 อำเภอ ประชากร 500,575 คน ประชากรแขวงประมาณ 100,000 คน มีข้าราชการตำรวจรวมทั้งสิ้น 1,381 นาย เฉลี่ยความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจ 1 นาย ต่อประชากร 362 คน และตำรวจ 1 นาย รับผิดชอบพื้นที่ 4.35 ตารางกิโลเมตร

2.6.8 สถานภาพกำลังพล

2.6.8.1 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อัตราอนุญาต 416 นาย คนครอง 387 นายว่าง 29 นาย คิดเป็นร้อยละ 93

2.6.8.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อัตราอนุญาต 1,326 นาย คนครอง 1,010 นายว่าง 316 นาย คิดเป็นร้อยละ 74

ตารางที่ 2.2

สถานภาพกำลังพล รวมคนครองทั้งหมด 1,399 คน (ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561)

ลำดับ	หน่วย	สัญญาบัตร			ชั้นประทวน			รวม		
		อัตรา	คน	ว่าง	อัตรา	คน	ว่าง	อัตรา	คน	ว่าง
		อนุญาต	ครอง		อนุญาต	ครอง		อนุญาต	ครอง	
1	ฝอ.ภ.จว.ชุมพร	34	30	4	25	13	12	59	43	16
2	กลุ่มงาน สอบสวน	6	5	1	6	1	5	12	6	6
3	กก.สส.ภ.จว. ชุมพร	39	37	2	64	64	0	83	81	2
4	สก.เมืองชุมพร	47	44	3	217	196	21	264	240	24
5	สก.หลังสวน	28	27	1	131	95	36	159	122	37
6	สก.ท่าแซะ	25	22	3	90	76	14	115	98	17
7	สก.สวี	24	24	0	96	70	26	120	94	26
8	สก.ปากน้ำ ชุมพร	23	21	2	77	66	11	100	87	13
9	สก.บ้านวิสัย เหนือ	19	17	2	39	32	7	58	49	9
10	สก.ปากน้ำหลัง สวน	19	18	1	51	39	12	70	57	13
11	สก.นาสัก	17	17	1	40	34	6	58	51	7
12	สก.ปะทิว	23	23	0	80	56	24	103	79	24
13	สก.บ้านมาบ อำมฤต	18	18	0	57	48	9	75	66	9
14	สก.สตูย	18	15	3	72	32	40	90	47	19
15	สก.ละแม	24	23	1	86	70	16	110	93	17
16	สก.พะโต๊ะ	23	22	1	69	38	31	92	60	32
17	สก.ทุ่งตะโก	23	21	2	70	37	33	93	58	35
18	สก.บ้านในหุด	14	13	1	35	27	8	49	40	9
19	สก.ปากตะโก	11	10	1	21	16	5	32	26	6
	รวม	416	387	29	1,326	1,010	316	1,742	1,397	345

2.6.9 ยุทธศาสตร์สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

แนวทางที่สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และปัจจัยคุกคามจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจภูธรภาค จนได้ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” และวิสัยทัศน์ตำรวจภูธรภาค “มุ่งสู่ความเป็นเลิศ”

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติการหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล

เป้าประสงค์ 1 : การกิจที่ได้รับมอบหมายเกิดผลสัมฤทธิ์

กลยุทธ์: เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อการกิจตามนโยบายรัฐบาล โดยมุ่งเน้นภารกิจสำคัญ ดังนี้

1. ปกป้อง เกิดเหตุ พัทธรักษาสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
3. รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว
4. ควบคุมปราบปรามแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย
5. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะเฉพาะทาง
6. ปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ที่กระทบต่อความมั่นคง
7. เตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน
8. รักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของ

ประชาชน

9. การรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

เป้าประสงค์ 2: ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

กลยุทธ์ : เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ชุมชน และที่มีผลกระทบต่อสังคมในทุกระดับ

เป้าประสงค์ 3: มีระบบและกระบวนการที่ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ : ปรับปรุง พัฒนาระบบงานและกระบวนการของหน่วยงานรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

1. ประชาสัมพันธ์กระบวนการและมาตรการในการดำเนินงานให้แก่ประชาชนได้รับรู้

เป้าประสงค์ 4 : มีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือพิเศษ รวมทั้งระบบสารสนเทศ
อัจฉริยะ

กลยุทธ์ : นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1. พัฒนาคุณภาพของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วน ทันสมัย มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
2. กำหนดกรอบอัตรา และจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พิเศษที่ทันสมัยให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้พิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใส มีมาตรฐาน

เป้าประสงค์ 1 : สังคมและประชาชนเชื่อมั่นต่อองค์การตำรวจ

1. พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ
2. นำมาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมาบังคับใช้กับข้าราชการตำรวจที่ประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง
3. มุ่งมั่นทำงานเพื่อภาพลักษณ์ของตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชน
4. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยยึดถือศักดิ์ศรี จริยธรรมและหลักภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม
5. เสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการตำรวจในทุกระดับ

เป้าประสงค์ 2 : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจ
3. ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน

กลยุทธ์ : มีกระบวนการที่โปร่งใสมีมาตรฐาน

1. ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
2. เพิ่มขีดความสามารถของสถานีตำรวจในทุกมิติ
3. ปรับทัศนคติและวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง
4. นำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

5. ดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาของชุมชนและสังคม

เป้าประสงค์ 3 : บุคลากรและหน่วยงานมีครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์:

1. กำหนดกรอบอัตรครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีความเหมาะสมตาม มาตรฐานที่กำหนด
2. จัดหา ปรับเปลี่ยน และแจกจ่ายครุภัณฑ์ฯ ตามข้อ ๒.๔.๑ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติ
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงต่อการใช้ประโยชน์ มีความสะดวกง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูลและสามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน และภายนอก

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายการปฏิบัติงานของตำรวจ

เป้าประสงค์ 1:

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการ มีความเข้มแข็ง

กลยุทธ์ : ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

เป้าประสงค์ที่ 2 : การมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการ มีความพึงพอใจ

กลยุทธ์

1. ส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติและ/หรือให้รางวัลตอบแทนคุณความดีแก่ประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ
2. สนับสนุนเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับประชาชนและเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชนตามความเหมาะสม
3. ปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางการประเมินผลการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

เป้าประสงค์ที่ 3 : กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน

กลยุทธ์

1. บูรณาการกลไกที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ให้มีการเชื่อมโยง การดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีเอกภาพ ลดความ ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

2. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค ต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชน เครือข่ายภาครัฐ และ ภาคเอกชน

เป้าประสงค์ที่ 4 : หน่วยงานและบุคลากรนำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน มาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและให้บริการประชาชน

กลยุทธ์ : ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของข้าราชการตำรวจและเป้าหมายการทำงานของ หน่วยงานทุกระดับให้ยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานตามแนวคิด Community Policing

1. จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ทะเบียน อาสาสมัครเครือข่ายภาครัฐ และภาคเอกชน ประเภทและชนิดของกิจกรรมที่ดำเนินการและให้ สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานอื่น ๆ

2. ปรับโครงสร้างหน่วยงานและระบบตำแหน่งให้สอดคล้องกับการมีส่วนร่วม ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างความเข้มแข็งในการบริหาร

เป้าประสงค์ 1 : การบริหารโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กลยุทธ์ : การบริหารที่มุ่งเน้นผลงานตามแผนยุทธศาสตร์

1. พัฒนาระบบการจัดทำแผนงานงบประมาณ ขับเคลื่อนติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน ทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาองค์การและ โครงสร้างองค์การให้มีความสอดคล้องต่อความ เปลี่ยนแปลง

เป้าประสงค์ 2 : ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ บริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กลยุทธ์ : สร้างบรรยากาศแวดล้อมให้มุ่งใจต่อการปฏิบัติงาน

1. สร้างวัฒนธรรมขององค์การให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2. วางระบบการจัดการด้านสวัสดิการ ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ซึ่งหลักสมรรถนะ ความรู้ความสามารถ ความโปร่งใสและเป็นธรรม
4. ปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทน ให้เหมาะสมกับวิชาชีพ สายงานและความเสี่ยง เพื่อให้ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีเกียรติและสมศักดิ์ศรี
5. จัดทำและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานภายในองค์กร
6. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีขีดความสามารถสูง เพื่อให้คนดีและคนเก่งได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
7. ส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพทางกายและจิตใจ
8. ส่งเสริม แนะนำ ฝึกอบรม ให้ความรู้ทักษะทางด้านวิชาชีพ และการดำรงชีวิต เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรก่อนเกษียณอายุราชการ
9. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้ทุ่มเทและอุทิศตนในการทำงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและต้นทุนในการทำงาน เพื่อให้ผลงานมีมูลค่าเพิ่มขึ้น

เป้าประสงค์ 3 : กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการตรวจราชการ
2. กำหนดแผนการจัดหาและทดแทนสถานที่ทำการ บ้านพัก ยุทโธปกรณ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่
3. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการใช้งบประมาณ ทรัพย์สินและสิ่งของทางราชการ

เป้าประสงค์ 4 : ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะสูงในการปฏิบัติหน้าที่ และนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

กลยุทธ์ : พัฒนาหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมทุกระดับให้สอดคล้องสนับสนุนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1. พัฒนารูปแบบ วิธีการและวางระบบในการพัฒนาบุคลากรให้มีความครอบคลุม และต่อเนื่องภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ
2. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ในกระบวนการยุติธรรม

2.6.10 นโยบายการบริหารราชการของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร

นโยบายเร่งด่วนระยะ 3 เดือน

2.6.10.1 สถานีตำรวจถือว่าเป็นหัวใจและยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นต้องพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง ต้องมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ทำการให้พร้อมรับบริการ สีสันไม่ตก หนู่าไม่รก มีความพร้อมรับบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) พร้อมรับการตรวจเยี่ยมจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกด้านตามนโยบายโรงพักเพื่อประชาชน และทุกสถานีจะต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

2.6.10.2 มุ่งสร้างความปรองดอง สามานฉันท์ ให้สังคม/ชุมชนเกิดสันติสุข และรักษาความเป็นธรรมในสังคม ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่ายเมื่อมีความเห็นต่าง โดยนำงานชุมชนสัมพันธ์มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ ทุกสถานีต้องนำโครงการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน (CPO) และโครงการของชุมชนสำนึกกรักถิ่นเกิด (CSL) มาบูรณาการในการปฏิบัติ อย่างน้อย 5 หมู่บ้าน ต่อ 1 ปี รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้ตำรวจทุกคนเป็นตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และมีเจตนารมณ์ในการ.”บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนตามหน้าที่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

2.6.10.3 การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นนโยบายสำคัญ เช่น ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน โดยเน้นสกัดกั้นถ้าเถียงขนส่งยาเสพติดตามเส้นทางคมนาคมที่เป็นที่จุดเสี่ยง และห้ามข้าราชการตำรวจเข้าไปเกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด

1) พัฒนาและเพิ่มศักยภาพระบบจุดตรวจเข้มแข็ง 1 จุด พื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ในการสกัดกั้น ยาเสพติด, อาวุธปืน, แร้งงานต่างด้าวผิดกฎหมาย, ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร สามารถตรวจสอบการปฏิบัติได้ ผ่านระบบจอภาพทางไกลได้ตลอดเวลา

2) ไม้พยูงให้สายตรวจตำบลประสานข้อมูลถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. ทำบัญชีไม้พยูงว่ามีกี่ต้น อยู่ที่ใดบ้าง ถ่ายภาพบันทึกเก็บไว้ ถือว่าเป็นหนึ่งในข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของแต่ละ สภ. และห้ามตำรวจเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับขบวนการค้าไม้

3) สถานบริการ และร้านเกมต้องมีข้อมูลและที่ตั้งมีสติการตรวจอย่างสม่ำเสมอ

4) ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน และมีการมอบรางวัลแก่หน่วยที่มีผลการปฏิบัติดีเด่น

2.6.10.4 การพัฒนาระบบงานการข่าวให้มีมาตรฐานเป็นระบบสากล ครอบคลุมทุกด้านทั้งด้านอาชญากรรม และด้านความมั่นคง ต้องรู้เขา รู้เรา และนำข้อมูลการข่าว มาใช้เป็น

เครื่องมือในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ ศปก.สภ. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลด้านการข่าว ประกอบด้วยฐานข้อมูลในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ๑๓ ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลความเคลื่อนไหวทางการเมือง โดย หน.สภ. ต้องรู้ข้อมูลข่าวสารสามารถตอบคำถามและรายงานผู้บังคับบัญชาได้ทันที

2.6.11 งานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ได้ดำเนินการแบ่งเขตการตรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้การออกตรวจของเจ้าหน้าที่สายตรวจแคลง ทำให้การดูแลทั่วถึงหากเกิดเหตุจะได้ถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วแต่ละเขตมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้ดูแล

2.6.11.1 การจัดรูปแบบของสายตรวจ

- 1) สายตรวจรถยนต์ จำนวน 1 สาย ตำรวจประจำสายละ 4 คน
- 2) สายตรวจรถจักรยานยนต์ จำนวน 3 สาย ตำรวจประจำสายละ 2 คน

2.6.11.2 การจัดทำกำลังตำรวจในการออกตรวจ

จัดทำกำลังสายตรวจ เป็น 2 ชุด มีสายตรวจวันคู่ และวันคี่มีผู้บังคับบัญชาระดับสารวัตรขึ้นไปควบคุมการปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง

2.6.11.3 งานด้านการจราจร

กำลังตำรวจชั้นประทวน 2 นาย โดยตำแหน่ง (มีตำแหน่งป้องกันปราบปราม ปฏิบัติหน้าที่งานจราจร 2 นาย) มีรองสารวัตรจราจร 2 นาย รวม 4 นาย รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกการจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนที่ใช้เป็นเส้นทางเดินทาง และกวดขันจับกุมตามกฎหมายจราจรต่อผู้ใช้ยานพาหนะให้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อลดอุบัติเหตุและความเสียหายจากความประมาทของผู้ใช้ยานพาหนะ

2.6.11.4 หน้าที่ในการบริการ

หน้าที่ในการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุก-เชิงรับ ดังนี้ (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร. 2559 :115)

- 1) การตรวจตราระวังป้องกันเหตุอาชญากรรม การให้บริการและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อสร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน เช่น สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจ ประจำตู้ยาม ศูนย์ควบคุมสายตรวจ
- 2) การเสริมสร้างความปลอดภัยของชุมชนด้วยวิธีการชุมชนสัมพันธ์
- 3) การป้องกันอาชญากรรมตามแผนการปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งที่สำคัญนอกจากตำรวจสายตรวจและตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์หรือการแนะนำให้ประชาชนรู้จัก

ป้องกันตนเอง การตรวจตราสถานประกอบการ สถานบริการ สถานบันเทิง การควบคุมแหล่ง อายุมข และสิ่งเสพติด การดูแลเด็กและเยาวชนมิให้ไปมั่วสุมยาเสพติดหรือมิให้ก่ออาชญากรรม

4) ทำลายเครือข่ายการค้ายาเสพติด สืบสวนจับกุมปราบปราม นายทุน ผู้ผลิต นักค้า รายสำคัญ ผู้จำหน่ายรายย่อย ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ผู้มีอิทธิพล เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้การสนับสนุน หรือเกี่ยวข้องทุกรายอย่างเฉียบขาด

5) ดำเนินการติดตามจับกุมคนร้ายที่ได้กระทำความผิดแล้วหลบหนี

สรุปได้ว่า การปฏิบัติตาม โครงการพัฒนาสถานีดำรวจเพื่อประชาชนของสถานีดำรวจภูธร จังหวัดชุมพร การให้การบริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปที่มาติดต่อกับสถานีดำรวจนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่การบริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อที่จะทำให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธามากที่สุด ผลจากการดำเนินงาน ตามโครงการจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับผลงานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ในการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีดำรวจภูธรท่าแซะ จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงเพื่อนำมาประมวลสรุปทบทวนเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

ธวัชชัย พันธุ์พิกุล (2545, น. 121) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีดำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีดำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ อาทิ ระเบียบคำสั่ง ขอบบังคับต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากรไม่เพียงพอ

ศุวิทย์ สุตินรงค์ (2547, น. 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด คือ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .998 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 99.6 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่องความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ การเพิ่มงบประมาณและยุทธโศปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านยาเสพติดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีการยอมรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น การจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานในชุดปราบปรามยาเสพติดผู้บังคับบัญชาขาดการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

โกสินทร์ มั่นพรม (2550, น. 79) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการตั้งจุดตรวจ จัดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

ไมตรี เศษโถ (2550, น. 84) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ด้านดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ และด้านรักษากฎหมายการกระทำความผิดกฎหมายอาญา ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ปริดา อุ้งเงิน (2552, น. 78) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย

พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจรพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านเครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552, น. 76-78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร ด้านการป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุจราจร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ปัจจัยภายใน (กระตุน) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ งานหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายบริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้านสภาพการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านเงินรางวัลนำจับและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และการเข้าอบรมสำหรับปัจจัยที่

ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุราชการ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายจ่ายของครอบครัว

2. ปัจจัยภายใน (กระตุ้น) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ผ่านมาและความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่

3. ปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นโยบายการบริหาร การมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ สภาพการทำงาน เงินรางวัลนำจับ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สุทธิพันธ์ อรัญญาส (2552, น. 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านอัยาศัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านอัยาศัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการประสานงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด แยกตามประเภท คือ ผู้ขับขีรถยนต์ ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์ และคนเดินเท้า ผู้ประกอบกิจการร้านค้า รวมทุกด้านและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีข้อเสนอในการใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่ ตำรวจจราจรควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและตำรวจจราจรควรขยายเวลาการให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วนตามจุดที่มีการจราจรคับคั่ง หนาแน่น

อิทธิพล ระเบียบโพธิ์ (2557, น. 95) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากในทุกด้าน นำเสนอเป็นรายด้านจาก

ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ 1.ด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่างๆ 2. ด้านการให้บริการแก่ประชาชน 3.ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4.ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน

อนุชิต อางหาญ (2559, น. 124) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำพบว่า ปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 3 กองกำกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Fitzgerald and Durant (1980, pp. 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภทคือ บริการด้านตำรวจ อักศิกภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมิน โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น ในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมือง นั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในมลรัฐเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อื่นๆ ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พิทช์เกอร์ลาต์และคูร์นัท ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนมีมีต่อบริการสาธารณะ(Public service satisfaction) ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนรับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

Brown and Coulter (1983, p p. 50-58) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัตถุวิสัย ต่อการให้บริการงานตำรวจ (Subjective and Objective Measure of police Service Deliver) ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัย จะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ ของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ ในส่วนนี้จะมีสองลักษณะ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียง ในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือ ยากว่ากัน นอกจากนี้คำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชนประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัตถุวิสัยจะประกอบด้วยสถิติการเกิดอาชญากรรมต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวนตำรวจสายตรวจ และเวลาที่ตำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุเมื่อ ได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลา และร้อยละของการไม่ทันเวลา จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัย คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังได้รับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนและความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบการได้รับการบริการจากตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่น ทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นมีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัยดังกล่าวคือ ตัวแปรภูมิหลัง เช่น อายุ เชื้อชาติ รายได้ และการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะการตกเป็น

เหยื่ออาชญากรรมในขณะที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวัดในเชิงวัตถุวิสัยไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกรอบ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 ก, น. 18-20) ประกอบด้วย ด้านการป้องกัน ด้านการสอบสวน ด้านการสืบสวน และด้านการจราจร จำนวน 4 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิด และ ปัจจัยเชิงใจ 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน 9 ด้าน ของ Herzberg (1959, pp. 71-79) ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 1,399 คน (สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร, 2560, น. 25)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 312 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

กำหนดให้ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

กำหนดให้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,399}{1+1,399(0.05)^2} \\ &= \frac{1,399}{4.4975} \\ &= 311.06 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณตาม สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ คำนวณได้ 311.06 คน เพื่อให้ได้ประชากรเต็มจำนวน ผู้วิจัยจึงขอเพิ่ม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 312 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แล้วจึงดำเนินการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยจะเลือก กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามชั้นยศ มีขั้นตอน ดังนี้

3.1.3.1 ผู้วิจัยได้แบ่งจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 312 คน ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชากรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

$$\text{ชั้นยศประทวน} = \frac{312 \times 1010}{1399} = 225$$

และผลการคำนวณ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

ลำดับที่	ชั้นยศ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ชั้นสัญญาบัตร	387	87
2	ชั้นประทวน	1,010	225
	รวม	1,399	312

3.1.3.2 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบมีระบบ หลังจากได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรของแต่ละชั้นยศแล้ว ใช้การสุ่มแบบมีระบบจากตาราง ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละชั้นยศ ผู้วิจัยนำบัญชีรายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร มาเรียงลำดับตามหมายเลขของแต่ละชั้นยศ

1) ผู้วิจัยหาช่วงห่างระหว่างหมายเลขโดยคำนวณจาก ตัวอย่าง ช่วงห่างระหว่าง หมายเลขชั้นประทวน

$$= \frac{1,010}{312} = 3.23 \text{ คิดเป็น } 4$$

2) เมื่อทราบจำนวนช่วงห่างระหว่างหมายเลข ต่อไปก็จับสลาก เพื่อจะเริ่มสุ่มที่ หมายเลขใด ก็เริ่ม ณ หมายเลขนั้น เรียงลำดับไปเรื่อย ๆ ตามช่วงห่างระหว่างหมายเลข จนได้ครบ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เมื่อไม่เจอกลุ่มตัวอย่างตามหมายเลขที่สุ่ม ก็ดำเนินการจับสลากสุ่มเริ่มช่วง หมายเลขใหม่จนได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.1.4 กลุ่มเป้าหมาย ในการวิจัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

3.1.4.1 ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน

3.1.4.2 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 1 คน

3.1.4.3 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 1 คน

3.1.4.4 นักวิชาการ จำนวน 1 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ และชั้นยศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก จำนวน 35 ข้อ

3.2.2 แบบสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3.3 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

3.3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ อันจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถาม

3.3.1.3 ศึกษาแบบสอบถามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.4 สร้างแบบสอบถาม โดยผ่านการแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีการ IOC (Index of Item – Objective Congruence) เลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป โดยกำหนดค่าไว้

- +1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แนใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แนใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ได้แก่

1) พ.ต.ท.ชูศักดิ์ เมืองระริน การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การจัดการสำหรับนักบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตำแหน่ง สารวัตรจรรยา สภา นี้ ดำรงภูธร จังหวัดระนอง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางสาวจันทร์เพ็ญ ธารา วุฒิกการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและ ประเมินผลการศึกษา ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและ ประเมินผล

3) นางสาว พรชนก ช่วยสุข วุฒิกการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.3.2.2 ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try - out) เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในเขต จังหวัดชุมพร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรในเขต จังหวัดชุมพร แล้วหาค่าคะแนนที่ได้จากการอำนาจจำแนก (Discrimination) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าที่ ระดับ 0.95

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีก ครั้งหนึ่ง เมื่อผ่านการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วก็ได้นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสน ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในการตรวจสอบสถิติประชาชน และเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 ทำความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยอธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กับผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน

3.4.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยในการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ ตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

3.4.4 ผู้วิจัยและผู้ช่วยในการวิจัย ดำเนินการการเก็บข้อมูล ด้วยตนเอง

3.5 การจัดกระทำกับข้อมูล

3.5.1 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

3.5.1.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ และจำแนกออกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.5.1.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มาก
3	คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	น้อย
1	คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.5.1.4 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ และชั้นยศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

3.6.2 การวัดการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาเปรียบเทียบตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
4.21-5.00	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.80 ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6.3 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป ที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งมีตัวแปรเดียวโดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการทั้งหมด (Enter Method)

3.6.4 ข้อเสนอแนะจากแบบสัมภาษณ์ ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่ใน แต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลจาก โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยายความเรียง ตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 ตัวอย่าง ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปดังแสดงในตาราง ที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	185	59.30
2. หญิง	127	40.70
ชั้นยศ		
1. ชั้นสัญญาบัตร	87	29.50
2. ชั้นประทวน	225	70.50
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 312 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.30 และตำแหน่งชั้นยศ ส่วนใหญ่ ตำรวจชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเชิงใจ			
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	2.34	0.76	น้อย
2. ด้านการยอมรับนับถือ	2.82	0.64	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.17	0.45	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.65	0.48	มาก
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	2.61	0.84	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน			
6. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	1.60	0.66	น้อยที่สุด
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	2.16	0.76	น้อย
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	2.17	0.80	น้อย
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.67	0.78	น้อยที่สุด
10. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	1.91	0.80	น้อย
11. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	1.48	0.48	น้อยที่สุด
12. ด้านสถานะของอาชีพ	3.22	0.94	ปานกลาง
13. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	1.94	0.77	น้อย
14. ด้านความมั่นคงในงาน	1.81	0.60	น้อย
รวม	2.33	0.53	น้อย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.65$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X}=3.22$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X}=3.17$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=2.87$) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=2.61$) อยู่ในระดับน้อย 6 ด้าน คือ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=2.34$) ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=2.17$) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=2.16$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{X}=1.94$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($\bar{X}=1.91$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=1.81$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=1.67$) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X}=1.60$) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X}=1.48$) ตามลำดับ

4.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

4.2.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์	2.33	0.98	น้อย
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ	3.13	0.94	ปานกลาง
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้	2.06	0.72	น้อย
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเรื่องมีคุณภาพอยู่เสมอ	1.86	0.85	น้อย
รวม	2.34	0.76	น้อย

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ท่านมีความ

ภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.13$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 2.33$) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 2.06$) และ ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเรื่องมีคุณภาพอยู่เสมอ ($\bar{X} = 1.86$) ตามลำดับ

4.2.2.2 ด้านการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้และความสามารถของท่าน	1.65	0.97	น้อยที่สุด
6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1.68	0.45	น้อยที่สุด
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.00	0.70	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จในงานของท่าน	3.96	0.73	มาก
รวม	2.82	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.00$) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จในงานของท่าน ($\bar{X} = 3.96$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 1.68$) และผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้และความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 1.65$) ตามลำดับ

4.2.2.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้น	3.88	0.86	มาก
10. งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นระดับสูง ขึ้น	2.10	1.06	น้อย
11. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมี ความเป็นธรรม	3.41	0.64	มาก
12. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.31	0.58	ปานกลาง
รวม	3.17	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อ
จำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ งานใน
หน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.88$) และระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน
หน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ งานในหน้าที่ทำให้
ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คืองานในหน้าที่ทำให้
ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นระดับสูง ขึ้น ($\bar{X} = 3.15$) ตามลำดับ

4.2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13. ท่านรับผิดชอบงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด	3.30	0.56	ปานกลาง
14. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.82	0.59	มาก
15. ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.77	0.59	มาก
16. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา	3.70	0.66	มาก
รวม	3.65	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความ
เหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
($\bar{X} = 3.77$) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} =$
3.30) ตามลำดับ

4.2.2.5 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
17. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำท่ายและส่งเสริมให้เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์	2.79	0.96	ปานกลาง
18. ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่าย งานที่ชัดเจน	2.51	0.98	น้อย

(ต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
19. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.63	1.06	ปานกลาง
20. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่	2.52	0.84	น้อย
รวม	2.61	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำทนายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 2.79$) และงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.52$) และลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีการแบ่งมอบหมายงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

4.2.2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน	2.55	0.98	น้อย
22. นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	1.42	0.77	น้อยที่สุด
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	1.20	0.71	น้อยที่สุด
24. มีความชัดเจนของการส่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	1.23	0.72	น้อยที่สุด
รวม	1.60	0.66	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.55$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 1.42$) มีความชัดเจนของการส่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 1.23$) และผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 1.20$) ตามลำดับ

4.2.2.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกิริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่านเมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ท่านที่ปฏิบัติ	1.75	0.99	น้อยที่สุด
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี	1.33	0.92	น้อยที่สุด
27. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก	1.42	1.08	น้อยที่สุด
28. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านให้อิสระในการปฏิบัติงาน	4.14	1.14	มาก
รวม	2.16	0.76	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านให้อิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.14$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกิริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่านเมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ท่านที่

ปฏิบัติ ($\bar{X} = 1.75$) ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 1.42$) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีและมีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 1.33$) ตามลำดับ

4.2.2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
29. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	3.18	1.33	ปานกลาง
30. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน	2.63	1.02	ปานกลาง
31. ในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม	1.43	0.84	น้อยที่สุด
32. ผู้บังคับบัญชาวางตัวนำเลื่อมในศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น	1.45	0.87	น้อยที่สุด
รวม	2.17	0.80	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.17$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี ($\bar{X} = 3.18$) และเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน ($\bar{X} = 2.63$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือผู้บังคับบัญชาวางตัวนำเลื่อมในศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น ($\bar{X} = 1.45$) และในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 1.43$) ตามลำดับ

4.2.2.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
33. หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานเพียงพอใจการปฏิบัติงาน	1.59	0.95	น้อยที่สุด
34. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1.40	0.82	น้อยที่สุด
35. หน่วยงานของท่านมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นสัดส่วน	1.55	0.88	น้อยที่สุด
36 หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการปฏิบัติงาน	2.14	1.08	น้อย
รวม	1.67	0.78	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.14$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือหน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานเพียงพอใจการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.59$) หน่วยงานของท่านมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 1.55$) และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.40$) ตามลำดับ

4.2.2.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
37. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	1.97	1.01	น้อย
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.26	0.98	น้อย
39. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ(เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	1.37	0.85	น้อยที่สุด
40. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆมีความสะดวกและรวดเร็ว	2.05	1.02	น้อย
รวม	1.91	0.80	น้อย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.26$) การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.05$) และเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.26$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ(เบี้ยเลี้ยง)ที่ได้รับมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.37$) ตามลำดับ

4.2.2.11 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	\bar{X}	S.D.	แปลผล
41. การมีโอกาสนในการขยายงานขององค์กร	1.21	0.58	น้อยที่สุด
42. การมีโอกาสนในการขยายตำแหน่งที่สูงขึ้นขององค์กร	1.17	0.53	น้อยที่สุด
43. การมีโอกาสนในการขยายเลื่อนระดับที่สูงขึ้น	2.07	0.68	น้อย
รวม	1.48	0.48	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.48$)
เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การมี
โอกาสนในการขยายเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.07$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ การมีโอกาสนในการ
ขยายงานขององค์กร ($\bar{X} = 1.21$) และ การมีโอกาสนในการขยายตำแหน่งที่สูงขึ้นขององค์กร ($\bar{X} = 1.17$)
ตามลำดับ

4.2.2.12 ด้านสถานะของอาชีพ

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านสถานะของอาชีพ

ด้านสถานะของอาชีพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
44. อาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	3.47	0.47	มาก
45. ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อน ร่วมงานอย่างดี	3.58	0.46	มาก
46. ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่	2.61	0.86	ปานกลาง
รวม	3.22	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านสถานะของอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอย่างดี ($\bar{X} = 3.58$) และอาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ($\bar{X} = 3.47$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 2.61$) ตามลำดับ

4.2.2.13 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
47. ที่พักอาศัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1.39	0.80	น้อยที่สุด
48. ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความเป็นอยู่ส่วนตัวก่อนมอบหมายให้ปฏิบัติ	2.88	0.92	ปานกลาง
49. ความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งเสริมในการปฏิบัติงาน	1.52	0.94	น้อยที่สุด
รวม	1.94	0.77	น้อย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความเป็นอยู่ส่วนตัวก่อนมอบหมายให้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.88$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งเสริมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.52$) และ ที่พักอาศัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.39$) ตามลำดับ

4.2.2.14 ด้านความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร
จังหวัดชุมพร ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
50. ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย	1.95	0.79	น้อย
51. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน	1.45	0.63	น้อยที่สุด
52. การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่	2.03	1.06	น้อย
รวม	1.81	0.06	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 2.03$) และ ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 1.95$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ($\bar{X} = 1.45$) ตามลำดับ

4.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

4.2.3.1 ด้านการป้องกันและปราบปราม

ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัด
ชุมพร ด้านการป้องกันและปราบปราม

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	1.91	0.91	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ	1.69	1.03	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ดี	1.73	1.08	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปราบปรามอย่างแท้จริงในการบังคับใช้กฎหมาย	4.05	0.63	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.67	มาก
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยในชีวิต	3.92	0.82	มาก
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถป้องปรามเหตุต่อทรัพย์สินได้	2.15	1.09	น้อย
8. สร้างความร่วมมือกับประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจได้ดี	3.45	0.61	มาก
รวม	2.86	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการป้องกันและปราบปราม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปราบปรามอย่างแท้จริงในการบังคับใช้กฎหมาย ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิต ($\bar{X} = 3.92$) สร้างความร่วมมือกับ

ประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจได้ดี ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถป้องปรามเหตุต่อทรัพย์สินได้ ($\bar{X} = 2.15$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 1.91$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ดี ($\bar{X} = 1.73$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 1.69$) ตามลำดับ

4.2.3.2 ด้านการสอบสวน

ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสอบสวน

ด้านการสอบสวน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวกในคดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทุกฝ่าย	3.35	0.56	ปานกลาง
2. มีกระบวนการสอบสวนเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมาต่อสู้อันระหว่างโจทก์กับจำเลย อย่างถูกต้อง	2.38	1.07	น้อย
3. ปฏิบัติหน้าที่โดยวางตนเป็นกลาง	3.18	1.17	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความเชื่อมั่นในความยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย	2.18	1.04	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อน	2.10	0.91	น้อย
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณี รวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์	1.91	1.03	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานโดยดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จ	1.68	0.91	น้อยที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ	1.72	1.03	น้อยที่สุด
รวม	2.55	0.68	น้อย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสอบสวน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวกแก่คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์ ($\bar{X} = 1.91$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ ($\bar{X} = 1.72$) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน โดยดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จ ($\bar{X} = 1.68$) ตามลำดับ

4.2.3.3 ด้านการสืบสวน

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสืบสวน

ด้านการสืบสวน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษรวดเร็ว	1.18	0.81	น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคล พื้นที่ อย่างดี	4.05	0.62	มาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวที่หลากหลาย เช่น แหล่งข่าวทั่วไป แหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น	4.00	0.66	มาก
4. ช่วยระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมได้ดี	3.92	0.81	มาก
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน	2.15	1.09	น้อย
6. ช่วยในการสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปรามได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.45	0.60	มาก
รวม	3.37	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการสืบสวน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคล พื้นที่ อย่างดี (4.05) เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสืบสวนหาข่าวทั้งจากแหล่งข่าวที่หลากหลาย เช่น แหล่งข่าวทั่วไป แหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น ($\bar{X} = 4.00$) ช่วยระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเป็นการตัดไฟแต่ต้นลมได้ดี ($\bar{X} = 3.92$) ช่วยในการสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน ($\bar{X} = 2.15$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษรวดเร็ว ($\bar{X} = 1.18$) ตามลำดับ

4.2.3.4 ด้านการจราจร

ตารางที่ 4.20

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการจราจร

ด้านการจราจร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการจัด ควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด	3.35	0.56	ปานกลาง
2. การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว	3.35	0.53	ปานกลาง
3. มีการรณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง	3.87	0.52	มาก
4. ช่วยลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน	3.82	0.53	มาก
5. มีการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.61	มาก
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแจ้งข้อกล่าวหาและออกไปสั่งตรงตามความผิดและรวดเร็ว	2.85	0.99	ปานกลาง

(ต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านการจราจร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติงาน
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการตั้งจุดตรวจ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดหมายจราจร เช่น การตรวจจับความเร็ว การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์	2.38	1.070	น้อย
8. เมื่อมีปัญหาหรือเกิดอุบัติเหตุบนถนนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาถึงที่เกิดเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.18	1.01	ปานกลาง
9. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกการจราจรในช่วงเทศกาลงานสำคัญของจังหวัดอย่างเพียงพอ	2.10	1.04	น้อย
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ยึดมั่นแจ่มใส	1.91	0.91	น้อย
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีริยาจาตสุภาพ ให้เกียรติตามสมควร	1.68	1.03	น้อยที่สุด
12. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลาน กรณีที่ตำรวจจราจรให้บริการหน้าโรงเรียนหรือสถานศึกษาทั้งตอนเช้าและหลังเลิกเรียน	1.72	1.08	น้อยที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีด้วยความเป็นธรรมเมื่อเกิดปัญหาบนท้องถนน	4.05	0.62	มาก
รวม	3.02	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านการจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.02) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีด้วยความเป็นธรรมเมื่อเกิดปัญหาบนท้องถนน ($\bar{X} = 4.05$) มีการรณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.87$) ช่วยลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน ($\bar{X} = 3.82$) มีการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิดความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.35$) มีการจัด ควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการ

ให้ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อมีปัญหาหรือเกิดอุบัติเหตุบนถนนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาถึงที่เกิดเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.18$) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแจ้งข้อกล่าวหาและออกไปสั่งตรงตามความผิดและรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.85$) และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีการตั้งจุดตรวจ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่น การตรวจจับความเร็ว การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 2.38$) มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกการจราจรในช่วงเทศกาลงานสำคัญของจังหวัดอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.10$) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ยึดเยื้อไม่เหน็ดเหนื่อย ($\bar{X} = 1.91$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลาน กรณีที่ตำรวจจราจรให้บริการหน้าโรงเรียนหรือสถานศึกษาทั้งตอนเช้าและหลังเลิกเรียน ($\bar{X} = 1.72$) และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีกริยาจาสุภาพ ให้เกียรติตามสมควร ($\bar{X} = 1.68$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย จำนวน 6 ด้าน ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัย นำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ผู้วิจัยจากตัวแปร 4 ด้าน นำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.3.1 คุณลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.3.1.1 ตัวแปรที่มีการวิเคราะห์ระดับช่วง (Interval Scale) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็น มาตรการอันดับ (Interval Scale) หรือมาตรการอัตราส่วน (Ratio Scale) จำนวน 14 ตัวแปร คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และตัวแปรตาม หลัก 1 ตัวแปร คือ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้รวมทั้งตัวแปรย่อย 4 ตัวแปร คือ ด้านงานป้องกันและปราบปราม ด้านงานสอบสวน ด้านงานสืบสวน และ ด้านงานจราจร

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านงานป้องกันและปราบปราม	2.86	0.52	5 ระดับ
2	ด้านงานสอบสวน	2.55	0.68	5 ระดับ
3	ด้านงานสืบสวน	3.37	0.39	5 ระดับ
4	ด้านงานจราจร	3.02	0.54	5 ระดับ

4.3.2. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่มีค่าเป็น (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่มีค่าเป็น (-) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามกัน หรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูง

ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (คุยฎี อายุวัฒน์ และคณะ, 2535, น. 2)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001 – 0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501 – 0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multicollinearity ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม, 2536, น. 25)

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ตารางที่ 4.22

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄
X ₁	1.00													
X ₂	.722**	1.00												
X ₃	.563**	.672**	1.00											
X ₄	.374**	.511**	.449**	1.00										
X ₅	.494**	.526**	.585**	.253**	1.00									
X ₆	.595**	.476**	.431**	.123*	.545**	1.00								
X ₇	.526**	.412**	.196**	.142*	.235**	.714**	1.00							
X ₈	.696**	.607**	.417**	.435**	.504**	.527**	.591**	1.00						
X ₉	.559**	.453**	.352**	.287**	.305**	.699**	.788**	.698**	1.00					
X ₁₀	.466**	.399**	.179**	.344**	.115*	.572**	.721**	.603**	.850**	1.00				
X ₁₁	.759**	.621**	.484**	.154**	.415**	.824**	.727**	.635**	.729**	.595**	1.00			
X ₁₂	.598**	.742**	.800**	.679**	.828**	.522**	.266**	.586**	.396**	.272**	.446**	1.00		
X ₁₃	.593**	.474**	.308**	.202**	.401**	.727**	.772**	.795**	.837**	.720**	.795**	.386**	1.00	
X ₁₄	.760**	.693**	.466**	.322**	.402**	.712**	.721**	.678**	.786**	.719**	.809**	.535**	.692**	1.00

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 14 ตัวแปร ไม่มีคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.85 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม, 2536, น. 25) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .123 ถึง .850 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับไม่สูงนัก โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9) กับ ปัจจัยด้านด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล (X_{10}) เท่ากับ .850

4.3.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายๆ ตัวที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additively) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตาม หรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบดูว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กัน หรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน และไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi-collinearity

เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปร ที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์, 2541, น.97) ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

รหัสตัวแปร	รายละเอียด	ลักษณะข้อมูล	ประเภทข้อมูล
ตัวแปรตาม			
y	การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานี ตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตาม ตัวแปรย่อย(y_1, y_2, \dots, y_6)	มาตราอันตรภาค
y_1	1) ด้านงานป้องกันและปราบปราม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติงาน 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_2	2) ด้านงานสอบสวน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติงาน 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_3	3) ด้านงานสืบสวน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติงาน 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
y_4	4) ด้านงานจราจร	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติงาน 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

ตารางที่ 4.24

ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

รหัสตัวแปร	รายละเอียด	ลักษณะข้อมูล	ประเภทข้อมูล
ตัวแปรอิสระ			
X_1	(1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน	คะแนนความสำเร็จในการทำงาน	มาตราอันตรภาค
X_2	(2) ด้านการยอมรับนับถือ	คะแนนการยอมรับนับถือ	มาตราอันตรภาค
X_3	(3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	คะแนนความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่	มาตราอันตรภาค
X_4	(4) ด้านความรับผิดชอบ	คะแนนความรับผิดชอบ	มาตราอันตรภาค
X_5	(5) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	คะแนนลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	มาตราอันตรภาค
X_6	(6) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	คะแนนนโยบายและการ บริหารงานขององค์กร	มาตราอันตรภาค

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รหัสตัวแปร	รายละเอียด	ลักษณะข้อมูล	ประเภทข้อมูล
X ₇	(7) ด้านการปกครองบังคับบัญชา	คะแนนการปกครองบังคับบัญชา	มาตราอันตรภาค
X ₈	(8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	คะแนนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	มาตราอันตรภาค
X ₉	(9) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	คะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มาตราอันตรภาค
X ₁₀	(10) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	คะแนนเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	มาตราอันตรภาค
X ₁₁	(11) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	คะแนนโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	มาตราอันตรภาค
X ₁₂	(12) ด้านสถานะของอาชีพ	คะแนนสถานะของอาชีพ	มาตราอันตรภาค
X ₁₃	(13) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	คะแนนความเป็นอยู่ส่วนตัว	มาตราอันตรภาค
X ₁₄	(14) ด้านความมั่นคงในงาน	คะแนนความมั่นคงในงาน	มาตราอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร กับตัวแปรอิสระจำนวน 14 ตัวแปร คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.23-4.24

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 14 ตัว กับตัวแปรตาม

R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เป็นที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

S.E. หมายถึง ค่าความคาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์

b หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปของคะแนนดิบ
Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระซึ่งคำนวณจากค่า
ของตัวแปรต่าง ๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพารามิเตอร์ของสมการถดถอย
แต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

P – Value หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

a หมายถึง ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

X_1 หมายถึง ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)

X_2 หมายถึง ด้านการยอมรับนับถือ (X_2)

X_3 หมายถึง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_3)

X_4 หมายถึง ด้านความรับผิดชอบ (X_4)

X_5 หมายถึง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_5)

X_6 หมายถึง ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร (X_6)

X_7 หมายถึง ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7)

X_8 หมายถึง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X_8)

X_9 หมายถึง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9)

X_{10} หมายถึง ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (X_{10})

X_{11} หมายถึง ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (X_{11})

X_{12} หมายถึง ด้านสถานะของอาชีพ (X_{12})

X_{13} หมายถึง ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (X_{13})

X_{14} หมายถึง ด้านความมั่นคงในงาน (X_{14})

y หมายถึง การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.25

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร (y)
โดยรวม

ตัวแปรอิสระ (X)	B	S.E.	Beta	t	P-value
ค่าคงที่ (a)	-1.971	.181		10.875	.000*
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X ₁)	-.006	.049	-.009	-.114	.909
ด้านการยอมรับนับถือ (X ₂)	.279	.060	.379	4.618	.000*
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X ₃)	.349	.106	.331	3.307	.001*
ด้านความรับผิดชอบ (X ₄)	-.079	.125	-.081	-.632	.528
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X ₅)	.110	.090	.195	1.221	.223
ด้านนโยบายและการบริหารงานของ องค์กร (X ₆)	.057	.077	.080	.749	.455
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X ₇)	.145	.045	.232	3.198	.002*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X ₈)	.045	.052	.076	.860	.391
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X ₉)	.057	.064	.093	.883	.378
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ อื่น ๆ (X ₁₀)	-.172	.050	-.291	-3.409	.001*
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต (X ₁₁)	.136	.112	.138	1.206	.229
ด้านสถานะของอาชีพ (X ₁₂)	-.488	.303	-.507	-1.614	.108
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (X ₁₃)	.072	.069	.117	1.046	.297
ด้านความมั่นคงในงาน (X ₁₄)	.036	.078	.045	.462	.644

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

$$R = 0.771 \quad R^2 = 0.594$$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 14 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับ การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร (y) เท่ากับ 0.771 ($R=0.771$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 14 ตัวแปร รวมกันมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 77.10

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 14 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับการ ปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร (y) เท่ากับ 0.594 ($R^2=0.594$) แสดงว่าตัวแปร อิสระ 14 ตัวแปรสามารถอธิบายการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 59.40

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้เรียงลำดับจาก ตัวแปรที่มีผลต่อการแปรผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดได้ไปหาน้อย ดังนี้

3.1 ด้านการยอมรับนับถือ (X_2 Beta = .379)

3.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_3 Beta = .331)

3.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7 Beta = .232)

3.4 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (X_{10} Beta = -.291)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร มากที่สุด คือ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (X_2) คือ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัดชุมพร สูงขึ้น .379 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (X_3) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา (X_7) ปัจจัยด้าน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (X_{10}) ตามลำดับ และเมื่อ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจนคร จังหวัด ชุมพร เปลี่ยนแปลงไป .379, .331, .232, -.291 ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.971 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัว พยกรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูป คะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3) + b_{10}(x_{10})$

แทนค่าในสูตร $Y = 1.971 + .279(X_2) + .349(X_3) + .145(X_7) + (-.172)(X_{10})$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{10}Z_{10}$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Z = .379Z_2 + .331Z_3 + (-.291)Z_{10} + .232Z_7$$

เมื่อ Y และ Z = การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 10 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบ (X_4) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร (X_6) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X_8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (X_{11}) ด้านสถานะของอาชีพ (X_{12}) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (X_{13}) และด้านความมั่นคงในงาน (X_{14})

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการในการสัมภาษณ์ตัวแทนภาคประชาชน ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และนักวิชาการ จำนวน 5 คน ได้แก่ ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 1 คน ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 1 คน และนักวิชาการ จำนวน 1 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และดำเนินการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการนำข้อมูลจากผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ นำผลการวิจัยไปนำเสนอและเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่ยังขาดความสมบูรณ์ โดยศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 1. ตัวแทนภาคประชาชน | จำนวน 2 คน |
| 2. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร | จำนวน 1 คน |
| 3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน | จำนวน 1 คน |
| 4. นักวิชาการ | จำนวน 1 คน |

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์จาก ตัวแทนภาคประชาชน ข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และนักวิชาการ จำนวน 5 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยได้สรุปผลการสัมภาษณ์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ออกเป็นประเด็น จากประเด็นที่ผู้วิจัยนำเข้าพิจารณา จึงสรุป ในประเด็นที่จะพัฒนา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร จำนวน 4 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านงานป้องกันและปราบปราม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมให้ทันการก่อเหตุในปัจจุบันมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรดึงประชาชนในพื้นที่เข้ามาช่วยเป็นหูเป็นตาในการ

ป้องกันและปราบปรามการก่อเหตุอาชญากรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดข้อเท็จจริง ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการป้องกันเหตุต่างๆ ในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจตา ดูแล ควบคุม ป้องกันเหตุอาชญากรรมต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านงานสอบสวน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินกระบวนการยุติธรรม ในการสอบสวนคดีต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำรงความยุติธรรม ในการสร้างความไว้วางใจการปฏิบัติงานให้กับคู่กรณีฝ่ายต่าง ๆ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นกลางต่อประชาชนทุกฝ่าย ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพรด้านงานสืบสวน คือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรสร้างกระบวนการสนับสนุน จากประชาชน ให้ได้มากที่สุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเร่งรัดกระบวนการในการจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว และด้านงานจราจร คือ ควรให้ความสำคัญในการจัดระเบียบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว ควรมีการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุ ดังการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.1 ด้านงานป้องกันและปราบปราม

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานป้องกันและปราบปราม นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานในการป้องกันอาชญากรรม มีการออกตรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นประจำ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยให้ประชาชน ได้อย่างทั่วถึง โดยมีการออกตรวจตาในทุกๆ 2-3 ชั่วโมงหมุนเวียนอย่างเป็นระบบ”

(ตัวแทนภาคประชาชน สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจในการปราบปราม นั้นถือเป็นภารกิจที่สำคัญโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้อง มีการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเป็นกลางในการทำงานมีมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากล และสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้ทราบแนวทางปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดในการปฏิบัติหน้าที่ มี”

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานป้องกันและปราบปราม นั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการที่จะสร้างกระบวนการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ได้มากที่สุดคือการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน ให้ได้รับรู้รับทราบในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้มีความปลอดภัยได้”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานป้องกันและปราบปราม นั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรสร้างการมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดข้อเท็จจริง ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการป้องกันเหตุต่างๆ ในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจชั้นประทวน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานป้องกันและปราบปราม นั้น เจ้าหน้าที่ควรดึงประชาชนในพื้นที่เข้ามาช่วยเป็นหูเป็นตาในการป้องกันและปราบปรามการก่อเหตุอาชญากรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ เชื่อใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดข้อเท็จจริง ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการป้องกันเหตุต่างๆ ในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง”

(นักวิชาการ, สัมภาษณ์, 2561)

4.2.2 ด้านงานสอบสวน

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ ในด้านงานสอบสวน นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีมาตรฐานในความเป็นกลางในการทำหน้าที่ มีความยุติธรรม แก่ประชาชน สร้างความเข้าใจไว้วางใจในการปฏิบัติงานได้

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า ในด้านงานสอบสวน การปฏิบัติงานของตำรวจ นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการทำหน้าที่ มีการพิจารณาการสอบสวนแบบตรงไปตรงมา มีความเสมอภาคแก่ประชาชน

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสอบสวนนั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการที่จะสร้างกระบวนการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการดำเนินการอย่างรอบคอบ สร้างความยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำงานให้เกิดผลสำคัญ”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสอบสวนนั้น กระบวนการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา สร้างความยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจประทวน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสอบสวนนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินกระบวนการยุติธรรม ในการสอบสวนคดีต่างๆ อย่างตรงไปตรงมาให้กับประชาชน การสร้างความไว้วางใจการปฏิบัติงานให้กับคู่กรณีฝ่ายต่าง ๆ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นกลางต่อประชาชนทุกฝ่าย”

(นักวิชาการ, สัมภาษณ์, 2561)

4.2.3 ด้านงานสืบสวน

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ ในด้านงานสืบสวน นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนในการชี้แจงกระบวนการทำงาน และสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้โดยเร็ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า ในด้านงานสืบสวน การปฏิบัติงานของตำรวจ นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีรูปแบบกระบวนการสืบสวนที่สามารถชี้แจงให้ประชาชนได้เข้าใจในกระบวนการทำงานได้ ซึ่งอาจจะมีแผนผังขั้นตอนให้ประชาชนทราบโดยทั่วไปในการสื่อสารรูปแบบต่างๆ”

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสืบสวน นั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการที่จะสร้างกระบวนการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการดำเนินการอย่างรอบครอบ โดยจัดทำรูปแบบ และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการสืบสวน ให้ประชาชนได้ทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารได้อย่างชัดเจน”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสืบสวน นั้น กระบวนการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีความยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจประทวน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานสืบสวน นั้น ควรสร้างกระบวนการสนับสนุน จากประชาชนให้ได้มากที่สุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเร่งรัดกระบวนการในการจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว”

(นักวิชาการ, สัมภาษณ์, 2561)

4.2.4 ด้านงานจราจร

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ ในด้านงานจราจร นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความมีความสัมพันธ์กับประชาชนเป็นอย่างมากการสร้างความเป็นกันเองการสร้างอัธยาศัยที่ดีกับประชาชน โดยจะนำไปสู่การสื่อสารกับประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีไมตรีจิตร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า ในด้านงานจราจร การปฏิบัติงานของตำรวจ นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีรูปแบบกระบวนการ ของการวางแผนทางจราจร ที่เป็นระบบสามารถแก้ไขปัญหางานจราจรได้เป็นอย่างดี ช่วยลดอุบัติเหตุในการจราจรได้”

(ตัวแทนภาคประชาชน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานจราจร นั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการวางแผนจราจรที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด สามารถนำมาใช้ในพื้นที่ได้ ในความจำเป็นเร่งด่วนของพื้นที่ที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม ต้องมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในวินัยจราจร”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานจราจร นั้น ต้องมีการวางแผนงานจราจรในช่วงเวลาที่เหมาะสม เข้า-เที่ยง-เย็น ซึ่งการจราจรนั้นมีความแตกต่างกัน การบังคับใช้กฎหมายที่ครอบคลุม ประชาชนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายจราจร”

(ตัวแทนข้าราชการตำรวจประทวน, สัมภาษณ์, 2561)

“กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านงานจราจร นั้น ควรสร้างกระบวนการสนับสนุนการวางแผนงานจราจรจากหลากหลายภาคส่วน ควรให้ความสำคัญในการจัดระเบียบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว ควรมีการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุ”

(นักวิชาการ, สัมภาษณ์, 2561)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้นำผลมาสรุป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.65$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X}=3.22$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X}=3.17$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=2.87$) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=2.61$) อยู่ในระดับน้อย 6 ด้าน คือ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=2.34$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=2.17$) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=2.16$) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{X}=1.94$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($\bar{X}=1.91$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=1.81$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=1.67$) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X}=1.60$) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X}=1.48$) ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ตามลำดับ สร้างเป็นสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = 1.971 + .279(X_2) + .349(X_3) + .145(X_7) + (-.172)(X_{10})$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .379Z_2 + .331Z_3 + .232Z_7 + (-.291)Z_{10}$$

เมื่อ Y และ Z = การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

5.1.3 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านงานป้องกันและปราบปราม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมให้ทันการก่อเหตุในปัจจุบันมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรตั้งประชาชนในพื้นที่เข้ามาช่วยเป็นหูเป็นตาในการป้องกันและปราบปรามการก่อเหตุอาชญากรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ให้ประชาชนมีความไว้วางใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรทำอย่างถูกต้อง เป็นธรรมให้ประชาชนมีความไว้วางใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดข้อเท็จจริง ระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีมาตรการป้องกันเหตุต่าง ๆ ในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจตา ดูแล ควบคุม ป้องกันเหตุอาชญากรรมต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านงานสอบสวน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินกระบวนการยุติธรรม ในการสอบสวนคดีต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา ให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำรงความยุติธรรม ในการสร้างความไว้วางใจการปฏิบัติงานให้กับคู่กรณีฝ่ายต่าง ๆ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นกลางต่อประชาชนทุกฝ่าย ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ด้านงานสืบสวน คือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรสร้างกระบวนการสนับสนุน จากประชาชนให้ได้มากที่สุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเร่งรัดกระบวนการในการจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างรวดเร็ว และด้านงานจราจร คือ ควรให้ความสำคัญในการจัดระเบียบการจราจรให้เกิดความคล่องตัว ควรมีการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปราย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ระดับการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

จากผลดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยจากผลการวิจัยทำให้ทราบได้ว่าการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร มีระดับการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การได้รับโอกาสในการเติบโตในสายงาน มีน้อย โดยการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธร นั้นมีจำนวนอัตราในการเติมโตในแต่ละสายงานที่ค่อนข้างจำกัด เป็นโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การที่จะเติมโต ได้ต้องรอให้ตำแหน่งว่างลงก่อน

2. นโยบายและการบริหารงาน ของผู้บังคับบัญชาที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเนื่องจากในระบบการปฏิบัติงานของตำรวจมีการโยกย้ายการปฏิบัติงานที่บ่อยทำให้การบริหารงานหรือการสั่งการเชิงนโยบายไม่ต่อเนื่องมีผลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. อาจเป็นด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิด ไม่กระตุ้นการทำงานที่ดีโดยส่วนมากอาคารสำนักงาน ที่พักยังคงเป็นรูปแบบเดิมๆ ขาดแคลนงบประมาณในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. อาจเป็นด้วยสภาพจิตใจในการทำงานที่ไม่มีความมั่นคงในงาน ที่อาจมีคำสั่งด่วนในการให้ไปปฏิบัติงานในพื้นที่อื่น โดยไม่สมัครใจ จึงทำให้การปฏิบัติงานที่ไม่ดีพอ

5. อาจเป็นเพราะด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น

6. ในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับน้อย โดยการปฏิบัติงานที่ต้องห่างจากถิ่นที่อยู่ จึงมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องตามลำดับดังนี้

1. ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยผลการวิจัย พบว่า การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน ในสังคมเป็นการเชิดชูตัวบุคคลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความรู้และความสามารถ ให้ความสำคัญในความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประกอบกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในส่วนการปฏิบัติงานก็ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จ เป็นประจำ นั้น จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ เฮอร์ซเบอร์ก คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่หากพนักงานได้รับความตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ สุติสงค์ (2547, น. 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษารายงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงานด้าน โอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบาย การบริหาร และด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .998 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 99.6 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัด

ตำราวิจัยจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่องความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ การเพิ่มงบประมาณและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านยาเสพติดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีการยอมรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น การจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานในชุดปราบปรามยาเสพติดผู้บังคับบัญชาขาดการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยผลการวิจัย พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้นบุคคลย่อมมีความใฝ่รู้และค้นหาช่องทางการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานในแต่ละสายงานการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชานั้น ควรส่งเสริมงานในหน้าที่ทำให้มีโอกาที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สร้าง ระบบการเลื่อนขั้นมีความเป็นธรรม การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จึงมีส่วนสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจ จังหวัดชุมพร

สอดคล้องกับแนวคิด แนวคิดของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 , p. 71-79) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ เฮอร์ซเบอร์ก คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน มีรายละเอียด คือ ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่หากพนักงานได้รับความตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เทคนิคและการควบคุมงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ สุติสงค์ (2547, น. 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัด ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัด ตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน

ความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบาย การบริหาร และด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .998 ตัวแปร อิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 99.6 ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะทั่วไปในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่องความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจาก มากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ การเพิ่มงบประมาณและยุทธโศปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านยา เสพติดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีการยอมรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น การจัด บุคลากรไม่เหมาะสมกับงานในชุดปราบปรามยาเสพติดผู้บังคับบัญชาขาดการควบคุมดูแลการ ปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และควรเพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

3. ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานี ตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้ง ไว้ โดยผลการวิจัย พบว่า ในการทำงานนั้นผู้บังคับบัญชาถือว่าเป็นผู้นำที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ที่จะต้องมีการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องมีริยาสุภาพนุ่มนวลให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี มีโอกาสที่จะพบและ ปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก และผู้บังคับในหน่วยงานต้องให้อิสระในการปฏิบัติงาน จากปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา จึงมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

4. ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัย ตั้งไว้ โดยผลการวิจัย พบว่า ด้วยสภาพเศรษฐกิจที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ปัจจัยด้าน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล จึงมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน โดยหมายถึง ในการปฏิบัติงาน นั้นต้องมีความเหมาะสมกับเงินเดือน การมีปริมาณงานที่รับผิดชอบ ที่สอดคล้อง เงินเดือนที่ได้รับ เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (เบี้ยเลี้ยง) ที่ได้รับ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และการเบิกจ่ายสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว จึง มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ เฮอร์ซ เบอร์ก คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่สองเป็น ปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน มีรายละเอียด คือ ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัย

ที่หากพนักงานได้รับความตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ หมายถึง ปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เทคนิคและการควบคุมงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ สุตติสงค์ (2547, น. 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจ จังหวัดชุมพร ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อ ดังนี้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจ จังหวัดชุมพร

- 1) ในด้านการป้องกันและปราบปรามควรมีตำรวจมีการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ
- 2) การป้องกันและปราบปรามควรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ทันเหตุการณ์
- 3) ในด้านการสอบสวน ควรพัฒนาการดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จมีการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทันเหตุการณ์
- 4) ด้านการสอบสวนควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความได้เข้าใจ
- 5) ด้านการสืบสวนควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษรวดเร็ว

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมปัจจัยเงื่อนไขในการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพรที่ดีขึ้น

- 1) ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้การยอมรับและเชื่อถือในความรู้และความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) ควรสนับสนุนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อให้เกิดการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
- 3) ควรมีการพัฒนาสร้างโอกาสในงานในหน้าที่ทำให้มีโอกาที่จะเลื่อนขั้นระดับสูง ขึ้น
- 4) มีการปรับปรุงลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิด โอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่
- 5) ผู้บังคับบัญชา ควรเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- 6) ควรมีความชัดเจนของการส่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา
- 7) ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี และเปิดโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก
- 8) ผู้บังคับบัญชಾವางตัวนำเลื่อมในศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น
- 9) หน่วยงานควรพัฒนาอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน
- 10) ควรกำหนดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ(เบี้ยเลี้ยง)ที่ได้รับมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ในด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

5.3.1.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. (2534). *คู่มือการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจและแนวทางการปฏิบัติงานสายตรวจสายสืบ*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมตำรวจ. ประสานมิตร.
- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2537). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการหมายเลข 022*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2552). *การเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท ในโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จำรอง เงินดี. (2534). *เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเรียง ภาวจิตร. (2536). *สาขารณมิติ : เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา สารมวลชน. 4 (2)*
- จินตนา โสภณ. (2542). *ความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานวิจัยและนักวิจัย ที่มีต่อปัญหาในการวิจัยและพัฒนาของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรัช ชูเวช. (2532). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการบริหารตำรวจ ณ โรงเรียนนายสิบตำรวจ*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมตำรวจ.
- ณัฐพงษ์ พลเวียง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ถวิล ชาราโกชน์. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.

- ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงกรด กุ่ทอง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่า อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริหารที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. (รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัชชัย พันธุ์พิกุล. (2545). *ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ สิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บัณฑิต ลิงส์ศิลาอักษร. (2536). *โรงพักเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2533). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปธานุกรมสังคมวิทยา. (2532). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- ประชา พรหมนอก. (2530). *ตำรวจกับการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: นิติกุลการพิมพ์.
- ประยูร พรหมพันธ์. (2526). *ปัญหาอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- ประวิตร ชูศรี. (2542). *ความรู้และความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2525). *ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ปรีดา อุ่เงิน (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ปुरुชัย เปี่ยมสมบุรณ์. (2536). *การบริหารงานตำรวจ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง

- เผด็จ เอมวงส์. (2529). *โครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคงระดับพื้นที่ลุ่มน้ำพางน้ำม อำเภอมะจิม*
จังหวัดน่าน : ศึกษาเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ของรัฐและเกษตรกร หัวหน้าครัวเรือน.
 (วิทยานิพนธ์ ว.ม.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. *ราชกิจจานุเบกษา*. 122(93 ก) มกราคม, 1-77.
- พัทธกร ศาสนสุพันธ์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่*
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
- มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- พิจิต ควระเดชะคุปต์. (2540). *ยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตพลทรัพย์สัน*
กรณีประชาคมท้องถิ่นในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกัน
- ราชอาณาจักร.
- ไพรวรรณ อุปลี. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนตำบลเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การ*
บริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ
- ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. (2537). *ตำรวจไทยในอนาคต.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ไมตรี เศษโก (2552) *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขต*
เทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ ตำบลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ
- ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ระพิน ชาติไทย. (2548). *ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจกองสรรพาวุธ ต่อการปฏิบัติงานเก็บกู้*
ระเบิด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัฐธนา เนาวบุตร. (2544). *กรณีศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร*
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
- มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550). *ราชกิจจานุเบกษา*. 124(47 ก).
- สิงหาคม, 1-127.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2548). *โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.* กรุงเทพฯ:
- วรรณ เวช. (2543). *การพัฒนากระบวนการตำรวจไทย.* กรุงเทพฯ : โครงการตำรา สมาคม
- มหาวิทยาลัยไทย.
- วรนิท ทองมี. (2549). *การประชุมการบริหารและมอบนโยบาย.* ร้อยเอ็ด: สถานีตำรวจภูธรร้อยเอ็ด.

- วัตรภู อัจหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิฑูรย์ กรุณา. (2532). *ความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มีต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินัย ราชพรณ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. (2535). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ศุภวิทย์ สุตติสงค์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สถานีตำรวจภูธรตำบลท่าแซะ. (2560). *แผนปฏิรูปการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าแซะ ปี 2560*. ชุมพร: สถานีตำรวจภูธรตำบลท่าแซะ จังหวัดชุมพร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2541). *นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2549 ก). *การจัดการองค์ความรู้ องค์ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.. (2549 ข). *โรงพักเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2549). *การจัดการองค์ความรู้ องค์ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขอาชญากรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2552). *คู่มือการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมเกียรติ สมพงษ์. (2536). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- สมบัติ ชูชัยยะ. (2540). การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สินีนุช กรุฑเมือง. (2543). ความคิดเห็นผู้นำเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการจัดตั้งสภาการเกษตรแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิพันธ์ อรัญญาวาส. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุทธิพันธ์ อรัญญาวาส. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุพัตรา สุภาพ. (2527). การเรียนการสอนทางพยาบาล. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุชิต ออาจหาญ (2559) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 3 กองกักกับการ 10 กองบังคับการตำรวจน้ำ. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพกระบวนการการตัดสินใจซื้อ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัยยรัช เวสสะโกศล. (2538). เอกสารประกอบคำบรรยายตามนโยบายโรงพยาบาลของเราเรื่องการจัดสายตรวจ. นครราชสีมา: กองกักการตำรวจ 3 นครราชสีมา.
- อิทธิพล ระเบียบโพธิ์ (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เอก อังสนานนท์. (2547). พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- เอกพร จุ้ยสำราญ. (2546). บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Brown, K. & Couler, P. (1983). Subjective And Objective Measures of Police Service Divergy
Public Administration Review. 43(6), 50-58, April.
- Fitzgerald, M.R. & Durant, R. F. Citizen Evaiuation and Urban Management : Service Delivery
and Era of Protest *Public Administration Review*. 6(10), 585-594, November-
December.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education to work*. New York: McGraw-Hill,
- Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley.
- Hurlock, E. B. (1986). *Developmental Psycnology*. New York: McGraw-Hill.
- Isaak, A.C. (1981). *Scope and Methods of Political Selence : An Introduction to the Methodology
of Political Inquiry*. (3rd ed). Illinois: Dorsey Press.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed). New York: Harper and Row.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Remmer, H.H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude*. New York: Harper.
- Remmers, H.H., Gage, H.L. & Rumme, J. F. (1965). *Practical Introduction to Measurement and
Evaluation*. (2nd ed). New York: Harper&Row.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a Performance
Indicator *Public Administration Review*. 2(40), 46-52, January-February.
- Watson, N. A. (1971). *Police Supervision Reading*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Wilson, J. Q. (1975). *Thinking about Crime*. New York: Books.
- Wolman, T. E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*.
New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statics ; An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการศึกษาฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ

3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ และชั้นยศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก จำนวน 35 ข้อ

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อมูลการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร ให้มีการบริการดีมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

6. ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่าน ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

พ.ต.ต. สกฤษฎ์ สุขนิคย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. ชั้นยศ

() ชั้นสัญญาบัตร

() ชั้นประทวน

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้					
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเรื่องมีคุณภาพอยู่เสมอ					
ด้านการยอมรับนับถือ					
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้อุ้และความสามารถของท่าน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
8. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จในงานของท่าน					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 9. งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
10. งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นระดับสูง ขึ้น					
11. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม					
12. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
ด้านความรับผิดชอบ 13. ท่านรับผิดชอบงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด					
14. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม					
15. ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
16. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
17. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
18. ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน					
19. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
20. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่					
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร					
21. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน					
22. นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
24. มีความชัดเจนของการส่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่านเมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ท่านที่ปฏิบัติ					
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นอย่างดี					
27. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านให้อิสระในการปฏิบัติงาน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 29. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี					
30. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน					
31. ในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม					
32. ผู้บังคับบัญชาวางตัวน่าเลื่อมในศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 33. หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
34. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
35. หน่วยงานของท่านมีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นสัดส่วน					
36. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการปฏิบัติงาน					
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 37. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
39. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ(เบี้ยเลี้ยง)ที่ได้รับมีความเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน					
40. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆมี ความสะดวกและรวดเร็ว					
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต					
41. การมีโอกาสนในการขยายงานของ องค์การ					
42. การมีโอกาสนในการขยายตำแหน่งที่ สูงขึ้นขององค์การ					
43. การมีโอกาสนในการขยายเลื่อนระดับที่ สูงขึ้น					
ด้านสถานะของอาชีพ					
44. อาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
45. ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงานอย่างดี					
46. ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หน้าที่					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
47. ที่พักอาศัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
48. ผู้บังคับบัญชาเข้าใจความเป็นอยู่ส่วนตัว ก่อนมอบหมายให้ปฏิบัติ					
49. ความเป็นอยู่ส่วนตัวส่งเสริมในการ ปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน					
50. ในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
51. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน					
52. การได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ลำดับที่	การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านการป้องกันและปราบปรามเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบ					
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ดี					
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปราบปรามอย่างแท้จริงในการบังคับใช้กฎหมาย					
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิต					

ลำดับ ที่	การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถป้องกันเหตุต่อ ทรัพย์สินได้					
8	สร้างความร่วมมือกับประชาชนในการ ปฏิบัติงานของตำรวจได้ดี					
	ด้านการสอบสวน					
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวกใน คดีอาญาให้กับประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทุก ฝ่าย					
10	มีกระบวนการสอบสวนเพื่อนำเอาพยานหลักฐานมา ต่อสู้กันระหว่างโจทก์กับจำเลย อย่างถูกต้อง					
11	ปฏิบัติหน้าที่โดยวางตนเป็นกลาง					
12	เจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความเชื่อมั่นในความ ยุติธรรมให้กับคู่กรณีทุกฝ่าย					
13	เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับ ความทุกข์ยากเดือดร้อน					
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการอำนวยความสะดวกแก่ คู่กรณีรวมทั้งพยานด้วย เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา การให้ประกันตัว การรับคำร้องทุกข์					
15	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสอบสวนรวบรวม พยานหลักฐานโดยดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้คดีเสร็จ					
16	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความรู้ทางด้านกฎหมาย แก่ประชาชน ด้วยการอธิบายให้ผู้ที่มาแจ้งความ ได้เข้าใจ					

ลำดับ ที่	การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
17	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรวบรวมข้อมูลจนกระทั่ง ติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษรวดเร็ว					
18	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับ บุคคล พื้นที่ อย่างดี					
19	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสืบสวนหาข่าวทั้งจาก แหล่งข่าวที่หลากหลาย เช่น แหล่งข่าวทั่วไป แหล่งข่าวที่จัดทำขึ้น					
20	ช่วยระงับยับยั้งป้องกันเหตุมิให้เกิดขึ้นเป็นการ ตัดไฟแต่ต้นลมได้ดี					
21	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับทุก คน					
22	ช่วยในการสนับสนุนงานสอบสวน งานป้องกัน ปราบปราม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	ด้านการจราจร					
23	มีการจัด ควบคุมจราจรในเขตพื้นที่ดำเนินการให้ ผู้ใช้พาหนะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด					
24	การควบคุม กำกับดูแลการจัดระบบจราจรให้เกิด ความคล่องตัว					
25	มีการรณรงค์สร้างวินัยจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างจริงจัง					
26	ช่วยลดอุบัติเหตุการจราจรด้วยการป้องกัน					
27	มีการสนับสนุนงานป้องกันปราบปราม ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ					

ลำดับที่	การปฏิบัติงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
28	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแจ้งข้อกล่าวหาและออกใบสั่งตรงตามความผิดและรวดเร็ว					
29	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการตั้งจุดตรวจ โดยมีกานำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่น การตรวจจับความเร็ว การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์					
30	เมื่อมีปัญหาหรือเกิดอุบัติเหตุบนถนนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาถึงที่เกิดเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
31	มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกจราจรในช่วงเทศกาลงานสำคัญของจังหวัดอย่างเพียงพอ					
32	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ยึดมั่นแจ่มใส					
33	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีกริยาวจาสุภาพ ให้เกียรติตามสมควร					
34	ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของบุตรหลานกรณี que ตำรวจจราจรให้บริการหน้าโรงเรียนหรือสถานศึกษาทั้งตอนเช้าและหลังเลิกเรียน					
35	เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณีด้วยความเป็นธรรมเมื่อเกิดปัญหาบนท้องถนน					

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	214.4900	1008.1772	.5234	.9558
A2	213.8900	986.9692	.7441	.9549
A3	215.0650	1002.0072	.6133	.9554
A4	215.2650	1028.8549	.3444	.9563
B1	215.4900	1000.3319	.7280	.9551
B2	215.4400	990.8693	.8039	.9547
B3	213.0650	1016.9371	.6856	.9555
B4	213.1400	1020.1726	.5573	.9558
C1	213.1150	1017.2125	.6406	.9556
C2	214.9650	1039.3675	.4739	.9574
C3	213.6400	1021.2854	.5473	.9558
C4	213.7650	1017.5719	.6614	.9555
D1	213.8150	1022.0926	.6092	.9557
D2	213.2150	1025.7684	.5186	.9559
D3	213.2900	1037.7346	.5962	.9566
D4	213.3650	1044.2313	.6222	.9569
E1	214.1900	1002.6343	.6470	.9553

E2	214.5400	1001.4355	.6220	.9554
E3	214.3650	997.6535	.6602	.9553
E4	214.5900	1018.7827	.4611	.9560
F1	214.4650	1015.7350	.5022	.9558
F2	215.7900	1037.0030	.2798	.9564
F3	216.0650	1045.3567	.4523	.9566
F4	216.0650	1045.3567	.4452	.9566
G1	215.3650	1035.2082	.5871	.9567
G2	216.0150	1039.1967	.4294	.9564
G3	216.0150	1039.1967	.4294	.9564
G4	212.6650	1027.2161	.3512	.9568
H1	213.6400	997.8384	.5251	.9559
H2	214.2900	982.3586	.7235	.9550
H3	215.9650	1044.0641	.6469	.9567
H4	215.8900	1023.4427	.4699	.9560
I1	215.6400	1025.2264	.3461	.9563
I2	215.9650	1039.5564	.5315	.9565
I3	215.8900	1043.4196	.0602	.9567
I4	215.1150	1003.8988	.5728	.9556
J1	215.4400	1011.0215	.5879	.9556
J2	214.7900	1023.3594	.2357	.9572
J3	215.9650	1046.4615	.5509	.9568
J4	215.4900	1058.3575	.5233	.9582
K1	216.0150	1048.1113	.6394	.9569

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K2	216.0650	1045.3567	.4571	.9566
K3	214.9400	1002.4230	.8491	.9549
L1	213.5850	1022.6477	.7373	.9556
L2	213.4900	1029.3080	.5848	.9560
L3	214.4300	1007.0658	.6502	.9554
M1	215.8858	1040.1027	.4171	.9564
M2	214.1400	1012.3350	.6031	.9555
M3	215.8317	1029.2859	.4149	.9561
N1	215.3087	1019.9519	.5330	.9558
N2	215.8837	1049.3584	.4270	.9569
N3	215.0650	1002.0072	.6133	.9554
YA1	215.2650	1028.8549	.3444	.9563
YA2	215.4900	1000.3319	.7280	.9551
YA3	215.4400	990.8693	.8039	.9547
YA4	213.0650	1016.9371	.6856	.9555
YA5	213.1400	1020.1726	.5573	.9558
YA6	213.1150	1017.2125	.6406	.9556
YA7	214.9650	1039.3675	.6739	.9574
YA8	213.6400	1021.2854	.5473	.9558
YB1	213.7650	1017.5719	.6614	.9555
YB2	214.4900	1003.2798	.5960	.9555
YB3	214.0400	1013.1432	.4159	.9562
YB4	215.2150	1016.6265	.4343	.9561

YB5	215.3150	1023.9354	.4392	.9560
YB6	215.5900	1004.9998	.6887	.9552
YB7	215.5900	1005.5818	.6783	.9553
YB8	213.1150	1027.7475	.4507	.9560
YC1	213.1900	1031.0770	.3331	.9563
YC2	213.1650	1028.9665	.3941	.9562
YC3	214.8900	1039.2333	.5784	.9573
YC4	213.7400	1032.3328	.3452	.9563
YC5	213.8150	1028.4490	.4083	.9561
YC6	213.8650	1029.9509	.4169	.9561
YD1	213.2150	1032.9162	.3249	.9563
YD2	213.2900	1032.9936	.3245	.9563
YD3	213.3150	1043.3337	.5493	.9568
YD4	214.2900	1018.4381	.4062	.9562
YD5	214.4900	1003.2798	.5960	.9555
YD6	214.0400	1013.1432	.4159	.9562
YD7	215.2150	1016.6265	.4343	.9561
YD8	215.3150	1023.9354	.4392	.9560

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
YD9	215.5900	1004.9998	.6887	.9552
YD10	215.5900	1005.5818	.6783	.9553

YD11	213.1150	1027.7475	.4507	.9560
YD12	213.1900	1031.0770	.3331	.9563
YD13	213.1650	1028.9665	.3941	.9562

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 87

Alpha = .9565



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม ค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	0	2	0.67
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	0	1	2	0.67
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	0	2	0.67
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	0	1	1	2	0.67
16	1	1	1	3	1
17	1	1	0	2	0.67
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	0	2	0.67
21	0	1	1	2	0.67
22	1	1	1	3	1
23	1	0	1	2	0.67

(ต่อ).

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	0	1	2	0.67
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	0	2	0.67
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1
36	0	1	1	2	0.67
37	1	1	1	3	1
38	1	1	0	2	0.67
39	1	1	1	3	1
40	1	1	1	3	1
41	1	1	1	3	1
42	1	0	1	2	0.67
43	1	1	1	3	1
44	1	1	1	3	1
45	1	1	1	3	1
46	1	1	0	2	0.67
47	1	1	1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
48	1	1	1	3	1
49	1	1	1	3	1
50	1	1	1	3	1
51	1	1	1	3	1
52	1	0	1	2	0.67
53	1	1	1	3	1
54	1	1	1	3	1
55	1	1	1	3	1
56	1	1	0	2	0.67
57	1	0	1	2	0.67
58	1	1	1	3	1
59	1	1	1	3	1
60	1	1	1	3	1
61	1	1	0	2	0.67
62	1	1	1	3	1
63	1	1	1	3	1
64	1	1	1	3	1
65	1	1	1	3	1
66	0	1	1	2	0.67
67	1	1	1	3	1
68	1	1	0	2	0.67
69	1	1	1	3	1
70	1	1	1	3	1
71	1	1	1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
72	1	1	1	3	1
73	1	1	1	3	1
74	1	0	1	2	0.67
75	1	1	1	3	1
76	1	1	1	3	1
77	1	1	1	3	1
78	1	1	0	2	0.67
79	1	0	1	2	0.67
80	1	1	1	3	1
81	1	1	1	3	1
82	1	1	1	3	1
83	1	1	0	2	0.67
84	1	1	1	3	1
85	1	1	1	3	1
86	1	1	1	3	1
87	1	1	1	3	1



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ รศรป. ว ๐๐๓๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พันตำรวจโทชูศักดิ์ เมืองระริน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสถฤช สุขนิิตย์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร" เพื่อให้การวิจัย
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- | | | |
|-------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| เพื่อ | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านกราวด์และประเมินผล |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา |
| | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ ระบุ..... |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ว ๐๐๓๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวพรชนก ช่วยสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤทธยา สุขนิษฐ์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ว ๐๐๓๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวจันทร์เพ็ญ ธาธา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤทธิ สุขนิติย์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ๐๐๓๘/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน ผอ.นิตติการุณย์ งามกุล ภาควิชา รัฐศาสตร์ จ.มหาสารคาม

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤตชัย สุขนิษฐ์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร”
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัย
เข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตาม
วัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKAM UNIVERSITY
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ๐๐๓๙/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ ตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤต สุนิธิย์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัย
เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASarakham UNIVERSITY
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศปร. ๖ ๐๐๗๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วม Focus Group Discussion

เรียน นางฉวีฉวี ทรัพย์ธำ ตำแหน่ง คณบดี

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤทธิ สุนิษฐ์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร”
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้ว
เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วม
Focus Group Discussion ในวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๐๐๗๗/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วม Focus Group Discussion

เรียน นางฉวีรฉัตร วิมุตตาพานิชย์ ตำบลเทพาคอตปะชะฮ์ฮัน

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสถกชญา สุขนิติย์ รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วม Focus Group Discussion ในวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ว ๐๐๗๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วม Focus Group Discussion

เรียน พ.ศ.ท. วิชัย ตันท์พญา ไร่ราชภาวนาคารวิทยาลัยอาชีวศึกษา

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤตฤกษ์ สุชนิตย์ รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร”
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้ว
เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วม
Focus Group Discussion ในวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ๖ ๐๐๗๗/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วม Focus Group Discussion

เรียน นางผดุงชาติ ชัยทรัพย์ พักอิษากา

ด้วย ร้อยตำรวจเอกสฤทธิสุข สุนิษฐ์ รหัสประจำตัว ๕๙๔๒๖๒๐๘๐๒๒๑ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร”
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้พิจารณาแล้ว
เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญอย่างยิ่ง จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วม
Focus Group Discussion ในวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมตำรวจภูธร จังหวัดชุมพร
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พ.ต.ต. สกฤษฎ์ สุจริตย์
วัน/เดือน/ปีเกิด	26 ตุลาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 49/46 หมู่ 11 ตำบลวังไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	สารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ จังหวัดชุมพร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2562	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY