



ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๔

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต

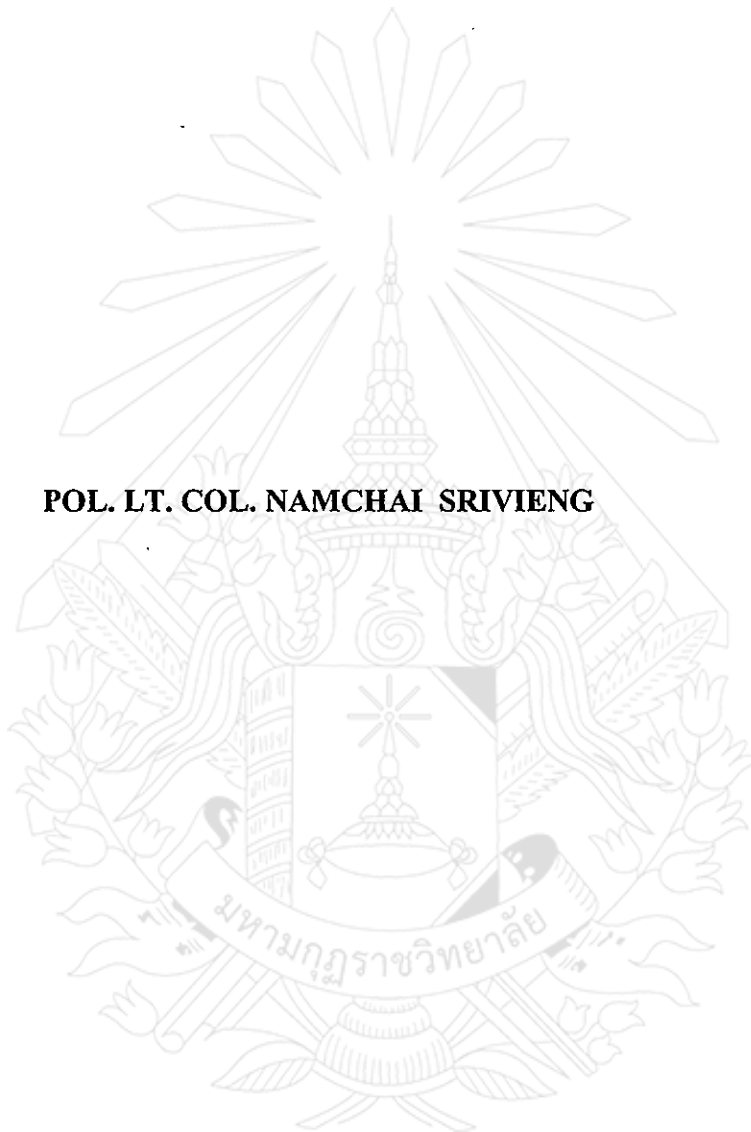
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2554

**FACTOR EFFECTING PERATION OF POLICE OFFICERS OF
CHUMPHAE PROVINCIAL POLICE STATION, CHUMPHAE
DISTRICT, KHONKAEN PROVINCE**

POL. LT. COL. NAMCHAI SRIVIENG



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2554(2011)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร
ชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ชื่อนักศึกษา : พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สุรพล พรหมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

ประธานกรรมการ

.....
(ดร. สุรพล พรหมกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัชฌพงษ์ ศรีจันทร์)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Factor Effecting Peration of Police Officers Of Chumphae Provincial
Police Station,, Chumphae District, KhonKaen, Province

Student's Name : Pol. Lt. Col. Namchai Srivieng

Department : Government

Advisor : Dr. Suraphon Promgun

Co-Advisor : Pol. Lt. Col. Jakkrapong Fongchai

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

S. Prom Advisor
(Dr. Suraphon Promgun)

Jakkrapong Fongchai Co-Advisor
(Pol. Lt. Col. Jakkrapong Fongchai)

S. Chaimusik Member
(Asst. (Emeritus) Prof. Dr. Sukit Chaimusik)

Chissanapong S Member
(Asst. Prof. Chissanapong Sonchan)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ชื่อนักศึกษา	: พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. สุรพล พรหมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย
ปีการศึกษา	: 2554

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาปัจจัยที่ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 127 คน การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ปัจจัยที่ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

ผลการวิจัยพบว่า

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือด้านก้าวหน้าในอาชีพ

2) ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อต่างกัน พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น วุฒิ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อ มีการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนการปฏิบัติงานด้านก้าวหน้า ในอาชีพ ที่มีอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ ค่า $\chi^2 = 19.347$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .004 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมี ความสัมพันธ์กัน โดยผู้มีอายุ 31-41 ปี มีระดับการปฏิบัติงานมากกว่า อายุ ต่ำกว่า 35 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

3) ข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สามารถแยกเป็นด้านมีรายละเอียดดังนี้คือ ด้าน ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็คือ ข้าราชการตำรวจควรรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ให้ มากขึ้น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คือ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความอนุเคราะห์ และช่วยเหลือแก่ผู้ได้บังคับบัญชาด้านการบริการประชาชน คือ ข้าราชการตำรวจควรให้การ บริการประชาชน โดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย (ด้านการอำนวยความสะดวก ธรรมให้กับประชาชน คือ ข้าราชการตำรวจควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน คือ ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบาย และการบริหารงานของกรมเพื่อจักได้ในผลตอบแทน และการบรรลุมิติประสงค์ของหน่วยงาน

Thematic Title : **Factor Effecting Peration of Police Officers Of Chumphae Provincial Police Station,, Chumphae District, KhonKaen, Province**

Student's Name : **Pol. Lt. Col. Namchai Srivieng**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Suraphon Promgun**

Co - Advisor : **Pol. Lt. Col. Jakkrapong Fongchai**

Academic Year : **B.E. 2554 (2011)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study factor effective to operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province 2) to study relationship between the factor effective to operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province when classified in accordance with age, educational level and income per month, and 3) to study suggestions and guideline for problems-solving involving with the factor effective to operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province. The population used for for this research were 127 police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province, the statistics used for data analysis was Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation, the statistics of Chi-Square test was also used for searching for the relationship between private factor and operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province, and for the analysis it was the content analysis, then it was arranged according to the order of frequency.

The results of research were found as follows :

1) All 5 aspects of factor effective to operation of police officers at Chumphae Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province were at moderate level, when considering on each aspect it was found that the relation with the supervisor was at high level, the second one was duty operation being at moderate level, and at the lowest level was occupational progressiveness.

2) For the results of analysis for relationship between the factor effectiveness to operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province when classified in accordance with different age, educational qualification and averaged income, it was found that the operation of the police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province and their educational qualification, averaged income were not related, but for the operation for occupational progressiveness, the age and operation of the police officers at Chumphae District were analyzed by the statistical test of X^2 and its value was at $X^2 = 19.347$ which was statistical significance at 0.004 which had been shown that the age and operation of police officers were related to each other. Those who had got the ages of 31 – 40 years, had got more operational level than those who had got the ages being lower than 35 years, 41 – 50 years and 51 years up respectively.

3) The suggestions derived from the operation of police officers at Chumphae Provincial Police Station, Chumphae District, Khon Kaen Province can be classified into the following details: 1) for duty operation the police officers should have to be more discipline than it was 2) for occupational progressiveness the supervisors should have more kindness and hospitality towards those working under them 3) for occupational security the police officers should give the sincere work towards people without expecting for the return and a praise 4) for relationship with the supervisors the police officers should be always supported and encouraged from the supervisors 5) for policy and administration the police officers should operate their duty according to the policy set up and the administration from the police department without return to achieve the unit's objectives.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือและความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณสถาบัน องค์กรและบุคคลที่ได้ให้ความช่วยเหลือดังต่อไปนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนสามารถนำความรู้มาเขียนสารนิพนธ์นี้ได้ และกราบทูลขอแนะนำทางในการศึกษาค้นคว้า ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย พระครูปลัดลัมพพิพัฒนวิริยาจารย์ ประธานกรรมการ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ตรวจสอบสารนิพนธ์และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนแล้วเสร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อุทิศแรงกายและแรงใจให้บริการที่ดีเยี่ยมสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยการเติมเต็มสิ่งที่ขาดแคลนและคอยให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณ ดร. สุรพล พรหมกุลอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และพันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่กรุณาแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหา และแนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการจัดพิมพ์สารนิพนธ์ให้ถูกต้องตามรูปแบบของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ทุกท่านที่กล่าวมาได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำองค์ความรู้ ให้บริการ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์

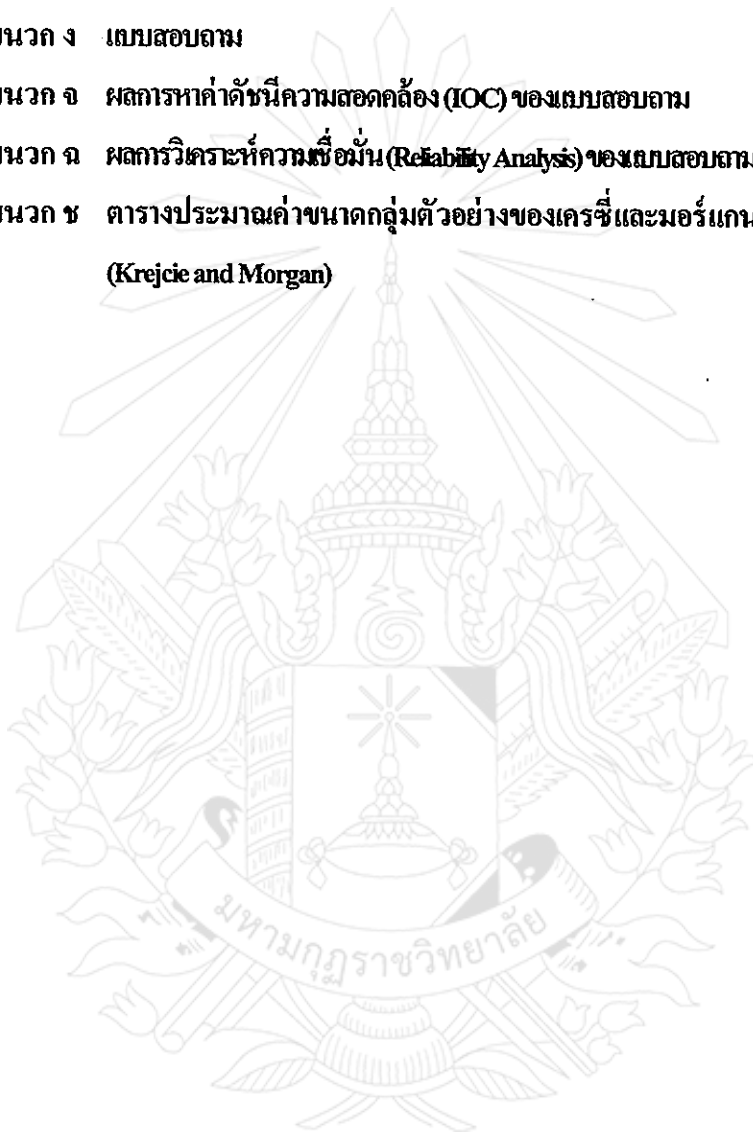
ท้ายที่สุดขอขอบคุณพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ ตลอดคนทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีทุกประการ

พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	24
2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	42
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	50

ภาคผนวก		125
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	126
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	128
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	134
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	136
ภาคผนวก จ	ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	143
ภาคผนวก ฉ	ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม	148
ภาคผนวก ช	ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)	153
ประวัติผู้วิจัย		156



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	63
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
ตารางที่ 4.4	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 5 ด้าน	64
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	65
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	66
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน	67
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการประชาชน	68
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน	69

ตารางที่ 4.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม	70
ตารางที่ 4.11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 4.12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม ด้านการ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ	72
ตารางที่ 4.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม ด้านการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการ ประชาชน จำแนกตามอายุ	74
ตารางที่ 4.15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการ บริหารจำแนกตามอายุ	75
ตารางที่ 4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ด้าน การศึกษา	76
ตารางที่ 4.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจำแนกตามระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	79

ตารางที่ 4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านการ บริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	80
ตารางที่ 4.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบาย และการบริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา	81
ตารางที่ 4.22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
ตารางที่ 4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่นด้าน การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	83
ตารางที่ 4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่นด้าน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	84
ตารางที่ 4.25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน	85
ตารางที่ 4.26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่นด้าน การบริการประชาชน	86
ตารางที่ 4.27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน	87
ตารางที่ 4.28	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านการ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	88

<p>ตารางที่ 4.29</p>	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรงสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p>	<p>89</p>
<p>ตารางที่ 4.30</p>	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรง สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการ อำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน</p>	<p>90</p>
<p>ตารางที่ 4.31</p>	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรง สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการ บริการประชาชน</p>	<p>91</p>
<p>ตารางที่ 4.32</p>	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำรง สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบาย และการบริหารงาน</p>	<p>92</p>



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานราชการ ที่มีภารกิจอันสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยตรง คือ การรักษากฎหมาย การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การสืบสวนความผิดทางอาญา การบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน รวมทั้งหน้าที่พิเศษอื่นๆ เหล่านี้ ล้วนแต่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการสำรวจและ เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่ข้าราชการตำรวจ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะละเลยมิได้เป็นอันขาด ไม่เช่นนั้น จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของข้าราชการตำรวจ และส่งผลกระทบต่อเนื่อง ไปถึงความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จากการปฏิบัติงานภายในหน่วย พบว่าข้าราชการตำรวจ ไม่มีใครจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การทำงานของแต่ละฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ฝ่ายธุรการ ฝ่ายสืบสวน ฝ่ายสอบสวน ฝ่ายป้องกันปราบปราม และฝ่ายจราจร มักจะทำงานด้วยความเฉื่อยชา ไม่ประสานความร่วมมือ ในการทำงาน เท่าที่ควรจนบ่อยครั้งที่ก่อให้เกิด ความขัดแย้งขึ้นภายในหน่วยงาน ไม่มีใครจะหมั่นออกตรวจตรา สืบสวนป้องกันปราบปราม การกระทำผิดเท่าที่ควร หากปล่อยให้ ปรากฏการณ์เช่นนี้ ดำเนินต่อไป จะไม่เป็นผลดีต่อภาพพจน์ ของหน่วยงาน และที่สำคัญคือ จะส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้มีนักทฤษฎีและนักวิจัย ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกับออกไปหลายประการซึ่งพอที่จะสรุปได้ว่า ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน เป็นไปในทางบวก หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนอง ความต้องการในด้านต่าง ๆ จากนโยบายของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการมีความสะดวกสบายและบรรยากาศเอื้อต่อการการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจดี ทุ่มทอ เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานขององค์กร ประสบผลสำเร็จที่แสดงออกถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานะแวดล้อม ทำที่ ในการทำงาน การปฏิบัติงาน ความมั่นใจ ความกระตือรือร้น ความสนใจ เอาใจใส่รับผิดชอบต่อสังคม ผล

การศึกษาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหาแนวทางส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีขวัญและกำลังใจที่ดี หากข้าราชการตำรวจได้รับการสนับสนุนในด้านปัจจัยด้าน เช่น นโยบายการบริหาร การปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน รายได้ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ สวัสดิการ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมที่ดี ข้าราชการตำรวจก็จะมี ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ คนที่มีความรู้ความสามารถดี แต่หากขวัญกำลังใจที่ไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็ม ความสามารถ ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะเป็นผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่ข้าราชการตำรวจ ทั้งใน ส่วนบุคคลและองค์กร ส่งให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน

สถานีตำรวจภูธรชุมแพ เป็นราชการส่วนภูมิภาค มีอาณาเขตติดต่อกับหลายอำเภอ มีลักษณะ ภูมิประเทศที่แตกต่างจากหลายพื้นที่ มีทั้งเป็นที่ราบลุ่ม ที่แห้งแล้ง ลำน้ำ ป่า ไร่ และภูเขา มีเขตพื้นที่ กว้างและยาวมาก ประชาชนในพื้นที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน เพื่อควบคุมป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรมทุกรูปแบบ ตำรวจจึงต้องทำงานหนัก ลำบาก และเสี่ยงภัยมากขึ้น ประกอบกับ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ ประสบกับปัญหาที่หลากหลายประการตามภาวะเศรษฐกิจ ได้แก่ นโยบายของ รัฐบาลแต่ละยุคสมัย การบริหารงานของหัวหน้าหน่วยงาน งบประมาณในการปฏิบัติงาน ยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ค่าตอบแทน เงินเดือนน้อย ค่าครองชีพสูง มีหนี้สินมาก การศึกษาไม่ สูงมากนัก ตำแหน่งหน้าที่ สวัสดิการ รายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน หากเปรียบเทียบกับข้าราชการหน่วยงานอื่นจะพบว่ามีความแตกต่างกันมาก ซึ่งอาจมีผลต่อการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความซื่อสัตย์ ขาดความรับผิดชอบ ขาดความ ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน เมื่อข้าราชการตำรวจขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ปฏิบัติงาน ได้อย่างไม่ เต็มความรู้ความสามารถ สิ่งก็ตามมาคือ ประชาชนและสังคมจะได้รับความเดือดร้อน ชุมชนขาดความ สงบสุข ประชาชนไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้นเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ปัญหา ต่างๆ ประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน อันจะยังผลให้เกิดการทำงาน อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และนำความ ปลอดภัย มาสู่ชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน สมดังเจตนารมณ์ของคำว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” เจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดและสัมพันธ์กับประชาชนมากที่สุดเมื่อ เทียบสัดส่วนกับกลุ่มบุคลากรในสังกัดของสถานีตำรวจซึ่งมีภารกิจและหน้าที่ บทบาทกระจายอยู่ทุก พื้นที่ในเขตจังหวัด ซึ่งแต่ละพื้นที่ มีภูมิประเทศที่แตกต่างกันซึ่งเขาเหล่านี้ต้องปรับตัวให้เข้ากับพื้นที่ ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมทั้งผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นด้วยเหตุผลดังกล่าวความพึง พอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นแรงผลักดันให้ราชการเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดสาหะ พุ่มเทก่าลังกาย กำลั้งใจในการพิทักษ์รักษาความสุขของสังคม ยึดกระบวนการยุติธรรม กฎหมาย

ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มุ่งลดปัญหา อาชญากรรมและการกระทำผิดทุกรูปแบบ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างภาพพจน์ที่ดีและให้ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชนมากที่สุด¹

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้านการบริการประชาชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและมีผลกระทบอย่างไรพร้อมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูล ไปปรับใช้เป็นนโยบายให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

¹ วุฒิชัย โสมานบุตร, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2536, หน้า 4.

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1.3.1 อายุของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.3.2 ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.3.3 รายได้เฉลี่ยของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2553 จำนวน 190 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ดังนี้

ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

- 1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
- 4) ด้านการบริการประชาชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

1.4.3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.4.4. ขอบเขตเขตด้านเวลา

ได้แก่ ธันวาคม พ.ศ. 2553 - มีนาคม 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ใน สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.5.4 ทำให้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งเหตุที่ทำให้เกิดความคิด ความเชื่อ ทศนคติต่อสิ่งของหรือพฤติกรรมนั้น ซึ่งแสดงออกเป็นความคิดเห็นหรือพฤติกรรมที่เป็นสิ่งผลักดันหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายตามแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามกรอบนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 5 ความมานะ อุทิศสาหะในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายและตามอำนาจหน้าที่ ให้ได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งทางด้านคุณภาพมีจำนวน 5 ด้าน

ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่สามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดอาญาทั้งหลายทั้งที่เกิดในเขตอำนาจหน้าที่และในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องเนื่องตามการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวความคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่การรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินตามการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวความคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจการพัฒนาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ตามการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวความคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ด้านการบริการตามการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และภารกิจเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวนสอบสวน ยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งปรับปรุงและพัฒนากฎหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ภารกิจเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานการพัฒนางค์กรการจัดองค์กรและวิธีปฏิบัติงานรวมทั้งการส่งเสริมและปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย, 2) อนุปริญญา, 3) ปริญญาตรีและ4) สูงกว่าปริญญาตรี,

วุฒิการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 30 ปี, 2) อายุ 30-40 ปี, 3) อายุ 41-50 ปีและ4) 51 ปีขึ้นไป,

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 8,000 บาท, 2) 8,000-10,000 บาท, 3) 10,001-20,000 บาท และ4) 20,001 บาท ขึ้นไป,

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งในบทนี้จะเป็นการรวบรวมเอกสาร รายงาน และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 2.4 สภาพพื้นที่ศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า การปฏิบัติงานไว้อย่างมากมายหลายทัศนะด้วยกัน สุรชัย ชินโย ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึगतงบวคต่อการปฏิบัติ 4 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน¹

ดำรงศักดิ์ ไชยแสน ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานและปัจจัย หรือองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานนั้น ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกายและจิตใจ²

¹สุรชัย ชินโย, มุมมองทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรสภาลาดพร้าว, 2542), หน้า 1.

²ดำรงศักดิ์ ไชยแสน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2542, หน้า 16-17.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ให้ความหมายว่า การปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ สติปัญญา ใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้และ การทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ³

พิชิต บุตรศรีสวย สรุปว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรัก ความยินดี ขอมรับ และการมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีกำลังใจต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน จนบรรลุผลสำเร็จขององค์การ⁴

จากการทบทวนแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานเป็นไปในทางบวก หรือความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานหรือการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ จากนโยบายของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการมีความสุขสบายและบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจดี ทুমเท เสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาใฝ่กับการทำงาน ส่งผลให้งานขององค์การประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีในการนำนโยบายไปปฏิบัติจากแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งได้มีผู้สนใจศึกษาไว้โดยเฉพาะการศึกษาจากทัศนะได้อย่างรอบด้าน ซึ่งบางส่วนอาจมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่บางส่วนอาจจะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงวิลเลียมให้ทัศนะว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือความพยายามที่จะตัดสินใจความสามารถขององค์การในการรวบรวมคนและทรัพยากร ในหน่วยงานหนึ่ง และกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การจากแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ โดยถือว่าความสามารถขององค์การ คือปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยมีปัจจัยที่เด่นชัดคือ องค์การต้องมีความสามารถในการรวบรวมคนและทรัพยากร

³ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์, การวัดและการบริหารอาชีพศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, 2542), หน้า 122.

⁴พิชิต บุตรศรีสวย, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 9”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏเลย), 2542, หน้า 11

ขององค์การให้มีเอกภาพและพยายามในการกระตุ้นบุคคลากรให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเพรสแมนและวิคาสกี ได้กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเรียบง่ายว่าการดำเนินงานให้ลุล่วงให้ประสบความสำเร็จให้ครบถ้วน ให้เกิดผลผลิตและให้สมบูรณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติงานอยู่ และเป็นธรรมชาติของนโยบาย คุณลักษณะสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจำแนกได้ ดังนี้

ประการแรก การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ทั้งหมดในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประการที่สอง กระบวนการหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าประสงค์ของนโยบายและการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ ดังกล่าวประการที่สาม การประเมินความสำเร็จเป็นการกำหนดกรอบในการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีความชัดเจน

ประการที่สี่ การแปลงความเป็นนามธรรมของเป้าประสงค์ไปสู่ความเป็นรูปธรรมที่มีความเฉพาะเจาะจง และสามารถนำไปปฏิบัติได้

ประการสุดท้าย การนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ร่วมรับผิดชอบจำนวนมาก ทั้งบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกัน และบุคลากรต่างหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกัน

สรุปจากการที่ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความเหมือนและความคล้ายคลึงกันของแนวคิดทฤษฎี ในด้านต่างๆ เช่น ในด้านบุคคลที่ปฏิบัติงาน และสมรรถนะขององค์กร ความเป็นเอกภาพ รวมทั้งกระบวนการยอมรับและเปลี่ยนนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัจจุบันและต่อไปในอนาคตหน่วยงาน หรือบุคคลเพียงหน่วยเดียวหรือคนเดียว แม้จะมีอำนาจการสั่งการบังคับบัญชาโดยมีกฎหมายรองรับ แต่หากขาดหรือได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรไม่เพียงพอ หรือไม่มีเครือข่ายสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานข้างเคียงก็ยากที่จะปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการที่ดีแก่ประชาชนตามภารกิจหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความมีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลประชาชนกับการบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคให้ประชาชน ได้รับความปลอดภัย สะดวกและรวดเร็ว ความร่วมมือร่วมใจเป็นหนึ่งเดียว และทำงานด้วยความมุ่งมั่น โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคน ประกอบกับการมีเครือข่ายปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานข้างเคียง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนบนพื้นฐานของความโปร่งใสตรวจสอบได้

วีรพงษ์ ชื่นภักดี, ผู้บังคับการตำรวจทางหลวง : ครบรอบ 66 ปี, (กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550), หน้า 53.

กิตติ บุญเชิด กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานอำเภอ คือ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยกระตุ้นซึ่งแยกพิจารณา ดังนี้

1. ปัจจัยค่าจ้าง

ได้แก่นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการวิจัย พบว่าแต่ละกระทรวงอยู่ในระดับมากทุกข้อ แต่ข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือผู้บังคับบัญชาในกระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความชัดเจนของนโยบาย ส่วนปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในลำดับรองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการบริหารที่ดี กล่าวคือบริหารงานอย่างเป็นธรรมไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และรับผิดชอบในความสำเร็จของงาน

2. ปัจจัยกระตุ้น

ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับลักษณะของงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และการเพิ่มพูนความรู้ในงาน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอมาก เป็นอันดับแรก คือ ความภาคภูมิใจของนักวิชาการศึกษาในผลสำเร็จของงาน ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนปัจจัยกระตุ้น ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ ลำดับรองลงมา คือ นักวิชาการศึกษาได้รับการพิจารณาความดีความชอบ อย่างเป็นธรรม จากผู้บังคับบัญชา

จอร์จ และ โจนส์ กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพ

ความรู้สึกลึกซึ้ง และพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก ไม่ว่าจะเป็นในแง่บวกหรือแง่ลบต่องาน คนที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกสูงมักจะเป็นผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

2. คุณค่ามีทั้งคุณค่าภายในและคุณค่าภายนอกของงาน

มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะคุณค่าภายนอกของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะคุณค่าจะสะท้อนความเชื่อมั่นในเรื่องของผลงานว่าเป็นเช่นไร และควรปฏิบัติงานอย่างไรในการทำงาน บุคคลที่เห็นคุณค่าภายในของงานมักจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

*กิตติ บุญเชิด, “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอ เขตการศึกษา 11”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2553, หน้า 145.

เช่น งานสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ส่วนบุคคลที่เห็นคุณค่าภายนอกของงานมักมีความพึงพอใจในงานที่มีผลตอบแทนสูง

3. สภาพการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับเสียง ความแออัด อุณหภูมิเวลาทำงาน ความมั่นคงของการทำงาน ผลตอบแทน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้า หรือผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลตอบแทนและความมั่นคงในงานสูง

4. อิทธิพลทางสังคม

เพื่อนร่วมงาน กลุ่มคน วัฒนธรรมมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก เช่น เพื่อนร่วมงานมักมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะมีลักษณะงานที่คล้ายกัน มักมีสิ่งเหมือนกัน พื้นฐานการศึกษาใกล้เคียงกัน หรือกลุ่มคนในวัฒนธรรม เช่น บุคคลที่เดิมโตมาในวัฒนธรรมที่เน้นความสำคัญของความสำเร็จของงานก็จะพอใจในงานที่ให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานสำเร็จ อาจจะเป็นรูปแบบของโบนัส หรือเพิ่มเงินเดือนส่วนบุคคลที่เติบโตขึ้นมาในวัฒนธรรมที่เน้นความสำคัญของการทำสิ่งที่ดีสำหรับทุกคนอาจไม่พอใจในงานที่ต้องใช้การแข่งขันและเน้นถึงความสำเร็จของตัวบุคคล

พรณี ประเสริฐวงษ์ และคณะ ได้เสนอให้พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ที่เป็นปัจจัยส่งเสริมให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้นคือ

1. ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา
2. การให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานที่ทำ
3. ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม
4. การจัดหาบำเหน็จตอบแทนการทำงานที่สำคัญ
5. ความมั่นคง
6. การยกย่องและนับถือ
7. การแข่งขัน⁷

ภิญโญ สารธร ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ได้นานจะต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจมากขึ้น

⁷พรณี ประเสริฐวงษ์ และคณะ, การจัดการและการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภา, 2513), หน้า 43.

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว ได้หัวหน้างานใหญ่กว่าโต๊ะบุคลากรอื่น เป็นต้น
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคม
5. การบำรุงขวัญ^๑

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวว่าและเห็นพ้องว่า ปัจจัยเกี่ยวข้องในการสนับสนุนการสร้างขวัญของบุคคลในการปฏิบัติงานดังนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า และผูกพันอย่างใกล้ชิดกับความเจริญเติบโตของบุคคลในฐานะที่เป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง ไม่ใช่ทุกคนต้องการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับสูง แต่ส่วนใหญ่จะมีความต้องการเลื่อนตำแหน่ง
2. เงิน ในฐานะที่เป็นปัจจัยอย่างหนึ่ง ดังนั้นเงินจึงมีอิทธิพลทางการจูงใจรุนแรงที่สุดบุคคลที่ถูกกดดันทางการเงินมากถูกจูงใจด้วยเงินมากกว่าปัจจัยอื่น
3. ความท้าทายของงาน ในการจูงใจให้ปฏิบัติอย่างดีที่สุด ผู้บริหารควรพยายามทำให้งานมีความท้าทายเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ต้องรับรู้ว่าสิ่งที่มีความท้าทายสำหรับบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายสำหรับบุคคลอื่น
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนเมื่อบุคคลเลื่อนขั้นไปสู่ระดับสูงมากเท่าไร การมีส่วนร่วมในการวางแผนจะมากขึ้น และเป็นพลังจูงใจด้วย บุคคลบางคนมีความพอใจเมื่อผู้บริหารบรรยายละเอียดว่าพวกเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไรบ้าง และทำอะไร การจูงใจมีประสิทธิภาพบังคับให้ผู้บริหารจะต้องรู้ถึงความพอใจของบุคคลด้วย
5. การยกย่องและสถานภาพ เป็นปัจจัยที่ทุกคนยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาซึ่งการยกย่องนั้นจะต้องจริงใจและอยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติงานที่สูงกว่าธรรมดา การยกย่องจะเป็นสิ่งจูงใจมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล บางคนมีความต้องการมากบางคนไม่ต้องการ
6. ความมั่นคง เป็นความต้องการหลุดพ้นจากความกลัวสิ่งต่าง ๆ เช่น การออกจากงาน การลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ ที่ปรากฏอยู่กับทุกคน ขนาดของความมั่นคงขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล บางคนต้องการความมั่นคงมาก จะอดทนต่อความไม่สะดวกและการปฏิบัติที่ไม่ดีเกือบทุกอย่าง เพียงเพื่อรักษางานของพวกเขาไว้ ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับการพิจารณาว่าควรให้ความมั่นคงมากน้อยเพียงใด ความมั่นคงมากหรือน้อยเกินไปอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ถ้าผู้บริหารจัดหาความมั่นคงให้น้อยเกินไปบุคคลก็จะแสวงหางานที่ทำให้ความมั่นคงมากขึ้น ในทางกลับกันการจัดการความมั่นคงให้น้อยเกินไปอาจจะพัฒนาทัศนคติที่เลวร้ายขึ้นมากได้

^๑ ภิญโย สาธร, การบริหารบุคลากร, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 55.

7. ความเป็นอิสระในการทำงาน ความต้องการเป็นเจ้าของตนเองของบุคคล การบงการว่าควรจะทำปฏิบัติอย่างไร แรงจูงใจในการทำงานจะต่ำ

8. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล บุคคลส่วนใหญ่ต้องการความเจริญเติบโตทางทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่สำคัญคือ การให้สัญญาการให้โอกาสบุคคลมีความเจริญเติบโตทางความสามารถมากขึ้น ที่เป็นผลจากประสบการณ์ของการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การสับเปลี่ยนงาน การดูงาน และการสร้างประสบการณ์ การทำงาน อื่นๆ

9. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่ล้อมรอบงานแตกต่างกัน ในฐานะที่เป็นตัวจูงใจ ซึ่งบุคคลที่ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทันสมัย ที่มีอุปกรณ์ใหม่สุด และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ในการกลับกัน บุคคลบางคนทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่สวยงามเลย แต่มีแรงจูงใจสูงมาก⁹

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (high-task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏ การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็น ได้ มีความสัมพันธ์มาก ขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำพัง¹⁰

⁹ สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, 2538), หน้า 394-398.

¹⁰ สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอบสวน สถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 35.

Herzberg ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์ โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพ โดยศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่องานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้ความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (policy and administration)
2. การควบคุมบังคับบัญชา (status)
3. สภาพการทำงาน (work conditions)
4. ความสัมพันธ์ของบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (relation with peer and subordinate)
5. ค่าตอบแทน (salary)
6. สถานภาพ (status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (personal life)
8. ความปลอดภัย (security)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานก็คือ ปัจจัยที่บุคคลในองค์กรมีความต้องการ ได้แก่ การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิตตามอัตภาพ หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน ความสนใจและการยอมรับนับถือ การรับรู้และเข้าใจในนโยบายวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้เกิดความรู้สึกเป็นหมู่คณะเดียวกัน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความยุติธรรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

แมกซ์ เวเบอร์ ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคน จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลัก เกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

มิลเลท (Millet) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)

จะไม่มีผลงานทางด้านสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ ในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย¹¹

¹¹ กนกศรี ชูระทอง, “การประเมินโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาล ลุมพินี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2545, หน้า 33.

บีเอ็มเวอร์มา (Verma) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและ Penchansky และ Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับการบริการ ดังนี้¹²

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กลุณ ฆนพงศ์ธรรชี่ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ

กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค

บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้

หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ

¹²ปริมพร อ่ำพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 28.

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ

จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

การที่จะให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหาแก่ประชาชนผู้มารับบริการนอกจากข้าราชการจะมีหลักการให้บริการข้างต้นแล้ว ยังสามารถนำไปใช้ในการอภิปรายผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และจะรู้ว่าประชาชนต้องการอะไรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ

ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยใช้แนวคิดนี้กำหนดตัวแปรความสะดวกเร็วในการบริการ เช่นการจัดป้ายแนะนำ ประกาศ แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน, การจัดรวมการให้บริการไว้ในบริเวณเดียวกัน เพื่อให้งานเสร็จสิ้นในจุดเดียวกัน, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพัก ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ ที่จอดรถ โทรศัพท์ ฯลฯ อย่างเพียงพอ, การจัดลำดับของผู้มาติดต่อราชการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่มีการลัดคิว

ความเสมอภาคและความเป็นธรรม เช่นการจัดป้ายประกาศให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนของการแจ้งความร้องทุกข์และการประกัน, การสอบสวนคดีต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นไปด้วยความยุติธรรม, การจัดพนักงานสอบสวนเพียงพอต่อการรับแจ้งความร้องทุกข์, การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน

ความรวดเร็วในการใช้รถใช้ถนน เช่นการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ไว้บริการตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ, การให้ความรู้แก่ประชาชนทุกครั้งที่มีการจับกุมหรือซักถามเพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยจราจรให้แก่ประชาชน, การจัดทำแผนที่ หรือเครื่องหมายสัญญาณจราจรไว้อย่างเพียงพอ, การให้ความสะดวกในการเสียค่าปรับ เช่น ที่สถานีตำรวจ บริเวณที่มีการตรวจจับและทางไปรษณีย์ เป็นต้น¹³

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ บี.เอ็ม.เวอร์มา

พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัย

¹³ กนกศรี ชูระทอง, “การประเมินผลโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจ นครบาลลุมพินี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2545, หน้า 34.

นำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ¹⁴

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วิลเลียม เดนนิส และกันเทอร์รี่ (William H. Lucy Dennis Gilbert) และ Gutherie S.Birkhead มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs)
หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities)
หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs)
ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts)
ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

¹⁴ ฤกษ์ฉัตร สิริบุญเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขตดอนเมือง”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ Verna อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่ง ก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ¹⁵

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้นแสดงให้เห็นได้ว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไรการที่จะให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหา แก่ประชาชนผู้มารับบริการนอกจากข้าราชการจะมีหลักการให้บริการข้างต้น

¹⁵เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร", *ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2535, หน้า 13.

แล้ว ควรจะรู้ว่าประชาชนต้องการอะไรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ ได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งใช้แนวคิดการบริการสาธารณะ ในการอธิบายความจากประชาชนในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งข่าว เช่น แจ้งข่าวยาเสพติด แจ้งข่าวอาชญากรรม ,การเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร ,การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้การจัดจุดตรวจจุดสกัด,การรวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชน แนวคิดคุณภาพบริการของตำรวจมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและบริการของตำรวจ ดังนี้

โสภณ โสระระ กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการของตำรวจกับคุณภาพของสินค้าแม้จะเหมือนกัน ในแง่ของจุดหมาย คือ เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้ซื้อ หรือผู้ซื้อ แต่ข้อแตกต่างกันในเรื่องการผลิตสินค้าผลิตโดยเครื่องจักร แต่การบริการผลิตโดยคนเป็นส่วนใหญ่ “ผลิตตรงไหนขายตรงนั้น” ผู้ซื้อที่ใช้บริการตรงนั้นไม่เคลื่อนย้ายไปไหน เช่น ตำรวจ ธนาคาร โรงพยาบาล เป็นต้นบริการประชาชนเป็นอาการ เช่น การรับใช้ ช่วยเป็นธุระจับผู้ร้าย หรือแนะนำให้คำปรึกษาโดยมีกฎหมายให้อำนาจตำรวจ การบริการของตำรวจก็ผลิต โดยคนที่มีตำแหน่ง คือ ตำรวจ และเป็นพนักงานระดับล่าง ความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจนั้น จึงแขวนไว้กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตรระดับนายพล แม้ปัจจุบันจะมีการตื่นตัวกับการพัฒนาทรัพยากรแก่ประชาชนทั้งสิ้นเป็นงานที่อยู่ในการบังคับบัญชาของแผนกกอง ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งโรงพัก ซึ่งทำหน้าที่ทางเทคนิคในการผลิตการบริการประชาชน การรับแจ้งความ การติดตามคนร้าย การระงับศึกทะเลาะวิวาท แม้กระทั่งการแนะนำส่งเสริมให้ครอบครัวหยุดทะเลาะกัน การลาดตระเวน การออกตรวจตราในชุมชน

คุณภาพของการบริการของตำรวจ จึงเกิดขึ้น ในขณะที่ผลิตบริการและเกิดการส่งมอบบริการหรือการขายบริการ ทั้ง 3 อาการนี้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน พร้อมกับมารับใช้บริการ ดังนั้น การบริการดีหรือไม่ดี ก็รู้กันจุดนั้นเอง ประชาชนผู้มารับบริการจะตัดสินใจว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ก็รู้ได้ในขณะนั้น ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเอง¹⁶

¹⁶วรพงษ์ ภาวเสถ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2540, หน้า 14.

ถ้าหากบริการไม่ดีประชาชนก็จะไม่พอใจตำรวจ คนนั้น หน่วยนั้น หรือโรงพักนั้นและไม่ใช้บริการอีกต่อไป เป็นการเกิดการกระทำความผิดหรือเป็นผู้กระทำความผิดก็ไม่ไปแจ้งความร้องทุกข์อีก เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นครั้งก่อน การพุดจาไม่ไฟเพราะการไม่รับแจ้งความ การข่มขู่ หรือไม่ช่วย บำบัดทุกข์บำบัดความเดือดร้อนให้ประชาชนเป็นการผลิตบริการของตำรวจที่ไม่มีคุณภาพเลยหรือ ประชาชนไม่พอใจมากคุณภาพบริการนั้นก็ต่ำมาก และประชาชนจะพุดกันต่อ ๆ ไป เกิดความเสียหาย แบบน้ำเซาะทราย ค่อยกักกินตัวเองจนนำความเสื่อมเสียมาสู่กรมตำรวจ ในที่สุดคุณภาพบริการ คือ

1. การที่ตำรวจให้บริการทำงานได้อย่างชำนาญคล่องแคล่ว ไม่ต้องเสียเวลา
2. การที่ประชาชนตัดสินใจว่าคุณภาพบริการของตำรวจ คนชอบ โดยประสบการณ์ ที่ตนเองได้ สะสมมา แล้วทั้งพอใจและไม่พอใจ แต่ส่วนใหญ่ไม่พอใจกับตำรวจ ดังนั้นประชาชนจะมีประสบการณ์ ไม่เท่ากัน การตัดสินใจคุณภาพบริการของตำรวจ ไม่เท่ากันการตัดสินใจคุณภาพ ไม่เหมือนกัน ประชาชน บางคนบอกว่าบริการ โรงพักนี้ยอดเยี่ยม แต่บางคนบอกว่าแล้วก็ได้ โดยเอาประสบการณ์ของตนเองมา ตัดสิน

3. หากในงานบริการนั้นมีตัวคน วัตถุ สิ่งของ เงินทอง เครื่องประดับต้องเข้ามา ร่วมให้ตำรวจ ต้องส่งมอบ โดยการติดตามมาส่งมอบให้เข้าทุกขั้วสิ่งของเหล่านั้นจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการ ของตำรวจหน่วยนั้น ๆ ด้วย เช่นคนหายต้องติดตามคนมาคืนติดตามจับผู้ร้ายอาชญากรมาส่งศาล เป็นต้น

4. วิชาการผลิตบริการตำรวจ ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดการผลิตหากจัดไว้ไม่ดีงานออกมาล่าช้า ผิดพลาด หรือตั้งรับประชาชนทุกข์ยากไว้ไม่ดี จะเกิดปัญหาตรงจุดนี้ เช่น ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า คนร้าย หนีไปนานแล้ว ตอบคำถามแก่คนเดือดร้อนไม่ได้ โดยไม่ได้เตรียมให้การเตรียมคำตอบประชาชนต้อง ครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ให้ความกระจ่างชัดให้ข้อกฎหมายและเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ ถามอะไรมาแนะนำ ได้ถูกต้อง จนประชาชนพอใจทุกประ โยศ

5. คุณค่าและความตั้งใจของตำรวจหากบริการมีคุณภาพสูงเป็นที่ถูกใจประชาชน และตั้งใจ อย่างมาก เมื่อ 2 ประการรวมกันจะกลายเป็นคุณภาพสูงทันที และคุณภาพบริการของตำรวจจะไป เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ของประชาชนที่สะสมไว้เสมอ ซึ่งประชาชนจะเอาประสบการณ์ของตนเอง มาตัดสินว่าคุณภาพของบริการตำรวจนั้นดีหรือเลวและส่งผลให้ไม่ร่วมมือกับตำรวจในที่สุด

การจัดหมวดหมู่ไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องของประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินในเรื่องต่าง ๆ ของ ตำรวจ คือ

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาดโรงพัก ความสวยงาม ความมีระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ ตลอดจนการแต่งกายของตำรวจ สิ่งเหล่านี้รวมถึงลานจอดรถเข้ามาเรื่อย ตามเส้นทางสู่ โรงพักที่มีบริการจากตำรวจคอยอยู่ คือ คีทั้งในอาคารและนอกอาคาร

2. กรีธาอาการในการผลิตบริการของตำรวจ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่กรอกชื่อสกุล ผิด ไม่เรียกเงิน ไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน

3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือ ให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ การไม่สนใจผู้เดือดร้อน ไม่แสดงอาการช่วยเหลือในเวลาอยู่บนโรงพักหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ตามถนนหนทาง ปลอบให้ประชาชนเดิ่งคว้างรอคอย ไม่มีตำรวจคนใดสนใจที่ตอบสนองบริการหรือเอาใจใส่ประชาชนที่มาร้องทุกข์

4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของตำรวจต้องรู้งานในหน้าที่ของตนทุกแบบที่จะบริการและพร้อมเสมอจะปฏิบัติหน้าที่ของคลองแคล้วและนอบน้อม

5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนจะเข้าถึงเมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถามแม้ว่าจะใช้โทรศัพท์ เข้ามาก็จะได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง และนอบน้อม และต้องมีความเข้าใจในตัวประชาชน ผู้ทุกข์ยากเดือดร้อนนั้น ๆ ต้องให้ความเห็นใจเสมอ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการของตำรวจ หมายถึงความสามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้เดือดร้อนครั้งแล้วครั้งเล่า ไม่มีวันหยุดหย่อนให้หมดสิ้นไปเป็นเรื่องของผลผลิตที่มีประชาชนในสังคมเป็นผู้ใช้ โดยความสำคัญของคุณภาพและความอยู่รอดของกรมตำรวจนั้น มักขึ้นอยู่กับพนักงานระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าตำรวจสัญญาบัตร คุณภาพการบริการของตำรวจเกิดขึ้นในขณะที่ผลิตบริการและส่งมอบบริการหรือการขายบริการ ดังนั้นการบริการ ดีหรือไม่ดี ประชาชนผู้มารับบริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการดี มีคุณภาพหรือไม่ ขณะกำลังส่งมอบบริการให้กับประชาชนนั่นเองความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด เช่น การดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนสถานีตำรวจ ,การจัดที่นั่งพักรอ หรือติดต่อราชการอย่างเพียงพอ , การจัดห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ , สถานีตำรวจมีการจัดแสดงแผนผังและรายละเอียดต่างๆ ที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการได้เห็นอย่างชัดเจน

ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจในการบริการประชาชนความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจในการบริการประชาชนแยกได้หลายประการ ดังนี้

1. การพิจารณาปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจ และประชาชนในแง่สังคม วิทยาเป็นการพิจารณาเฉพาะกรณี การใช้ภาวะบทบาทของตำรวจทางสังคม และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ ซึ่งมีขอบเขตปฏิบัติอย่างกว้างขวางรอบด้าน

2. การพิจารณาปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชนในแง่จิตวิทยาตำรวจส่วนมากประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการเงินขาดหลักประกันในสังคม ทั้งที่ เป็นงานที่เสี่ยงต่อชีวิต มีความตรากตรำเคร่งเครียด จึงมักจะมีปัญหาทางจิต

3. การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนในแง่ภาพพจน์ ตำรวจกับการบริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ได้แก่ การบริหารทรัพยากร บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ ให้สูญเสียน้อยที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. หลักความเห็นอกเห็นใจ เมตตาสงสารของตำรวจต่อความทุกข์ยากของประชาชนซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อยแสดงความรู้สึกร่วมกันเอง ให้บริการ สนองตอบด้วยความรวดเร็ว เห็นอกเห็นใจเมตตาสงสารในความทุกข์ยากของผู้อื่น

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจว่าการปฏิบัติของตำรวจนั้น ตำรวจได้ดำเนินการอย่างโดดเด่น แต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคมทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยี ซึ่งในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านเหล่านี้ จะมีประชาชนเป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน หรือชุมชนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชน และสังคม เพราะตำรวจนั้น ได้รับเงินเดือนอันได้มาจากงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน ตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือชุมชนต้องการอะไร จากการบริการของตำรวจและพยายามที่จะสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน¹⁷

ณรงค์ มหานนท์ กล่าวว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นแม้จะมีกำลังพลมากมายปานใด มีอาวุธ และเครื่องมือ เครื่องใช้พร้อมมูลปานใดก็ตาม หากปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้วความพยายามทั้งหมดของตำรวจก็แทบจะไร้ผล

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ ยังได้กล่าวอีกว่า ความรับผิดชอบของตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมหากประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายประชาชนย่อมเรียนรู้ที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมประชาชนจะแจ้งข่าวหรือเบาะแสของคนร้าย หรือการมาให้ถ้อยคำเป็นพยานในชั้นสอบสวนหรือชั้นศาลแล้วงานของตำรวจก็จะง่ายขึ้นมีความยุ่งยากน้อยลงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งใช้แนวคิด ความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจในการปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มีความเชื่อว่าการให้บริการในงานของตำรวจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้คิดการความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นการ กำหนดตัวแปร ความรู้สึกอบอุ่นและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การจัดสายตรวจ

¹⁷วิสุทธิ กิตติวัฒน์, การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : น.ป.ท, 2528), หน้า 15.

รถยนต์ และจักรยานยนต์ ออกตรวจอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ, การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตู้ยาม จะพบเห็น ได้ตลอดเวลา, การจัดตำรวจคอยระวังป้องกันเหตุตามสถานที่สำคัญ เช่น ธนาคาร ร้านทอง อย่างสม่ำเสมอ, การจัดตำรวจออกตรวจปราบปรามยาเสพติดและควบคุมแหล่งอบายมุขตามสถานที่ต่างๆ เช่น แหล่งชุมชน สถานบริการ โรงเรียน ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.3.1 ความหมายของปัจจัย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของปัจจัยไว้ว่า “เหตุอันเป็นทางให้เกิดผล หนทาง เช่น การศึกษาเป็นปัจจัยทำให้เกิดความรู้ ความสามารถ” คำว่าปัจจัยกับเหตุผลมักใช้แทนกันได้¹⁸

พิน คงพุด ได้ให้ความหมายของปัจจัยไว้ว่า “เหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึก ยินดี เต็มใจหรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”¹⁹

สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริม ได้ให้ความหมายของปัจจัยไว้ว่า “ทำที่ห่วยๆ ไปที่เป็นผลจากทำที่ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม”²⁰

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัย คือ เหตุที่ทำให้เกิดความคิด ความเชื่อ ทัศนคติต่อสิ่งของหรือพฤติกรรมนั้น ซึ่งแสดงออกเป็นความคิดเห็นหรือพฤติกรรม

¹⁸ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิคชั่น, 2546), หน้า 519

¹⁹พิน คงพุด “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการประอมศึกษาจังหวัด, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), 2549, หน้า 21.

²⁰สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการองค์การบริหารส่วนตำบลอกแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), 2549, หน้า 41.

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย

ทฤษฎีนี้ได้เน้นได้เน้นถึงปัจจัยต่างๆที่ผลักดันให้สังคมเปลี่ยนแปลงซึ่งปัจจัยต่างๆนั้นมีอยู่มากมาย ซึ่งนักสังคมวิทยาได้ยกตัวอย่างกันทั่วไป ได้แก่

ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เป็นปัจจัยความเชื่อที่เก่าแก่ของมนุษย์ที่ว่า ดวงดาวและดวงอาทิตย์มีอิทธิพลต่อชีวิตของมนุษย์ ทั้งในทางดีและทางไม่ดี และสามารถกำหนดความเป็นไปของมนุษย์ได้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในดวงอาทิตย์และดวงดาวจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อมนุษย์ทุกครั้ง

ปัจจัยทางประชากร ปัจจัยนี้ได้อธิบายให้เห็นว่าประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยสังคมที่มีประชากรเพิ่มขึ้นมากมายนั้น จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่นเกิดการว่างงานอยู่อาศัย

ปัจจัยทางวัฒนธรรม การขยายตัวของวัฒนธรรม การเลียนแบบ หรือการยืมวัฒนธรรมรวมทั้งการผสมผสานทางวัฒนธรรมจะเป็นผลทำให้เกิด โครงสร้างของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งเกิดได้ 2 ทาง คือ การที่บุคคลคิดต่อกันโดยตรงทางหนึ่งกับทางอ้อม โดยอาศัยสื่อมวลชนปัจจัยทางการบริหาร ซึ่งในการบริหารงานคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด²¹

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้หลายประการ โดยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบควบคุมราชการประจำในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรี คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ รวมทั้งกำกับเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าประสงค์สูงสุด คือ ความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ความสงบสุขของสังคมและชุมชน ตลอดจนประสิทธิภาพสูงสุด ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น การใช้ ทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร จะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ทั้งนี้เนื่องจากคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นทั้งเครื่องมือหรือมรรควิธี และเป็นทั้งเป้าหมายของการพัฒนา คนจึงต้องเป็น

²¹ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2535, หน้า121.

ศูนย์กลางในการพัฒนาสรรพสิ่งทั้งหลาย ทั้งปวง ดังนั้นการพัฒนา สังคมจึงต้องเริ่มต้นที่คน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การสร้างคนก่อนสร้างงาน คือพื้นฐานของการพัฒนา

โดยเหตุที่องค์ประกอบของคนแต่ละคน มีลักษณะหลากหลายแตกต่างกัน ทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด จิตใจ และอารมณ์ ตลอดจนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และ ความชำนาญที่แตกต่างกันซึ่งปรัชญาของการพัฒนาได้ระบุไว้ว่า “การพัฒนาคนต้องพัฒนาที่จิตใจ” ดังนั้น การพัฒนาคนจึงต้องมุ่งเน้นที่จิตใจเป็นหลัก เพราะกิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงจะสำเร็จได้ก็ด้วยใจเป็นสำคัญ

การพัฒนาข้าราชการตำรวจให้เป็นคนดี มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นจะต้องพัฒนาทั้งข้าราชการตำรวจ และครอบครัวให้มีอุดมการณ์แห่งชีวิต มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อร่วมมือกัน ผสมงาน ประสานใจ ในการปฏิบัติงาน

ในการพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัว ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้อง ประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมกับนำผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาให้มีความพร้อม ทั้งในด้านสุขภาพร่างกาย ด้วยการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาด้านความรู้ เพื่อให้เกิดความคิด ด้วยการสนับสนุนข้าราชการตำรวจให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ทั้งภายใน และต่างประเทศ หรือการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในด้านต่าง ๆ และพัฒนาจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เลิศสละ กล้าหาญ มีความรัก ความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมการจัดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือข้าราชการตำรวจ และครอบครัว พร้อมกับปลูกฝังอุดมการณ์แห่งชีวิต เพื่อให้มีรูปแบบวิถีชีวิต ที่ดีงาม และมีคุณภาพที่ดีตามเป้าหมายของการพัฒนาคน ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจะทำให้ข้าราชการตำรวจ มีความมั่นคงในความคิดอย่างสูง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาข้าราชการตำรวจทุกระดับจะต้องยึดหลักการสำคัญในการเป็นผู้นำการพัฒนา คือ

- 1) แนะนำให้เขาทำ
- 2) นำให้เขาคิด
- 3) สาธิตให้เขาดู
- 4) เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง
- 5) สลัดทิ้งความเคยชินเก่า ๆ
- 6) ทำตัวเราให้เป็นตัวอย่าง²²

²²แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550), หน้า 5.

2.2.3 การปฏิบัติตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวความคิด โดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นกลยุทธ์ดาว 8 แฉก (8 ด้าน) ดังนี้

นโยบายที่ 1 : รักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พรบรมวงศ์สาแหรกและพระราชอาคันตุกะและดำรงไว้ซึ่ง สถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ตลอดจนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความจงรักภักดีในการถวายความอารักขา ตลอดจนเร่งรัดให้มีการดำเนินการตาม โครงการต่างๆอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้ดำเนินรุดหน้าไปอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดนโยบายการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ คือ

1. รักษาความปลอดภัยให้สมพระเกียรติตามพระราชประสงค์โดยไม่มีเหตุระคายเคืองเบี่ยงเบน

2. โครงการตามพระราชดำริ นโยบายที่ 2 : รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของ ราชอาณาจักร ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านความมั่นคงของชาติ และกิจการพิเศษกำหนดนโยบายการบริหารราชการเพื่อมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผล 2 ด้านคือ

1. การรักษาความมั่นคงภายใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้สถานการณ์ความไม่สงบ เข้าสู่ระดับภาวะปกติ

2. การควบคุมและปราบปรามแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายและการค้ามนุษย์ โดยแยกเป็นนโยบายหลัก นโยบายเร่งด่วน และการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวดังนี้

นโยบายหลัก

1. พัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับสากลทัดเทียมกับนานาชาติของประเทศ

2. สนับสนุนภารกิจด้านการป้องกันชายแดนในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นพรหมแดนทางบกหรือทางน้ำตามแผนป้องกันประเทศและการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดนตามที่ได้รับมอบหมาย

3. รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบที่กำหนด บนพื้นฐานการเคารพในเสรีภาพขั้นพื้นฐาน ของประชาชน หลักนิติธรรม หลักนิติรัฐ และหลักสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งให้เกิดความสามัคคีของชนในชาติเป็นสำคัญ

4. พัฒนาระบบงานด้านข่าวกรองให้มีความถูกต้อง เทียบตรง และมีศักยภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ

5. พัฒนาศักยภาพด้านการต่อต้านการก่อวินาศกรรมและการก่อการร้ายสากล

6. พัฒนาความพร้อมของหน่วยในการปฏิบัติการพิเศษและรักษาความสงบเรียบร้อยในการชุมนุมเรียกร้องต่างๆ ไปปรับปรุงศักยภาพและทักษะของเจ้าหน้าที่ชุดควบคุมฝูงชน

นโยบายเร่งด่วน

การรักษาความมั่นคง ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยน้อมนำแนวทาง พระราชดำริ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาดำเนินการกิจในด้านความมั่นคงและด้านการพัฒนา โดยให้มีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่วิถีชีวิต วัฒนธรรมและความเชื่อของประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกและความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความสมานฉันท์และสันติสุขในพื้นที่โดยเร็วที่สุด

การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว

เพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. จัดระเบียบแรงงานต่างด้าว ที่เข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งได้กำหนดมาตรการในการดำเนินงานไว้ 3 มาตรการ ได้แก่ มาตรการป้องกัน มาตรการสร้างความร่วมมือความเข้าใจ และมาตรการปราบปราม โดยกำหนดให้ทุกสถานีตำรวจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ ดำเนินการใน 3 มาตรการ

2. ขจัดขบวนการค้ามนุษย์ โดยเฉพาะเชื้อซึ่งแฝงมาในรูปของแรงงานต่างด้าว โดยเน้นการบังคับใช้กฎหมายกับเป้าหมายหลัก(ผู้ขาย/ผู้ซื้อ)อย่างจริงจังและเด็ดขาด

3. การบังคับใช้มาตรการขั้นเด็ดขาด ทั้งทางกฎหมายและวินัยกับเจ้าหน้าที่รัฐที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด

นโยบายที่ 3 : ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญาและส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกัน ควบคุมและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

ซึ่งสอดคล้องยุทธศาสตร์ ที่ 2 ด้านการป้องกันอาชญากรรมและยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม กำหนดนโยบายการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 3 ด้าน คือ

1. การพัฒนาความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั้งอาชญากรรมพื้นฐาน อาชญากรรมพิเศษและการจัดระเบียบสังคม

2. ด้านการปราบปรามยาเสพติด มุ่งเน้นการสกัดกั้นการแพร่ระบาดของยาเสพติดการปราบปรามผู้ค้ารายใหญ่และเครือข่าย ตลอดจนการใช้มาตรการยึดทรัพย์

3. มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยการออกกฎหมายให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2527 รวมทั้งการแจ้งข่าว เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้วย SMS โดยมีนโยบายที่จะต้องเร่งรัดแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

งานด้านการป้องกัน

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นปราการด่านแรกของการได้สัมผัสกับความเดือดร้อนของประชาชน ดังนั้นหากประชาชนได้รับการบริการที่ดีจากสถานีตำรวจก็เสมือนว่าประชาชนได้รับการบริการจากตำรวจทั้งหมดของประเทศปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาหลักที่สำคัญของความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องมาพบตำรวจ การวางระบบสายตรวจในการป้องกันอาชญากรรมในเชิงรุก ต้องดำเนินการดังนี้เน้นการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของตำรวจสายตรวจอยู่เสมอ

- ปลูกฝังให้ข้าราชการตำรวจทุกนายมีจิตวิญญาณและจิตสำนึกความเป็นตำรวจ
 - เพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติโดยปรับปรุงด้านสวัสดิการ
 - จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในสถานีตำรวจ
 - จัดระบบสายตรวจทำงานเชิงรุกให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
 - ปรับปรุงระบบการรับแจ้งเหตุและการไปถึงที่เกิดเหตุ
 - มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล
 - ปรับปรุงพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในงานสายตรวจให้ทันสมัย
 - การติดตั้งและวางเครือข่ายระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (cctv) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้มากขึ้น
- ด้านการปราบปราม**

งานด้านการปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจที่ควบคู่ไปกับงานป้องกันอาชญากรรม เป็นงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานป้องกัน โดยเน้นการดำเนินการดังนี้

งานปราบปรามอาชญากรรมพื้นฐานทั่วไป

- ให้น้ำหนักเรื่องของการระดมกวาดล้าง จับกุมคดีค้างเก่าขณะเดียวกันต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจค้น จับกุมความผิดอื่นๆ เช่น ความผิดเกี่ยวกับอาวุธปืน ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดและความผิดเกี่ยวกับการใช้แรงงานผิดกฎหมาย เป็นต้น

- พัฒนาเพิ่มศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน

- ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมงานวิเคราะห์การคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ(Crime Integration and Solving Team) เพื่อเร่งรัดคดีตามหมายจับ คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ หรือคดีที่เป็นที่นาสนใจของประชาชน

- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเร่งรัดการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ มุ่งเน้นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้าง การลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ การลักลอบค่าน้ำมันเชื้อเพลิง การโจรกรรมสินค้าทางน้ำ และการพิทักษ์เด็ก เยาวชนแ

สตรี โดยดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล เครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิดทุกพื้นที่ของประเทศไทย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องอย่างเฉียบขาด

- งานจัดระเบียบสังคม เน้นการปราบปรามแหล่งอบายมุขและสื่อลามกอนาจารให้อยู่ในสถานะที่ไม่เป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดอาชญากรรมและต้องดำเนินการกับข้าราชการตำรวจที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่มีขอบข่ายที่ผิดกฎหมายงานปราบปรามยาเสพติด บัญชาเสด็จเสด็จถือว่าเป็นปัญหาระดับชาติ ซึ่งที่ผ่านมาทางรัฐบาล ได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว สำหรับในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการป้องกันและปราบปรามให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรการ สอดคล้องตามที่รัฐบาลกำหนด โดยมีแนวทางดังนี้

- ปรับปรุงฐานข้อมูล ผู้ผลิต ผู้ค้ารายใหญ่และรายย่อยให้สามารถรองรับการทำแผนปราบปรามอย่างมีประสิทธิภาพ

- เร่งปราบปรามผู้ค้ารายใหญ่และควบคุมไม่ให้มีแหล่งผลิตในประเทศไทย

- ขยายผลการจับกุมให้ไปสู่ผู้อยู่เบื้องหลังการค้า การจำหน่าย อย่างมีประสิทธิภาพ

- ใช้มาตรการยึดทรัพย์สินเป็นมาตรการสำคัญในการตัดวงจรการค้ายาเสพติด

- ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบกฎหมายและค่านิยมถึงสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด

งานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

- ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยปฏิบัติในการแสวงหาความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน ในงานด้านตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้เข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

- พัฒนาการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน องค์กรในรูปแบบอาสาสมัครต่างๆ อย่างเป็นระบบ

- ใช้มาตรการด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างประชาชนกับตำรวจ

- การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งและเป็นที่รักของประชาชนอย่างแท้จริง

นโยบายที่ 4 : อำนาจความยุติธรรมโดยยึดหลักนิติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการอำนาจความยุติธรรม โดยกำหนดนโยบายการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลคือ

- ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการ อำนาจความยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีการเรียนรู้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีการพัฒนาวิทยาการเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการอำนาจความยุติธรรมและมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจความยุติธรรม

- พัฒนาหน่วยงานด้านพิสูจน์หลักฐาน ด้านวิชาการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพเช่นงานพิสูจน์หลักฐาน งานนิติเวช งานทะเบียนประวัติอาชญากร เป็นต้น

- สร้างกลไกและกระบวนการการทำงานเชิงบูรณาการของกระบวนการยุติธรรมตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งระบบเพื่อป้องกันและลดปัญหาอาชญากรรมและข้อพิพาท ตลอดจนคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เด็กและเยาวชนอย่างสม่ำเสมอและเป็นธรรม เพื่อยกระดับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน โดยรวม

- ส่งเสริมและขยายโอกาสให้ประชาชน ชุมชน และ เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นโยบายที่ 5 : ให้บริการที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน โดยกำหนดนโยบายการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 2 ด้าน คือ

1. จัดตั้งสถานีตำรวจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำนาจความยุติธรรม ทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. การบริการที่ดีแก่ประชาชน ชุมชน และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยมีนโยบายการบริหารราชการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้ จัดตั้ง “สถานีตำรวจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” รับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายของรัฐบาลวางระบบของการให้บริการด้วยวิธีการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตวิญญาณการให้บริการสาธารณะ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในภาพรวมมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการด้านต่างๆและความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชนพัฒนาหน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างหรือหน่วยงานที่สัมผัสประชาชนในการให้บริการ และปฏิบัติงานให้สามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นและเป็นมาตรฐานในการให้บริการที่ดีสร้างระบบโปรแกรมการให้บริการประชาชน เช่น การรับแจ้งเหตุคว้นเหตุร้ายการรับแจ้งบนสถานีตำรวจ ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีระบบศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของสถานีตำรวจแบบครบวงจร เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการ ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ตลอด 24 ชั่วโมง การบริการที่ดีแก่ประชาชน ชุมชน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

นโยบายที่ 6 : การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยกำหนดนโยบายการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ 3 ด้าน คือ

- กำหนดกรอบแนวทางการทำงานให้มีเป้าหมายชัดเจน มีผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ต้องวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างแท้จริง
- พัฒนาบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนให้เป็นมืออาชีพ โดยจัดตั้งสถาบันการศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้รับความเจริญก้าวหน้าตามสายงานโดยนำหลักธรรมาภิบาลและระบบคุณธรรม มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมโดยมีนโยบายที่จะต้องเร่งรัดแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้
 - พัฒนาศักยภาพและทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนให้เป็นมืออาชีพ โดยจัดตั้งสถาบันการศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และ สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามสายงาน โดยนำหลักธรรมาภิบาลและระบบคุณธรรมมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม
 - พัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน เป็นองค์กรที่มีศักดิ์ศรี และ เชื่อมันศรัทธาในภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล และ พันธกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์
 - นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน โดยเฉพาะในระดับสถานีตำรวจ
 - จัดสรรทรัพยากรในการบริหารไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และ แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาบริหารองค์กรอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง
 - นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรในทุกระดับของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ²³

2.3.4 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างกระบวนการ/เทคโนโลยีและพฤติกรรมของหน่วยราชการและ ข้าราชการ

Kast and Rosenweig กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้นถึง 32 ประการด้วยกัน คือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ
2. ผลงานของคนงาน

²³สำนักงานกรมตำรวจแห่งชาติ, “การปฏิบัติตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, 16 มกราคม 2552, <<http://www.royalthaipolice.go.th>> (16 January 2009).

3. ความสามารถของพนักงาน
4. ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม และความสนใจของพนักงาน
5. ทักษะ ซึ่งรวมทั้งความถนัดและบุคลิกภาพ
6. การจูงใจ
7. สภาพการทำงาน ซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางระบาย อากาศ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัย และแม้กระทั่งเสียงดนตรี
8. ความต้องการส่วนบุคคล
9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้สถานการณ์ระดับความใฝ่ฝันของบุคคลประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีความแตกต่างออกไปตามเพศด้วย
10. จังหวะชีวิต ทั้งนี้รวมถึงสภาพเศรษฐกิจ โดยทั่วไป และสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล
11. สภาพทางสังคม
12. องค์กรที่เป็นทางการ
13. โครงสร้างองค์กร
14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ
15. ประสิทธิภาพขององค์กร
16. นโยบายการบริหารงานบุคคล ซึ่งรวมถึงเนื้อหาของงาน การบรรจุแต่งตั้ง การคัดเลือกบุคลากรระดับเงินเดือนและค่าจ้าง การบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงานและการฝึกอบรม
17. การสื่อข้อความ
18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงขององค์กรและเวลา
19. องค์กรที่ไม่เป็นทางการ
20. ขนาดองค์กร
21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์กร
22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์กร
23. ผู้นำองค์กร
24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
25. ทักษะในการวางแผน
26. ประเภทของภาวะผู้นำ
27. การบริหารงานแบบยถากรรม

28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการ โดยการเน้นงานเป็นหลัก
29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตย โดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก
30. การมีส่วนร่วม
31. ผลรวมตั้งแต่ข้อ (1) ถึงข้อ (30) และ
32. สภาพแรงงาน²⁴

ดูบริน (Dubrin) กล่าวว่า เพื่อให้จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานควรมีทัศนคติและค่านิยม ดังต่อไปนี้ คือ

1. ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง
2. พยายามค้นหาสาเหตุของความอึดอัดของความคิด
3. พยายามหลีกเลี่ยงที่สมบูรณ์แบบ
4. รู้จักพักผ่อน
5. ให้ความสำคัญแก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
6. รู้จักปฏิเสธ
7. ให้ความสำคัญแก่งานหนังสือ
8. รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์
9. รู้จักตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ Dubrin กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขั้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิค ดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน
2. การจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการปฏิบัติงาน
3. การเน้นภารกิจที่จะให้ผลผลิตสูง
4. การจัดการภารกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำให้ลดลงหรือหมดสิ้นไป
5. การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้
6. การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่จะกินเวลานาน
7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน
8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง

²⁴ กิตติพงษ์ ขวัญแสนห์, “มาตรการดำเนินการทางวินัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจนครบาล”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2542, หน้า 39.

9. การขจัดปัญหาความใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้หมดไป
- 10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนหากเป็นผู้ที่มีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน
13. การแบ่งชอยงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานเอาไว้
16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าน่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

Lumsden ได้ระบุคุณลักษณะ 6 ประการของผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การมีความสามารถมากกว่าเดิม
2. การไม่พอใจในสิ่งที่ตนทำอยู่
3. การมีเป้าหมายอยู่ในใจ
4. การเป็นผู้แก้ปัญหาแทนที่จะเป็นผู้ใช้โทษปัญหา
5. ความกล้าเสี่ยง
6. การมีความสามารถที่จะลองทำอะไรบางอย่างก่อนที่จะลงมือทำจริงๆ

อีเมอตัน (Emerson) ได้วางหลักการการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพถึง 12 ข้อด้วยกัน แต่ที่สำคัญๆ

ซึ่งควรจะนำมากล่าวในที่นี้ ได้แก่

1. การกำหนดเป้าหมายด้วยความระมัดระวัง
2. การวิเคราะห์โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์
3. การพัฒนาและใช้กรรมวิธีการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน
4. การปูนบำเหน็จคนงานสำหรับการทำงานที่มีคุณภาพ

สำหรับประเทศไทยนั้น เชื่อกันว่าสาเหตุที่ระบบราชการปฏิบัติงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการปฏิบัติงานแบบ “เช้าชาม เย็นชาม” ซึ่งพฤติกรรมนี้กระทรวงมหาดไทยได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมดังต่อไปนี้ คือ ขาดความคิดริเริ่มไม่ได้ผลคุ้มค่าสูงเอาแต่กิน ไม่ทราบความต้องการของประชาชน (ไม่เยี่ยมเยียนประชาชน) ไม่คิดติดตามงาน²⁵

คำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (หนังสือโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน) กล่าวไว้ว่า การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพ เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

²⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 40.

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งใช้แนวคิด การวัดประสิทธิผลขององค์การมาใช้ในการอภิปราย ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสถานีดำรวจภูธรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่มีความเชื่อว่าการให้บริการในงานของตำรวจเพื่อให้เกิดความเข้าใจสูงขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ตามแนวความคิดในทางจิตวิทยาเชื่อกันว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดมาจากมีเหตุจูงใจ หรือ อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ

Douglas M. McGregor นักทฤษฎีทางการบริหารผู้หนึ่งกล่าวว่า “มนุษย์ เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ในขณะที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีการกระตุ้นอื่นทำให้เกิดความต้องการอีก สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจไม่มีวันสิ้นสุด แต่จะมีขึ้นตั้งแต่วันเกิดจนกระทั่งวันตาย” ความต้องการของมนุษย์นี้ อาจจะรวมถึงความอยากได้ แรงจูงใจ ความปรารถนาแรงขับและแรงกระตุ้นต่าง ๆ ด้วยเราอาจแบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs)

ความต้องการทางร่างกายนี้ ถือเป็นแรงขับดัน (Drive) ตามธรรมชาติที่จำเป็นสำหรับชีวิตนับแต่เกิดขึ้นมา ความต้องการทางร่างกายที่ว่ามี ได้แก่ ความต้องการอากาศสำหรับหายใจ อาหาร ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การเคลื่อนไหวของร่างกายและการขับถ่าย ฯลฯ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการบางท่านถือว่าความต้องการทางเพศ (Sex) เป็นความต้องการทางร่างกาย ซึ่งถือว่าเป็นความจำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ด้วย แต่หากเราพิจารณาแล้วเราอาจเห็นว่าความต้องการทางเพศนั้นมิใช่ความจำเป็นของมนุษย์ สังคมมนุษย์ต่างหากที่มีความต้องการในเรื่องเพศสัมพันธ์ (Sex) เพื่อดำรงเผ่าพันธุ์ของมนุษย์ แต่มนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลนั้นหาได้จำเป็นหรือต้องการที่จะมีเพศสัมพันธ์ หรือ กามารมณ์ (Sex) เพื่อการดำรงชีวิต หมายความว่า ถ้าคนเราขาดเพศสัมพันธ์คนเราก็สามารถมีชีวิตอยู่รอดได้

2. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs)

ความต้องการประเภทนี้ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง และความต้องการนี้บางอย่าง ก็มีอยู่อย่างซ่อนเร้น บางอย่างก็แสดงออกมาอย่างชัดเจน ความต้องการทางจิตใจที่สำคัญคือ

2.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

หมายถึง ความรู้สึกต้องการมีความมั่นคงปลอดภัย รู้สึกอบอุ่นใจ เป็นความต้องการทางจิตใจอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งรวมความไปถึงความต้องการที่จะมีการงานที่มั่นคงด้วย รวมตลอดถึงความรู้สึกอบอุ่นใจมั่นคงใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตนทำงานอยู่

2.2 การยกย่องนับถือ (Recognition)

หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นคนสำคัญ ต้องการให้คนอื่นเห็นว่าเป็นคนสำคัญ เพื่อตนจะได้รับยกย่องว่ามีความสามารถ มีความสำคัญในกิจการต่าง ๆ คนก็จะเกิดความภูมิใจภูมิใจซึ่งเรื่องนี้ Freud นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียง ได้เห็นพ้องด้วยดังกล่าว่าที่ว่า “การกระทำทุกอย่างของท่านและข้าพเจ้าเกิดมาจากการกระตุ้นเตือน 2 ประการ” คือ

2.2.1 การกระตุ้นเตือนทางกามารมณ์

2.2.2 ความปรารถนาจะเป็นใหญ่เป็นโต

2.3 การยอมรับในสังคม (Belonging)

หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก หรืออาจจะเรียกว่าต้องการเข้าหมู่พวกก็ได้ และยังรวมถึงความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม (Sense of Participation) ในกิจกรรมต่าง ๆ การต้องการทางจิตใจของมนุษย์ถือว่าสำคัญมาก เพราะเมื่อคนเรารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งหรือได้รับการยอมรับ หรือ ได้มีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลจะเกิดความภูมิใจและอยากจะแสดงความรับผิดชอบในงานหรือกิจการนั้น ๆ

2.4 โอกาสที่จะก้าวหน้า (Opportunity)

นับเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนมักจะต้องการความก้าวหน้า โดยเฉพาะความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน นอกจากนี้คนเรายังต้องการมีประสบการณ์ใหม่ๆ (New Experience) อีกด้วย

ตามหลักทางพุทธศาสนา ได้กำหนดความต้องการของมนุษย์ไว้ เรียกว่า อิฏฐารมณ์ดังนี้

1. ลภ

ได้แก่ ทรัพย์สินคงคลัง เงิน ทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ที่ดิน ไร่นา เครื่องประดับ ของใช้ต่าง ๆ ฯลฯ

2. ยศ

ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ปริญญา เหยียดตรา และการยอมรับนับถือจากสังคม

3. สรรเสริญ

ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ การเคารพ การยกย่องนับถือและความรักใคร่จากบุคคล

4. สุข

ได้แก่ ความพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวัง ทั้งร่างกายและใจ จากลาภ ยศ และสรรเสริญที่บังเกิดขึ้น²⁶

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 9-10.

ผจญ เฉลิมสาร คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยมีความหมายดังนี้

1. เป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้แรงงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

โดยการมีส่วนร่วมตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การรวมทั้งการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในองค์กร เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลาย ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างกว้าง

หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ

คือ ผลที่มีต่อคนงาน หมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน โดยพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษในการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิต การทำงานของแต่ละบุคคล รวมทั้งความต้องการในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

4. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่

หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน การปรับปรุงสภาพการทำงาน การคุ้มครองแรงงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน

ความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานวิธีการปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ **Creter for Quality of Working Life** โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือนตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ ตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยในการทำงาน

หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและทางด้านจิตใจ คือสภาพการทำงานต้องไม่เสี่ยงจนเกินไป ต้องสะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. มีความมั่นคงก้าวหน้า

หมายถึง ผู้ปฏิบัติได้พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถได้ทำงานที่ตนยอมรับสำคัญและมีความหมายลักษณะงานที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินงาน เจริญเติบโต และมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

4. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานก้าวหน้า

หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ มีการวางแผนการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอน

5. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน

หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมี โอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

หมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งเสริมให้เคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการคร่ำเคร่งกับการงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

หมายถึงผู้ปฏิบัติงานต้องยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็น มีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการ

ทำงาน ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลและองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด²⁷

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่าความต้องการดังกล่าวมาแล้วของมนุษย์นั้น เป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เรานั้นมีอารมณ์นึกคิด มีความหวังและความภาคภูมิใจด้วยกันทุกคน เพียงแต่มีความแตกต่างในระดับความต้องการ (Degree) ซึ่งขึ้นกับความแตกต่างกันของมนุษย์นั้นเองความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นแรงจูงใจและในขณะที่เดียวกันก็ก่อให้เกิดความตึงเครียดทางจิตใจ และร่างกายแก่บุคคลนั้นด้วย เมื่อบุคคลนั้นได้รับความต้องการนั้นแล้ว ความตึงเครียดก็จะหายไป ซึ่งสามารถอธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์แต่ละบุคคล ของ Keith Devis นั้น มีองค์ประกอบทางแนวคิด ภาวะทางอารมณ์ และความรู้สึกลงทางจิตใจ ซึ่งสามารถนำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในโครงการว่ามีความพอใจในงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่มากน้อยเพียงไร

มาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยา ได้เสนอหลักปฏิบัติการเกี่ยวกับความต้องการไว้ ดังนี้

1. การทำให้เกิดความพึงพอใจ ในความต้องการในแต่ละระดับนั้น จะเริ่มจากระดับต่ำสุดไปจนกระทั่งถึงระดับสูงสุด
2. บุคคลใดก็ตาม เมื่อเขาได้รับความพึงพอใจในความต้องการของเขาหนึ่งแล้ว เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในขั้นต่อไปอีก
3. บุคคลที่มีสุขภาพดี หรือคนที่ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ได้รับการตอบสนองแล้ว เมื่อนั้นเขาจึงจะเกิดความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง

ลำดับความต้องการตามแนวคิดของ MASLOW นี้เรียกว่า Maslow's Hierachy of Human Needs ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow จากลำดับความต้องการของ Maslow จะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย (Physiological or Survival Needs)

ได้แก่ อาหาร ปลอดภัย ความรัก ความก้าวหน้า เกียรติยศ ชื่อเสียงใด ๆ ทั้งสิ้น บุคคลใดก็ตาม หากเขายังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้ ถ้าให้ทำงานนอกเวลา โดยไม่ได้เงินพิเศษเขาก็จะไม่ทำเพราะเขาคิดว่าเขาใช้เวลาที่ต้องทำงานไปเก็บผัก หาปลา (ในกรณีที่ทำได้) เพื่อเลี้ยงปากเลี้ยงท้องจะดีกว่า ถึงแม้ว่าใครจะดูถูกเขาก็จะไม่รู้สึก เพื่อตอบสนองความต้องการนี้ คนกล้าที่จะเลือกตายไม่คำนึงถึงความปลอดภัย

²⁷ ผงบุญ เถลิ้มสาร, “คุณภาพชีวิตการทำงาน”, 16 มกราคม 2552, <<http://www.demingnet.com>> (16 January 2009).

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อนมนุษย์มีสิ่งที่ต้องการพื้นฐาน ของชีวิตแล้ว พอมีเหลือเก็บบ้างเล็กน้อยไม่ลำบากเรื่องการเงินอยู่มากนัก ก็จะเริ่มรู้สึกต้องการความปลอดภัย โดยเฉพาะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งความมั่นคง จากการทำงานมีอนาคต การทำงานที่ไม่เสี่ยงถ้าได้ทำงานที่มีความมั่นคง ปลอดภัยกว่า คนเราก็จะพยายามแสวงหาหรือย้ายไปทำงานนั้น หน่วยงานใดมีความมั่นคงน้อยจะมีอัตราการลาออกจากงานสูงตามไปด้วย

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love Affection and belongingness Needs)

เมื่อคนเราได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นที่สองแล้วคนจะมีความต้องการที่สูงเพิ่มขึ้นอีก นั่นคือความต้องการทางสังคม กล่าวคือ เป็นความต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่คนเราปรารถนา คนต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิกในหมู่พวก กลุ่มสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่าสังคมหรือบุคคลรอบตัวยอมรับตน ความรู้สึกภาคภูมิใจก็จะเกิดขึ้น และเขาจะมีความรับผิดชอบรักษาผลประโยชน์ในกิจการ ที่ยอมรับนับถือและให้เกียรติเขาอย่างเต็มที่

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

หมายถึง ความต้องการที่จะมีฐานะทางสังคมเด่น ได้รับการยกย่องจากสังคมถือว่าเป็นความต้องการ อันดับต่อมาจากความต้องการความรักเป็นความต้องการที่จะให้สังคม ยกย่อง สรรเสริญ ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการเป็นใหญ่ ต้องการ ได้รับการเลื่อนขั้น ไปจนถึงขั้นสูงสุดในการทำงาน

5. ความต้องการประสพผลสำเร็จตามความนึกคิด (Self actualization)

หรืออาจเรียกว่าความสมหวังในชีวิตก็ได้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของชีวิตมนุษย์เมื่อมีเกียรติยศชื่อเสียงเป็นใหญ่เป็นโตแล้วมนุษย์ก็ต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามที่ตนใฝ่ฝันไว้ความต้องการ ประสพความสำเร็จตามความนึกคิดหรือความใฝ่ฝันของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป เช่น บางคน ใฝ่ฝันจะเป็นนักโฆษณาชื่อดัง ความต้องการขั้นนี้จะเป็นอิสระเฉพาะตนและแตกต่างกันไปในแต่ละคน

แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีความต้องการนี้สามารถกำหนดเป็นกรอบความคิดในกระบวนการ พัฒนาได้เป็นอย่างดี เพราะความต้องการที่ต้องการตอบสนองปัญหาต่าง ๆ ในแง่ของสังคมในชุมชนสามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ ความต้องการอย่างเร่งด่วน การตอบสนองขั้นต้น และการตอบสนองที่แท้จริง (real needs) ซึ่งได้แก่ ความสำนึกหรือความตระหนักของประชาชนที่มีต่อสังคม ความปรารถนาในการพัฒนา ดังนั้นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์นี้สามารถที่จะอธิบายเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ทุกคน ทุกวัย และทุกลักษณะอาชีพ เช่น ลักษณะหรือภาระหน้าที่ของตำรวจและความคาดหวังของประชาชนต่อตำรวจ ดังที่ได้อ้างในทฤษฎีนี้แล้ว

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย มุ่งใช้แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มาอธิบายการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น และมาใช้ในการกำหนดปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา รายได้

2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ประวัติการก่อตั้งสถานีตำรวจภูธรชุมแพ

สถานีตำรวจภูธรชุมแพได้เริ่มจากการเป็นสายตรวจท้องถิ่นประจำตำบล ต่อมาเมื่ออำเภอชุมแพมีความเจริญมากขึ้น โจรผู้ร้ายชุกชุม ตำรวจก็มีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นด้วย ขุนบุญบาล-บำรุง ตระกูล “ติบุญมี ณ ชุมแพ” ได้บริจาคที่ดินส่วนตัว มีเนื้อที่ 14 ไร่ 15.7 ตารางวา เพื่อสร้างอาคารที่ทำการสายตรวจ เป็นเรือนไม้ชั้นเดียว หลังคามุงแฝก ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ปัจจุบันที่ดิน ได้มีการปรับปรุงที่ทำการ ดังนี้

ปี พ.ศ. 2475 สร้างอาคารเป็นที่ทำการสายตรวจ โดยขึ้นการปกครองกับอำเภอภูเวียง

ปี พ.ศ. 2486 ยกฐานะเป็นอำเภอมีการโอนข้าราชการตำรวจจากอำเภอชนบททั้งหมดมาประจำที่อำเภอชุมแพเนื่องจากไฟไหม้อำเภอชนบทชาวอำเภอชุมแพได้ร่วมกันบูรณะปรับปรุงที่ทำการสายตรวจให้เป็นที่ทำการของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ

ปี พ.ศ. 2520 ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารที่ทำการใหม่และได้ใช้อาคารที่ทำการใหม่ตลอดมาต่อมาในปี พ.ศ. 2537 มีการปรับโครงสร้างของกรมตำรวจใหม่และได้ยุบกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เขต 3 แล้วตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นได้มอบอาคารที่ทำการของกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เขต 3 ให้กับสถานีตำรวจภูธรชุมแพ (อาคารที่ทำการปัจจุบัน)

เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอภูผาม่านอำเภอภูกระดึง(จังหวัดเลย)อำเภอสีชมพูและอำเภอเวียงเก่า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอภูเวียงและอำเภอหนองเรือ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบ้านแท่น อำเภอภูเขียว และอำเภอคอนสาร (จังหวัดชัยภูมิ)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอคอนสาร (จังหวัดชัยภูมิ) และอำเภอภูผาม่าน

ที่ตั้ง อำเภอชุมแพตั้ง

อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น ซึ่งตั้งอยู่ี่สถานตอนบน ห่างจากจังหวัดขอนแก่น ไปทางทิศตะวันตก 82 กิโลเมตร ที่ว่าการอำเภอชุมแพ ตั้งอยู่ริมถนนมลิวรรณ ระหว่างกิโลเมตรที่ 81-82 มีพื้นที่ทั้งหมด 510 ตารางกิโลเมตร

อำเภอชุมแพ โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบ ลักษณะเป็นดินร่วนปนทรายและดินเหนียวปนทราย บางพื้นที่เป็นภูเขาและป่าไม้อยู่ในเขต ตำบลนาหนองทุ่ม ตำบลข้าวเรียง ตำบลหนองเสาเล้า บางส่วน นอกนั้นเป็นพื้นที่ราบสำหรับทำนามีลำน้ำที่สำคัญไหลผ่านคือลำน้ำเชิญ

ลักษณะการปกครองโครงสร้างประชากร

อำเภอชุมแพ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 ตำบล 136 หมู่บ้าน เทศบาล 4 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 11 แห่ง

1. ตำบลชุมแพ มี 11 หมู่บ้าน
2. ตำบลไชยสอ มี 6 หมู่บ้าน
3. ตำบลโนนอุดม มี 11 หมู่บ้าน
4. ตำบลนาเพียง มี 15 หมู่บ้าน
5. ตำบลข้าวเรียง มี 12 หมู่บ้าน
6. ตำบลหนองไผ่ มี 16 หมู่บ้าน
7. ตำบลวังหินลาด มี 12 หมู่บ้าน
8. ตำบลโนนหัน มี 10 หมู่บ้าน
9. ตำบลโนนสะอาด มี 9 หมู่บ้าน
10. ตำบลหนองเขียด มี 10 หมู่บ้าน
11. ตำบลนาหนองทุ่ม มี 13 หมู่บ้าน
12. ตำบลหนองเสาเล้า มี 11 หมู่บ้าน

เทศบาล 4 แห่ง คือ

1. เทศบาลเมืองชุมแพ
2. เทศบาลตำบลโนนหัน
3. เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
4. เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

องค์การบริหารส่วนตำบลมี 11 แห่ง

1. องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแพ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลไชยสอ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนอุดม
4. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเรียง
6. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

7. องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด
 8. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนหัน
 9. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด
 10. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด
 11. องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม
- ประชากร

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลของอำเภอชุมแพ มีจำนวน 121,896 คน²⁸

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้มีการศึกษาและรวบรวมมาเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

ธีรวัฒน์ แก้วตา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจทางหลวง” ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทางหลวง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจทางหลวง ตามปัจจัยภูมิหลังพบว่า ข้าราชการตำรวจทางหลวงที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วงระยะเวลา 1-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ช่วงระยะเวลา 28-38 ปี แต่น้อยกว่า 19-27 ปี และ 10-18 ปี ตามลำดับ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการ 19-27 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการ 10-18 ปี แต่น้อยกว่า 36-49 ปี ตามลำดับ ข้าราชการตำรวจที่มีอัตราเงินเดือน 17,200-22,300 บาท มีระดับความพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอัตราเงินเดือน 7,000-12,100 บาท แต่น้อยกว่า 12,001-17,202 บาท ตามลำดับ ส่วนด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมให้กับประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงานของ ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานสืบสวน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานธุรการ

²⁸ที่ว่าอำเภอชุมแพ, “บูรณาการแผนชุมชนระดับอำเภอ ประจำปี 2552”, สำนักงานพัฒนาชุมชน : อำเภอชุมแพ, 2552, (อัคราณา).

แต่น้อยกว่างานป้องกันปราบปราม,จราจร ตามลำดับ และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีระดับความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน²⁹

สุรัตน์ พินิจมนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ตามแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) และตามคำสั่งกรมตำรวจที่693/2528 มีการปฏิบัติ อยู่ระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นอายุตัว อายุราชการ ประสบการณ์ การทำงานด้านการจราจร ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้-รายจ่าย ของครอบครัวต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้กับรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน และประสบการณ์ในการอบรมหลักสูตรจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูนความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาท³⁰

ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของ

²⁹ร.ต.อ. ถิรวัฒน์ แก้วตา, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจทางหลวง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม), 2550, 175 หน้า.

³⁰ร.ต.อ. สุรัตน์ พินิจมนตรี, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2543, 180 หน้า.

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง³¹

สมยศ เกียรตินันท์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีระดับขวัญอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ฝ่ายอำนวยการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้ จากการปฏิบัติหน้าที่สวัสดิการของหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในอาชีพ³²

จุฬารัตน์ หอมจันทร์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ของบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อ.อรัญประเทศ จ.ปราจีนบุรี” พบว่า

1. ระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อ.อรัญประเทศ จ.ปราจีนบุรี อยู่ในเกณฑ์สูง
2. ปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ อายุราชการ ยศ และเงินเดือน ของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ต่างกัน มีสภาพขวัญไม่ต่างกัน มีเพียงกองร้อยที่สังกัดที่มีผลทำให้สภาพขวัญของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนต่างกัน

³¹ร.ต.ท. ชาญณรงค์ จันทร์ประกอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2550, 154 หน้า.

³²สมยศ เกียรตินันท์, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตรัฐศาสตร, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2541, 156 หน้า.

3. ปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องชี้แสดงกำลังขวัญ พบว่า โอกาสก้าวหน้า การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพขวัญในระดับสูง ในขณะที่ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสภาพขวัญในระดับต่ำ³³

บริสุทธิ์ นุศรีว ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ” พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ โดยรวมมีสภาพขวัญอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอสมควร และปัจจัยที่ข้าราชการตำรวจสังกัดนี้ ต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือรายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ทำและความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ³⁴

เอกรัตน์ เปาอินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมมีสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือรายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ทำสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับ³⁵

รัชชัย คำแดงพล ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสืบสวนแตกต่างกัน จะ

³³จุฬากรณี หอมจันทร์, “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อ.รัฐประเทพ จ. ปราจีนบุรี”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตรัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2535, 170 หน้า.

³⁴บริสุทธิ์ นุศรีว, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพลกรมตำรวจ”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, 144 หน้า.

³⁵เอกรัตน์ เปาอินทร์, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2542, 138 หน้า.

ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานด้านการสืบสวน จับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน แต่ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจด้านปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมยาบ้า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์³⁶

พินัย ไกรนุกูล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาข้าราชการตำรวจสัญญาบัตรผลการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของตำรวจพบว่า

1. ความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์ต่ำเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่จะต้องเสี่ยงภัยอันตรายต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเสี่ยงชีวิต เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง ร้องเรียน ถูกพิจารณาโทษ หรือ ถูกตั้งกรรมการสอบสวนลงโทษทางวินัยจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

2. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก ลักษณะของงานน่าเบื่อหน่าย ซ้ำซากจำเจ หรือไม่เหมาะสมกับบุคคลผู้ปฏิบัติงานเพราะขาดการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่ จึงทำให้ขวัญและกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

3. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เพราะทำงานไปตามหน้าที่ ทำนองเช้าชามเย็นชาม มีการขอย้าย ลาออกหรือเปลี่ยนงานกันเป็นประจำ ทำให้ผลผลิตหรือประสิทธิภาพของงานตกต่ำ

4. สวัสดิการของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เพราะที่พักอาศัย การรักษาพยาบาล เงินตอบแทน การปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือการปฏิบัติงานนอกสถานที่รวมทั้งยานพาหนะ และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ยังอยู่ในสภาพขาดแคลนและไม่ทั่วถึง

5. รายได้จากการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เพราะไม่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้มีความสุขได้พอสมควรกับสถานภาพในภาวะปัจจุบัน ค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อย ๆ รายได้คงที่ไม่สมดุลกับรายจ่าย ทำให้รู้สึกขาดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

6. ความพึงพอใจในหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ เพราะสภาพที่ทำงานซ้ำรูด ทрудโทรม ขาดแคลนอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่หรืออาจมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชา

7. ความสามารถของผู้ร่วมงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่ไม่สูงเท่าที่ควร เพราะการรับนักเรียนพลตำรวจที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่เพียงพอที่จะทำให้ตำรวจมีทักษะที่กว้างขวางมีเหตุมีผลที่ดีได้นอกจากนี้มีหลักสูตรการฝึกอบรมเพิ่มเติมน้อยมาก

³⁶ ธีรวัชชัย คำแหงพล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2542, 149 หน้า.

8. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เพราะหน้าที่บางประการต้องเสี่ยงอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย เจ้าหน้าที่ผู้ร่วมปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้รู้ใจกันมานานพอสมควรเพื่อที่จะมอบความไว้วางใจแก่กันและกันได้ ความยุติธรรมในหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางแสดงว่าระบบคุณภาพในหน่วยงานของตำรวจยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอคติ และขยันขันแข็งเกิดความผิดหวังและท้อถอยในชีวิตราชการ³⁷

สายพันธ์ จันทรศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้

ก. ปัจจัยที่มีผลเป็นอย่างมากต่อความก้าวหน้า คือ ความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่นๆ

ข. ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน

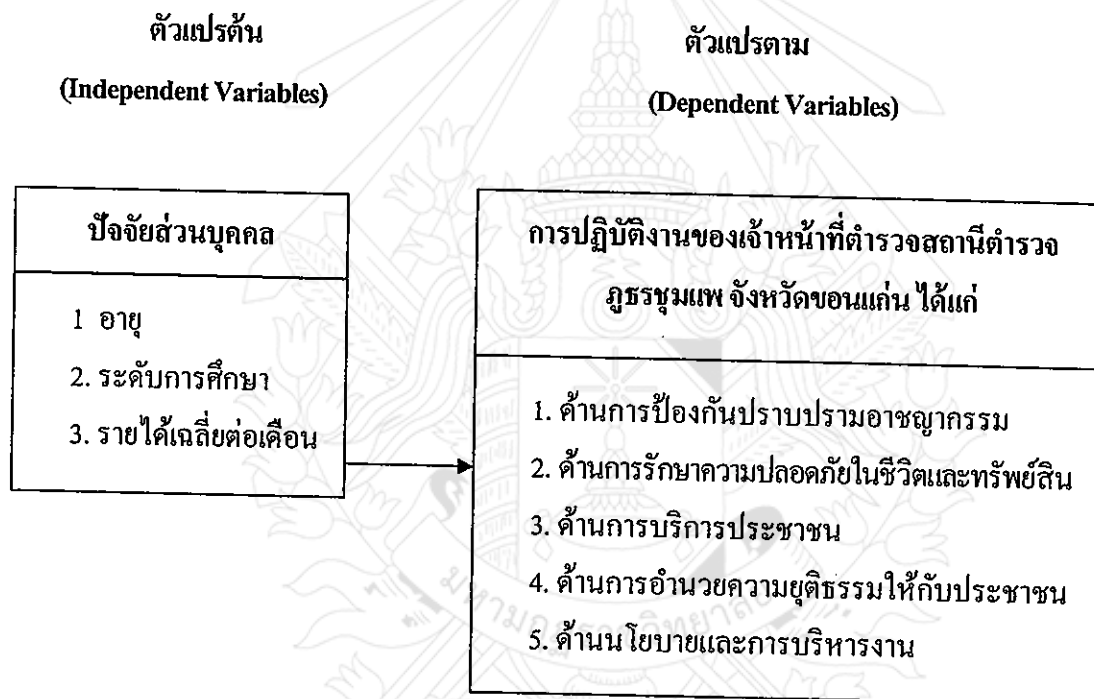
ค. ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมินการให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงาน³⁸

³⁷พินัย ไกรนุกูล, “การพัฒนาข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 166 หน้า.

³⁸สายพันธ์ จันทรศัพท์, “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 156 หน้า

2.6 สรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ สุรัตน์ พินิจมนตรี³⁹ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นมาเป็นประเด็นศึกษาในด้านตัวแปรตาม และมี 1) เพศ, 2) อายุและ 3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดของนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 มีประเด็นศึกษาในด้านตัวแปรตาม คือ 1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม, 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, 3) ด้านการบริการประชาชน, 4) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและ 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

³⁹ร.ต.อ. สุรัตน์ พินิจมนตรี, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 43.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปัจจัยที่ส่งผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนแพ และศึกษาปัญหาและแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามระเบียบวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรและให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.1 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 190 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีของเคชีและมอแกน จำนวน 127 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานการบังคับบัญชาตามทะเบียนประวัติของข้าราชการตำรวจ ในการ (Try Out) จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ต่อจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง จะใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยจะแจกตามระดับชั้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จของของเคซีและมอแกน ในการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 127 คน¹

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีจำนวน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จำนวน 5 ข้อ
- 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จำนวน 5 ข้อ
- 4) ด้านการบริการประชาชน จำนวน 5 ข้อ
- 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ

ในตอนต้น 1 นี้มีจำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น¹

3.3 วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษา ค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน โดยรวบรวมจากหนังสือ เอกสาร วารสาร บทความทางวิชาการ และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 ประมวลความรู้ที่ได้มากำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้นเพื่อสร้างแบบสอบถามที่เห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

3.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.3.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตลอดจนการใช้ภาษาและถ้อยคำ โดยหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีหาค่าตรงขึ้นความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกเอาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

วุฒิการศึกษา Ph.D. (A.I & I.S.)

ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. พระครูสุทัศนธรรมสุนทร (ผศ. ดร.)

วุฒิการศึกษา Ph.D. (A.I & A.J)

ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. พันตำรวจเอก ศรีพงษ์ เตียบ่ประพงษ์

วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

¹สุรพล พรหมกุล, ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552), หน้า

4. ดาบตำรวจ ดร. สุบัน โยทุม

วุฒิการศึกษา Ph.D. (AI & I.S.)

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

5. พันตำรวจโท พานิชย์ เชนฐสิงห์

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)

ตำแหน่ง รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)² มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่

- +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง
- 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
- 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ใช้ได้จำนวน 25 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 1.00

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)³

²ระศักดิ์ อุ่่นอารมณฺ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า65.

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 65.

สูตร

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ

α	แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
N	แทน จำนวนข้อคำถาม
$\sum s_i^2$	แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก

3.3.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล⁴

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยมีหนังสือถึงอธิการบดีวิทยาเขตศรีล้านช้าง เพื่อขอให้มีหนังสือขอความร่วมมือ ถึงผู้กำกับการตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

3.5.2 ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อ นัดหมายวัน เวลาที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

3.5.3 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่.11 มกราคม 2554 ถึง 22 มกราคม 2554 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 127 ชุด

3.5.4 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แบบสอบถามทั้งหมด 127 ชุด ได้คืน127ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ใช้เวลา.....7.....วัน

3.5.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์.....127.....ชุด

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 115.

3.5.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ จัดระบบข้อมูลตรวจสอบเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้เกณฑ์ตามสูตร ดังนี้⁵

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.51 - 5.00	ระดับมากที่สุด
4	3.51 - 4.50	ระดับมาก
3	1.51 - 3.50	ระดับปานกลาง
2	1.51 - 2.51	ระดับน้อย
1	1.00 - 1.50	ระดับน้อยที่สุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.2 ศึกษาการปัจจัยที่ส่งผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระดับการปฏิบัติงานส่งผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบ ไค-สแควร์ และนำเสนอในรูปตารางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

⁵สุรพล พรหมกุล, ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์, อ่างแก้ว, หน้า 101.

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคือ

3.7.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาและรายได้

3.7.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติไค-สแควร์ การคำนวณค่าไคสแควร์ (Chi-square) โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

3.7.4 สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1) หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ Item-total Correlation

2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ

Cronbach

3.7.5 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ

X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁷ ดังนี้

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum fX$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร⁸

ดังนี้

สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

เมื่อ

$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum f(X - \bar{X})^2$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว
N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.7 สถิติที่ใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-square)

1) การทดสอบ (Chi-square) ใช้สูตร

สูตร

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ

χ^2	=	คือ ค่าไคสแควร์
O	=	คือ ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้
E	=	คือ ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 0.

⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า 74.

ในการแปลความหมายของค่าไค-สแควร์ เพื่อทราบว่าผลต่างจะมีนัยสำคัญหรือไม่นั้นต้องอาศัยค่าไค-สแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่างๆ และในการดูจากตารางนั้นต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) โดยการใช้สูตร

สูตร

$$df = (c-1)(r-1)$$

เมื่อ

c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)

r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) 3 ประการคือ

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	แทน	สถิติไค-สแควร์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบไคสแควร์ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยการสรุปประเด็นและแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยที่ที่ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏคังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	25	19.8
30-40 ปี	55	43.7
41-50 ปี	41	32.5
51 ปีขึ้นไป	5	4.0
รวม	126	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีอายุ 30-40 ปีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมามีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	4.7
อนุปริญญา	13	10.2
ปริญญาตรี	79	62.2
สูงกว่าปริญญาตรี	29	22.8
รวม	127	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีระดับปริญญาตรีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และน้อยที่สุดมีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	1	0.8
8,000 - 10,000 บาท	47	37.0
10,001 - 20,000 บาท	65	51.2
20,001 บาท ขึ้นไป	14	11.0
รวม	127	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000-10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น**

การศึกษาวិเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน

ด้านที่	การปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	3.49	0.46	ปานกลาง
2	ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.19	0.54	ปานกลาง
3	ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	3.36	0.33	ปานกลาง
4	ด้านการบริการประชาชน	3.77	0.39	มาก
5	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.30	0.44	ปานกลาง
	รวม	3.43	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการประชาชนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ข้อที่	ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	หน่วยงานมีเครื่องมือสื่อสารและอาวุธปืนเพียงพอกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่	3.50	0.80	มาก
2	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดของท่าน	3.72	0.50	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาช่วยปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง	3.60	0.49	มาก
4	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	3.15	0.85	ปานกลาง
5	ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.53	0.69	มาก
รวม		3.50	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดของท่านรองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาช่วยปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเองและน้อยที่สุดคือ ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อที่	ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน	2.37	1.08	น้อย
2	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมามีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย	3.14	0.62	ปานกลาง
3	ตั้งจุดตรวจจุดสกัดอย่างสม่ำเสมอ	3.28	0.69	ปานกลาง
4	ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมเป็นประจำ	3.63	0.48	มาก
5	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย	3.50	0.55	มาก
รวม		3.18	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมเป็นประจำ รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย และน้อยที่สุดคือ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมามีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการประชาชน

ข้อที่	ด้านการบริการประชาชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนไว้ในเขตเดียวกันเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อสะดวกในการให้บริการ	3.69	0.51	มาก
2	มีแผนผังในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ	3.57	0.55	ปานกลาง
3	มีระบบวิธีบริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	2.46	0.57	มาก
4	ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามระยะเวลาที่ติดประกาศ	3.61	0.49	มาก
5	มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปสถานีตำรวจ มีความชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย	3.65	0.63	มาก
รวม		3.39	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนไว้ในเขตเดียวกันเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปสถานีตำรวจมีความชัดเจนและมองเห็นได้ง่ายและ น้อยที่สุดคือ มีระบบวิธีบริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน

ข้อที่	ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ รักษาที่เกิดเหตุและเก็บวัตถุพยานด้วยตนเอง	3.85	0.36	มาก
2	พนักงานสอบสวนสามารถนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างรวดเร็ว	3.76	0.48	มาก
3	พนักงานสอบสวนมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.68	0.47	มาก
4	พนักงานสอบสวนแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบตลอดเวลาปฏิบัติงาน	3.85	0.36	มาก
5	พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมทั้งนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน	3.70	0.68	มาก
รวม		3.77	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น . โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ รักษาที่เกิดเหตุและเก็บวัตถุพยานด้วยตนเองและพนักงานสอบสวนแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบตลอดเวลาปฏิบัติงาน รองลงมาคือ พนักงานสอบสวนสามารถนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างรวดเร็วและน้อยที่สุดคือ พนักงานสอบสวนมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ข้อที่	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	นโยบายหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติ	2.14	0.96	ปานกลาง
2	มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน	2.37	1.08	ปานกลาง
3	ระบบการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรเป็นหลัก	3.61	0.49	มาก
4	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้	3.65	0.63	มาก
5	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	3.85	0.36	มาก
รวม		3.32	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย รองลงมาคือ ระบบการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรเป็นหลักและน้อยที่สุดคือหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า อายุ การศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น การทดสอบสมมติฐานการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบไคสแควร์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบบรรยาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	11 (6.3)	15 (11.9)	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	14 (13.4)	38 (29.9)	3 (2.4)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	6 (4.7)	33 (25.9)	2 (1.6)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.2)	1 (0.8)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	31 (24.4)	47 (70.9)	6 (4.8)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 31.324$					Sig. 0.154	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 31.324$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .154 แสดงว่าอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	18 (14.2)	8 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	30(23.6)	22 (17.3)	3 (1.3)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	26 (20.5)	15 (11.8)	0 (0.0)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	3 (2.4)	2 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	77 (60.6)	47 (37.0)	3 (2.4)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 5.054$				Sig. 0.537		

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 5.054$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .537 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	13 (10.2)	13 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	16 (12.6)	30 (27.8)	4 (3.2)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	7 (5.5)	30 (24.6)	3 (2.4)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.4)	2 (1.6)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	36 (28.3)	81 (64.6)	9 (7.1)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 18.711$				Sig. 0.005		

จากตารางที่ 4.12 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า เป็นผู้ที่มีอายุ 30-40 ปีมีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 18.711$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .005 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยผู้ที่มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานมากกว่า อายุ ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม ด้านการบริการประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	15 (11.8)	11 (8.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	22 (17.3)	33 (26.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	15 (11.8)	26 (20.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	2 (1.6)	3 (2.9)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	54 (42.5)	73 (57.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 3.196$				Sig. 0.362		

จากตารางที่ 4.13 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 3.196$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .362 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติกรรมให้กับประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	20 (15.7)	6 (4.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	39 (30.7)	16 (12.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	30 (23.6)	11 (8.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	3 (2.4)	2 (1.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	92 (72.4)	35 (27.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 0.725$				Sig. 0.867		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 0.725$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .867 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารจำแนกตามอายุ

อายุ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 30 ปี	0 (0.00)	12 (9.4)	14 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.00)	26 (20.5)
30-40 ปี	0 (0.00)	19 (15.0)	33 (26.0)	3 (2.4)	0 (0.00)	55 (43.3)
41-50 ปี	0 (0.00)	13(10.2)	27 (21.3)	1 (0.8)	0 (0.00)	41 (32.3)
51 ปีขึ้นไป	0 (0.00)	1 (0.8)	4 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.00)	5 (3.9)
รวม	0 (0.00)	45(35.4)	78 (61.4)	4 (3.1)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 3.995^a$				Sig. 0.677		

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างอายุกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 4.324$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .633 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ด้านการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0(0.00)	3 (2.3)	3 (2.4)	0(0.00)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0(0.00)	5 (3.9)	8 (6.3)	0(0.00)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0(0.00)	18(14.1)	57(44.9)	4(3.2)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0(0.00)	5(3.9)	22(17.3)	2(1.6)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	30(24.3)	90 (70.0)	6 (4.8)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 11.690^a$				Sig. 0.983		

จากตารางที่ 4.16 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่ระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 11.690$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .983 แสดงว่าระดับการศึกษา กับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.00)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0 (0.00)	8 (6.3)	5 (3.9)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	48 (37.8)	29 (22.8)	2 (1.6)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	16 (12.6)	12 (9.4)	1 (0.8)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	77 (60.6)	47 (37.0)	3 (2.4)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 2.088^a$				Sig. 0.911		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภู่ม่วง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 2.088$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .911 แสดงว่าระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.00)	3 (2.4)	3 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0 (0.00)	6 (4.7)	7 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	20 (15.7)	52 (40.9)	7 (5.5)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	7 (5.5)	20 (15.7)	2 (1.6)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	36 (28.3)	82 (64.6)	9 (7.1)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 5.117^a$				Sig. 0.529		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 5.117$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .529 แสดงว่าระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.00)	5(3.9)	1(0.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0 (0.00)	6(4.7)	7(5.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	32(25.2)	47(37.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	11(8.7)	18(14.2)	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	54(42.5)	73(57.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 4.540^a$				Sig. 0.209		

จากตารางที่ 4.19 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษาับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 4.540$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .209 แสดงว่าระดับการศึกษาับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภูพาน จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.00)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0 (0.00)	11 (8.7)	2 (1.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	57 (44.9)	22 (17.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	19 (15.0)	10 (7.9)	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	92 (72.4)	35 (27.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 2.021^a$				Sig. 0.568		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอลำภูพาน จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 2.021$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .568 แสดงว่าระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.00)	4 (3.1)	2 (1.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.7)
อนุปริญญา	0 (0.00)	6 (4.7)	7 (5.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (10.2)
ปริญญาตรี	0 (0.00)	28 (22.0)	49 (38.6)	2 (1.6)	0 (0.00)	79 (62.2)
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	7 (5.5)	20 (15.7)	2 (1.6)	0 (0.00)	29 (22.8)
รวม	0 (0.00)	45 (30.4)	78 (61.4)	4 (3.1)	0 (0.00)	127 (100)
$\chi^2 = 6.270^a$				Sig. 0.394		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 6.270$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.394 แสดงว่าระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	0 (00.0)	1 (0.8)	0 (00.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	10 (7.9)	46 (28.4)	1 (0.8)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	20 (15.7)	41 (32.3)	4 (3.2)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	1 (0.8)	12 (9.6)	1 (0.8)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	77 (70.9)	90 (37.0)	5 (4.8)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 24.273^a$				Sig. 0.446		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมจากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 24.273$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .446 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการป้องกันปราบปราม
อาชญากรรม

รายได้	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	25 (19.7)	21 (16.5)	1 (0.8)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	41 (32.3)	22 (17.3)	2 (1.6)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	10 (7.9)	4 (3.1)	0 (0.0)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	77 (60.6)	47 (37.0)	3 (2.4)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 3.086^a$				Sig. 0.798		

จากตารางที่ 4.23 เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมจากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 3.086$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .798 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

รายได้	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	11 (8.7)	30 (27.6)	1 (0.8)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	24 (18.9)	36 (28.3)	5 (3.9)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	1 (0.8)	10 (7.9)	3 (2.4)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	36 (28.3)	82 (64.6)	9 (7.1)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 24.273^a$				Sig. 0.446		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 12.254$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .057 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการประชาชน

รายได้	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (00.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	14 (11.0)	33 (26.0)	0 (00.0)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	34 (26.8)	30 (24.4)	0 (00.0)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	5 (3.9)	9 (7.1)	0 (00.0)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	54 (42.5)	73 (57.5)	0 (00.0)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 7.283^a$				Sig. 0.063		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 7.283$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .063 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกกรรมให้กับประชาชน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (00.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	33 (26.0)	14 (11.0)	0 (00.0)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	48 (37.8)	17 (13.4)	0 (00.0)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	11 (8.7)	3 (2.4)	0 (00.0)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	92 (72.4)	30 (27.6)	0 (00.0)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 3.073^a$				Sig. 0.380		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมจากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 3.073$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .380 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 8,000	0 (00.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (00.0)	1 (0.8)
8,000-10,000	0 (00.0)	14 (11.0)	30 (24.4)	2 (1.6)	0 (00.0)	47 (37.0)
10,001-20,000	0 (00.0)	27 (21.3)	36 (28.3)	2 (1.6)	0 (00.0)	65 (51.2)
20,001 ขึ้นไป	0 (00.0)	4 (3.1)	10 (7.9)	0 (0.0)	0 (00.0)	14 (11.0)
รวม	0 (00.0)	45 (30.4)	78 (61.4)	4 (3.1)	0 (00.0)	127 (100)
$\chi^2 = 3.307$				Sig. 0.768		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จากการทดสอบความเป็นอิสระระหว่างระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ด้วยสถิติทดสอบ χ^2 ได้ค่า $\chi^2 = 3.307$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .768 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น**

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ends Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้
เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัด
ขอนแก่นและใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น .ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม**

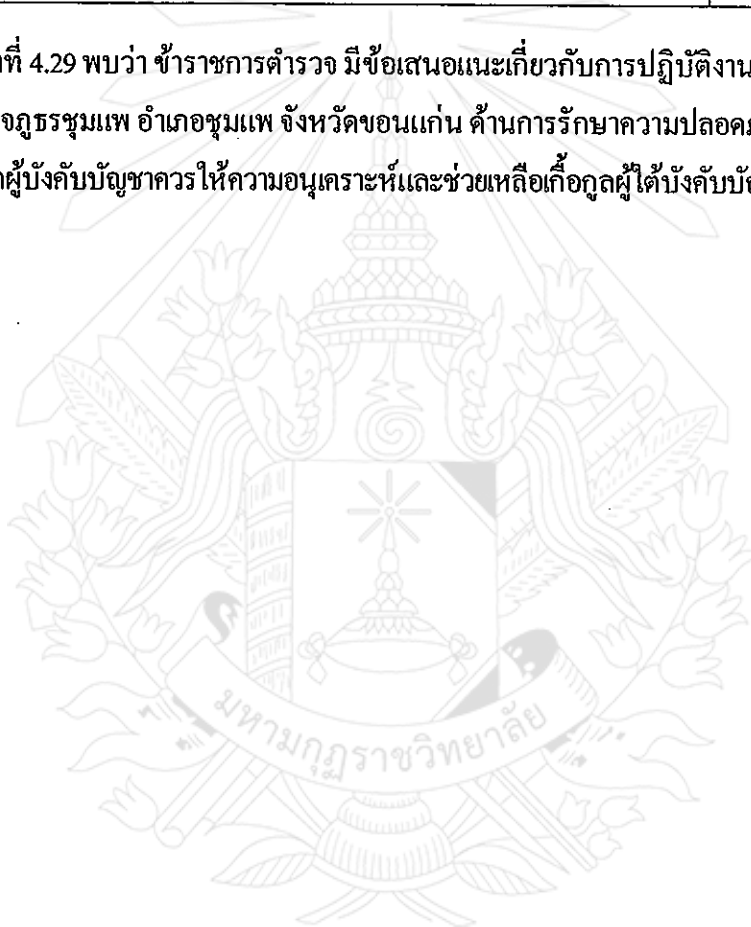
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ข้าราชการตำรวจควรรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น	70
2	ผู้บังคับบัญชาควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	21
รวม		91

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่มากที่สุดคือ
ข้าราชการตำรวจควรรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้นรองลงมาคือผู้บังคับบัญชาควรให้
ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.29 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ผู้บังคับบัญชาควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	51
	รวม	51

จากตารางที่ 4.29 พบว่าข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มากที่สุดผู้บังคับบัญชาควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา



ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการประชาชน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ข้าราชการตำรวจควรให้การบริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย	33
2	ข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ	21
รวม		54

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุดคือ ข้าราชการตำรวจควรให้การบริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย รองลงมาคือข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
 - ตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับ
 ประชาชน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ข้าราชการตำรวจควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	25
2	ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่แสวงหาช่องว่างของกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น	23
รวม		78

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามาก
 ที่สุดคือ ข้าราชการตำรวจควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
 รองลงมาคือข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่แสวงหาช่องว่างของกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อ
 ประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและการบริหารงานของกรมเพื่อจักได้ ในผลตอบแทน และการบรรลวุ้ตลุสงค้ของหน่วยงาน	52
2	ข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่ โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน	25
รวม		77

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้าราชการตำรวจ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุด คือ ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและการบริหารงานของกรมเพื่อจักได้ ในผลตอบแทน และการบรรลวุ้ตลุสงค้ของหน่วยงาน รองลงมาคือข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่ โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตัวแปรอิสระ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 190 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการให้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลให้ครบตามต้องการโดยไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 127 คน ผู้วิจัยติดตามและรับคืนแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่ได้รับแจกแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 127 คน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 3 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านอำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชน ด้านการให้บริการและด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 25 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามคือ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ใช้การทดสอบ ไค-สแควร์ สำหรับจำแนกตามประเภทของการ และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีระดับปริญญาตรีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000-10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

5.1.2 ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และจำแนกในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49
- 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.19

3) ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.36

4) ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77

5) ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.30

5.1.3 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

พบว่า โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่มีที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2) ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มี วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ที่มีอายุแตกต่างกันมีมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .005 แสดงว่าอายุกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยผู้มีอายุ 30-40 ปี มากกว่า อายุ ต่ำกว่า 30 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

3) ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมให้กับประชาชน

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4) ด้านการให้บริการ

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5.1.4 ผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

สามารถแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

เรียงลำดับดังนี้

1.1 ข้าราชการตำรวจควรรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น

1.2 ข้าราชการตำรวจควรช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานตลอดจนประชาชนทั่วไปในทางที่

ชอบ

2) ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน

มีดังนี้

2.1 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ด้านอำนวยความสะดวกธรรมให้กับประชาชน

เรียงลำดับดังนี้

3.1 ข้าราชการตำรวจควรให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนสิ่งของหรือค่าชมเชย

3.2 ข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

4) ด้านการให้บริการ

เรียงลำดับดังนี้

4.1 ข้าราชการตำรวจควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

4.2 ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่โดยไม่แสวงหาช่องว่างของกฎหมาย กฎระเบียบเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน

เรียงลำดับดังนี้

5.1 ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและการบริหารงานของกรมเพื่อจ้กได้ในผลตอบแทน และการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

5.2 ข้าราชการตำรวจควรทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาบังจ้กกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมในสถานฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจ เพื่อพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ มีไหวพริบและวิจารณญาณ และที่สำคัญคือ มีคุณธรรม และจริยธรรม ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติหน้าที่ ให้สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นผู้รักษากฎหมายเพื่อผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรมอย่างแท้จริง เพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และมีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบโดยตรงในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความเรียบร้อยของสังคม การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในฐานะหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย เกี่ยวเนื่องกับการควบคุมพฤติกรรมของคนในสังคม ซึ่งมีความเป็นอยู่และความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไปตามสถานภาพ นับเป็นภารกิจที่จะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เหนื่อยยาก เลี้ยงอันตราย ใช้ความอดทนอย่างสูง ต้องมีจิตสำนึกเป็นตำรวจอาชีพ มิใช่เพียงเป็นบุคคลที่มีอาชีพเป็นตำรวจ โดยมีแต่เครื่องแบบเท่านั้น ต้องมีจิตวิญญาณของผู้พิทักษ์รับใช้และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเป็นธรรมสม่ำเสมอ ในแต่ละปีสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้านกฎหมาย และด้านศีลธรรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีศักยภาพสูงในการออกไปปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “บังจ้กที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า บังจ้กที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจาก

บุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลางและยังสอดคล้องกับ เกร็ดณ์ เปอินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยรวมมีสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลต้องการ ได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือรายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ทำสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีหน้าที่รักษากฎหมาย รักษาความยุติธรรมในสังคม ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัยความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลก และหลงเป็นเหตุ ไม่แสวงหาช่องว่างของกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยมีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอนจนประสบความสำเร็จโดยใช้ความพากเพียร เอาใจใส่ในงานในหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายพันธ์ จันทรศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก่อนที่เข้ารับการบรรจุแต่งตั้งซึ่งตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรมได้มีการให้ความรู้ทางวิชาการ ทักษะต่างๆ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นข้าราชการตำรวจที่ดี ซึ่งเป็นไปตามปรัชญาของตำรวจอันเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้นมีหลักการพื้นฐาน คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรมโดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนาหรือสถานะทางสังคมมีความเสมอภาคต่อประชาชนตำรวจก็คือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ ตำรวจก็คือสมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจ สัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องมีเป็นพื้นฐาน และปัจจัยหลักที่จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจขาดคุณธรรม จริยธรรม และยิ่งแยกตัวออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจย่อมลดลงด้วยในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องพบ โอกาสของความเจริญเติบโต บุคคลส่วนใหญ่ต้องการความเจริญเติบโตทางทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่สำคัญคือ การให้สัญญาการให้โอกาสบุคคลมีความเจริญเติบโตทางความสามารถมากขึ้น ที่เป็นผลจากประสบการณ์ของการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การสับเปลี่ยนงาน การดูงาน และการสร้างประสบการณ์ การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์ พินิจมนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า สำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูนความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายนันท์ จันทรศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมิน

คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถ ส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและ ปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

การอภิปรายผลเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจต้องให้หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งเมตตาคือพี่น้องประชาชนและเมตตาคือเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นต้องเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เจอทั้งคนดีและคนไม่ดี ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายนำไปใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังต้องให้ความอนุเคราะห์ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และหยิบยื่นความช่วยเหลือแก่ประชาชนและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยขอ ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องยึดหลักความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการบริการประชาชนและรักษาความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินไปด้วยกัน ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นหากจะยึดหลักกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวก็อาจทำให้ตำรวจต้องเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมายในการทำงาน บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้หลักทางกฎหมายด้านรัฐศาสตร์เข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุรัตน์ พินิจมนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจรจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจรจร ตามแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) และตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2528 มีการปฏิบัติ อยู่ระดับมากสำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจรจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูน

ความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ประกอบด้วย นโยบายการบริหารการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และการทำงานเป็นทีม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับสัดส่วนของประชาชนและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงค่อนข้างมาก จึงอาจเป็นสาเหตุที่ไม่มีเวลาให้กับงานต่าง ๆ ของส่วนรวมเท่าที่ควร ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็วตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บริสุทธิ นุศรีว ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ” พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ โดยรวมมีสภาพขวัญอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอสมควร และปัจจัยที่ข้าราชการตำรวจสังกัดนี้ต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือ รายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ทำและความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน

พบว่า โดยรวมมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก่อนที่เข้ารับการบรรจุแต่งตั้ง ซึ่งตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรมได้มีการให้ความรู้ทางวิชาการ ทักษะต่าง ๆ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นข้าราชการตำรวจที่ดี ซึ่งเป็นไปตามปรัชญาของตำรวจอันเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้นมีหลักการพื้นฐาน คือ คำเนิการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือก เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาชน ตำรวจก็คือประชาชน และประชาชนก็คือตำรวจ ตำรวจก็คือสมาชิกของสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ของตำรวจ สัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นสิ่งที่ต้องมีเป็นพื้นฐาน และปัจจัยหลักที่จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับ หากตำรวจขาดคุณธรรม จริยธรรม และยิ่งแยกตัวออกจากประชาชน ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจย่อมลดลงด้วยในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องพบ โอกาสของความเจริญเติบโต บุคคลส่วนใหญ่ต้องการความเจริญเติบโตทางทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่สำคัญคือ การให้สัญญาการให้โอกาสบุคคลมีความเจริญเติบโตทางความสามารถมากขึ้น ที่เป็นผลจากประสบการณ์ของการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การ

สืบเปลี่ยนงาน การดูงาน และการสร้างประสบการณ์ การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์ พิณีภมตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าสำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูนความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายนันท์ อินทรศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าก่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมิน คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

เมื่อพิจารณารายชื่อของด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมี โอกาสได้ศึกษาต่อเข้ารับการฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก่อนที่เข้ารับการบรรจุแต่งตั้ง ซึ่งตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรมได้มีการให้ความรู้ทางวิชาการ ทักษะต่าง ๆ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นข้าราชการตำรวจที่ดี ซึ่งเป็นไปตามปรัชญาของตำรวจอันเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม การบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้นมีหลักการพื้นฐาน คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม ความพร้อมที่จะพัฒนาบุคลากรคือ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์และพร้อมให้การสนับสนุนบุคลากร มีเงินงบประมาณที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ระบบพัฒนาบุคลากรของไม่สอดคล้องกับความต้องการและภารกิจของตำรวจบุคลากรในสำนักงานสถานีตำรวจชุมแพ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในความรู้ด้านการพัฒนาบุคลากรและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในรูปแบบใหม่

การพัฒนาข้าราชการตำรวจให้เป็นคนดี มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นจะต้องพัฒนาทั้งข้าราชการตำรวจ และครอบครัวให้มีคุณภาพแห่งชีวิต มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อร่วมมือกัน ผสมงาน ประสานใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นพื้นฐานเบื้องต้นเสียก่อนในการพัฒนาข้าราชการตำรวจและครอบครัว ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้อง ประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมกับนำผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาให้มีความพร้อม ทั้งในด้านสุขภาพ ร่างกาย ด้วยการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาด้านความรู้ เพื่อให้เกิดความคิด ด้วยการสนับสนุนข้าราชการตำรวจให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ทั้งภายใน และต่างประเทศ หรือการอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในด้านต่าง ๆ และพัฒนาจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ กล้าหาญ มีความรัก ความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมการจัดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือข้าราชการตำรวจ และครอบครัว พร้อมกับปลูกฝังคุณธรรมแห่งชีวิต เพื่อให้มีรูปแบบวิถีชีวิต ที่ดีงาม และมีคุณภาพที่ดีตามเป้าหมายของการพัฒนาคน ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจะทำให้ข้าราชการตำรวจ มีความมั่นคงในความคิดอย่างสูง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายนันท์ จันทร์ศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพ ข้าราชการตำรวจมีดังนี้ ปัจจัยที่มีผลเป็นอย่างมากต่อความก้าวหน้า คือ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจผู้บริหารปฏิบัติและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงาน ปฏิบัติทั้งงานในหน้าที่และงานส่วนตัวของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นไปตามหลักการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนข้าราชการตำรวจ ร่วมงานของชุมชน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกด้านบวกในปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงาน การได้รับ การยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เหล่านี้ เป็นต้น ความรู้สึกพอใจจากการได้รับการตอบสนองจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตขององค์การจะสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัตน์ เปาอินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมมีสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือรายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ทำสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก่อนที่เข้ารับการบรรจุแต่งตั้ง ซึ่งตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรมได้มีการให้ความรู้ทางวิชาการ ทักษะต่าง ๆ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นข้าราชการตำรวจที่ดีแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล พ.ศ. 2552 – 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติราชการ และในแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการ ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามนโยบายต่าง ๆ ของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล จึงได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์/แนวทางดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาล นำกลยุทธ์/แนวทางดำเนินการ ไปสู่การปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วย ซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่รับผิดชอบและภารกิจ รวมทั้งเพื่อให้ยุทธศาสตร์ของกองบัญชาการตำรวจสันติบาลได้รับการขับเคลื่อนไปสู่หรือเข้าใกล้เป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพการพัฒนองค์กรภาครัฐในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร การจัดสวัสดิการภายในหน่วยงาน จึงเป็นแนวทางหนึ่ง ช่วยส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในสังกัดได้รับประโยชน์ในการดำรงชีพ นอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการ จัด

ให้เป็นกรณีปกติทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เกียรตินันท์ ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีระดับขวัญอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนาจการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนาจการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่ สวัสดิการของหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงใน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของค่านิยมความยุติธรรมให้กับประชาชน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความมั่นคงที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจนั้น ได้เข้ามาทำหน้าที่ด้วยความสมัครใจด้วยการสอบแข่งขันกัน เมื่อสอบได้แล้วก็จะได้รับการปลูกฝังในระหว่างการเข้ารับการอบรมจากศูนย์ฝึกรวมต่าง ๆ ก่อนที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ โดยศูนย์ฝึกรวมจะปลูกจิตสำนึกการเป็นตำรวจ มีหน้าที่พิทักษ์รับใช้ประชาชน เป็นที่พึ่งของประชาชนเมื่อยามเดือดร้อนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เกียรตินันท์ ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนาจการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่ สวัสดิการของหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงานความมั่นคงในอาชีพ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญ และมีเกียรติมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดเตรียมให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่พร้อมใช้ในสนับสนุนการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุน และเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจได้แสดง

ความคิดเห็นร่วมกัน ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยยึดหลัก “จัดคนให้เหมาะสมกับงาน” (Put the right man to the right job) โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งอาจจะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยในปัจจัยด้านต่างๆ ข้างต้นในระดับที่สูงขึ้น และจะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงที่ขึ้น ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความต้องการที่จะคงอยู่ในสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัตน์ เปาอินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยรวมมีสภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาลต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือรายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ทำสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับ

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 คือ ด้านการให้บริการ

พบว่า โดยรวมมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบโดยตรงในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความเรียบร้อยของสังคม ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นมีบทบาทสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน โดยเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกำลังหลักในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องพบปะกับประชาชน ผู้บังคับบัญชาก็มีภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในด้านนโยบายและการควบคุมการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ร.ต.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวถึง ภารกิจของตำรวจไทยว่า หน้าที่โดยทั่วไป คือ 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา 3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และ 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นยศจึงจำเป็นต้องมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการให้บริการ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านและเพื่อนร่วมงานปรึกษาหารือและขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากท่าน ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงได้ผู้บังคับบัญชาการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในหน่วยงานระดับความพอใจในงาน

วินัยของผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน โอกาสในการศึกษาพัฒนาและฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ค่าจ้างและเงินเดือน ความสะอาดและสุขลักษณะของสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม กลุ่มย่อย ความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน สิ่งอำนวยความสะดวกทั่ว ๆ ไป เมื่อพบ จุดตรวจใดเป็นจุดบกพร่อง เราต้องการหาทางปรับปรุงจุดต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อยกระดับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นในยุคของเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการสื่อสารไร้พรมแดน สิ่งที่ทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกันกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ “คน” ซึ่งกิจกรรมที่จะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต พัฒนาให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักทำงานเป็นทีมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงาน รู้จักใช้ความคิดอย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล สร้างเสริมวินัย เพิ่มความสามัคคี นอกจากนี้จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมแล้ว ยังเน้นให้ทุกคนรู้จักปรับปรุงงานของตนเองเป็นหลัก เพราะผู้ปฏิบัติย่อมรู้ดีว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร โดยเริ่มจากการสังเกตสภาพแวดล้อมในการทำงานรอบ ๆ ตัวของเราก่อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพัทธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่แต่ละหน้าที่นั้นต่างก็ได้รับการฝึกอบรมมาในแนวทางเดียวกัน เพื่อที่จะมุ่งพิทักษ์รับใช้ประชาชน ถึงแม้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน แต่งานแต่ละประเภทต่างก็ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความอดทน อดกลั้น มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มความสามารถ โดยทุ่มเททั้งสติปัญญา ความรู้ โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระบรมราชินีนาถ ในพิธีพระราชทานกระบี่และปริญญาบัตรประจำปีแก่นายตำรวจที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ. 2527 ซึ่งให้เห็นสภาพการ

ปฏิบัติงานของตำรวจเป็นอย่างดี ดังความตอนหนึ่ง ดังนี้ “ข้าราชการตำรวจในปัจจุบันนี้ปฏิบัติงานหลายอย่างต่างกันในขอบเขตที่กว้างขวางไม่สามารถกล่าวให้ทั่วถึงได้ หน้าที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ แล้ววินิจฉัยตัดสินให้ถูกต้องเที่ยงตรงเพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนทั่วหน้า และรักษาความสุจริตเป็นธรรมเนียม ความสงบสุขในแผ่นดิน จึงยอมทำให้ตำรวจแต่ละคนต้องตรากตรำจำเอยอยู่กับปัญหาหนักใจหนักสมองสารพัด และมีความเคร่งเครียดอยู่ตลอดเดือน ตลอดปี จนอาจทำให้บางคนมีความสับสนระแวงสงสัย โกรธง่าย มองคนในแง่ลบ และที่สุดอาจวินิจฉัยกรณีต่าง ๆ ผิดไปอย่างตรงกันข้ามง่าย”ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เกียรตินันท์ ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า 1. ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีระดับขวัญอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ วุฒิ การศึกษาและระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนวยการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่ สวัสดิการของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในอาชีพ

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 5 คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องใช้การกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวความคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นกลยุทธ์ดาว 8 แฉก (8 ด้าน) ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามนโยบายและการบริหารงานของนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน

จังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องยึดหลักความรับผิดชอบภาระหน้าที่ในการบริการประชาชนและรักษาความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงไปด้วยกัน ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นหากจะยึดหลักกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวก็อาจทำให้ตำรวจต้องเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมายในการทำงาน บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้หลักทางการทางด้านรัฐศาสตร์เข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานปกติ ในทางกลับกันพนักงานที่ขาดความกระตือรือร้น และ มีความรู้สึกเป็นปรปักษ์กับองค์กรก็จะมีแรงจูงใจเช่นเดียวกัน แต่เป็นแรงจูงใจที่จะไม่ทำงานและก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ความพยายามของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่พนักงาน มีความกระตือรือร้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุรรัตน์ พินิจมนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ตามแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) และตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2548มีการปฏิบัติอยู่ระดับมากสำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูนความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ประกอบด้วย นโยบายการบริหารการมีส่วนร่วมในการกำหนด โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และการทำงานเป็นทีม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบาย หลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่าน มีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติ ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงค่อนข้างมาก จึงอาจเป็นสาเหตุที่ไม่มีเวลาให้กับงานต่าง ๆ ของส่วนรวมเท่าที่ควร ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็วตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บริสุทธิ์ นุศรีวอ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียน พล กรมตำรวจ” พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียน พล กรมตำรวจ โดยรวมมีสภาพขวัญอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอสมควร และปัจจัยที่ข้าราชการตำรวจสังกัดนี้ต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือ รายได้จากการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน สภาพการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ทำและความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

5.2.2 การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นที่มี อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า อายุของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจมีอายุมีการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยผู้ที่มีอายุผู้ระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เพราะภาวะที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชชัย คำแห่งพล ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสืบสวนแตกต่างกัน จะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานด้านการสืบสวน จับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน แต่ภาวะผู้นำและแรงจูงใจด้านปัจจัยจำจนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมยาบ้า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรวัฒน์ แก้วตา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจทางหลวง” ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทางหลวงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจทางหลวง ตามปัจจัยภูมิหลังพบว่า ข้าราชการตำรวจทางหลวงที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วงระยะเวลา 1-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ช่วงระยะเวลา 28-38 ปี แต่น้อยกว่า 19-27 ปี, และ 10-18 ปี ตามลำดับ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการ 19-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการ 22-18 ปี แต่น้อยกว่า 36-49 ปี ตามลำดับ ข้าราชการตำรวจที่มีอัตราเงินเดือน 17,200 -22,300 บาท มีระดับความพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอัตราเงินเดือน 7,000 -12,100 บาท แต่น้อยกว่า 12,101 - 17,202 บาท ตามลำดับ ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานสืบสวน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานธุรการ แต่น้อยกว่างานป้องกันปราบปราม,จราจร ตามลำดับ และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีระดับความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

2) จากสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ แต่ระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแม้ข้าราชการตำรวจจะมีระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมในสถานฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจ เพื่อพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ มีไหวพริบและวิจารณญาณ และที่สำคัญคือ มีคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติหน้าที่ ให้สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นผู้รักษากฎหมายเพื่อผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรมอย่างแท้จริงเพราะข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นมีบทบาทสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน อีกทั้งในแต่ละปีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้านกฎหมาย และด้านศีลธรรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีศักยภาพสูงในการออกไปปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของรัชชัช คำแห่งพล ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการสืบสวนแตกต่างกัน จะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานด้านการสืบสวน จับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน แต่ภาวะผู้นำและแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมยาบ้า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์

3) จากสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า รายได้เฉลี่ยของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยการรายได้เฉลี่ยกับระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สมดุลของข้าราชการตำรวจนั้นจะต้องมีหลักในการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพและสอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกชน สังคม วัฒนธรรม สภาพเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ประกอบกับการสร้างหลักความมั่นคงให้ข้าราชการตำรวจระดับได้ครอบคลุมไปถึงสภาพความเป็นอยู่ของคนในครอบครัว หรือผู้ที่อยู่ภายใต้การปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถทำได้ในด้านการเพิ่มสวัสดิการพื้นฐานของการดำรงชีวิตให้เพิ่มมากขึ้นอย่างพอเพียงทั้งตนเองและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ เกียรติพันธ์ุ ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีระดับขวัญอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมี

ความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนวยการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่สวัสดิการของหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในอาชีพ

5.2.3 การศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมพบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ข้าราชการตำรวจควรรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติหน้าที่นั้น ข้าราชการตำรวจต้องเจอกับปัญหาหลากหลายรูปแบบ ลักษณะของอาชญากรรมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ความคิดในลักษณะใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นก็เกิดขึ้นมากมายพัฒนาไปตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหาพยานหลักฐานในการกระทำผิดได้ค่อนข้างยากเนื่องจากมีความซับซ้อน อาชญากรก็ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนมากขึ้นทำให้ข้าราชการตำรวจต้องมีความเข้มงวดในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความรอบคอบและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัตน์ พินิจมนตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าสำหรับปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูนความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ประกอบด้วย นโยบายการบริหารการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และการทำงานเป็นทีม

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน พบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชามควรรให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ที่พิถีพิถันรับใช้ประชาชน ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลในสังคมโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ ต้องมีจิตใจที่เสียสละและมีความเต็มใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สายนันท์ จันทรสัพพ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ

ความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้ปัจจัยที่มีผลเป็นอย่างมากต่อความก้าวหน้า คือ ความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคนปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน พบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ข้าราชการตำรวจควรให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลตอบแทน สิ่งของหรือคำชมเชย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างเสียสละ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ถึงแม้จะต้องเหน็ดเหนื่อยและยากลำบากแค่ไหน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายนันท์ จันทรศัพท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ในกรณีศึกษาเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจมีดังนี้ปัจจัยที่มีผลเป็นอย่างมากต่อความก้าวหน้า คือ ความรู้ความสามารถในการทำงานและความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าค่อนข้างมากมี 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกาย การแสดงออก ฯลฯ ความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนและผลงานและความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคนปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าปานกลางมี 5 ประการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้ประเมิน การให้ความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัว การให้ความสำคัญของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้ความสำคัญของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าน้อย มี 7 ประการ ได้แก่ ความเที่ยงธรรมในการประเมินของผู้บังคับบัญชา กระบวนการที่ใช้ในการประเมิน ผลของการประเมินคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ผลของการประเมินความรู้ความสามารถในการทำงาน

และความสามารถส่วนตัวอื่น ๆ ผลของการประเมินความชำนาญและประสบการณ์ของแต่ละคนสำหรับการประเมินและปัจจัยด้านผลของการประเมินผลงานและความสำเร็จในการทำงานสำหรับการประเมิน

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 คือ ด้านการให้บริการพบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ข้าราชการตำรวจควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของการเป็นข้าราชการตำรวจ จะต้องไม่เลือกปฏิบัติโดยมีความรัก โลภ โกรธ หลง หรือมีอคติใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ททุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งและมีความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **บริสุทธิ์ นุศรวอ** ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ” พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ โดยรวมมีสภาพขวัญอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอสมควร และปัจจัยที่ข้าราชการตำรวจสังกัดนี้ต้องการได้รับการสนองตอบมากที่สุด คือ รายได้จากการทำงาน รองลงมา คือ สิทธิประโยชน์อื่นที่ได้รับจากหน่วยงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ทำและความมั่นคงในการทำงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค และการควบคุมอารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน ควรลดบทบาทในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาลงให้มาก

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 5 คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและการบริหารงานของกรมเพื่อจักได้ในผลตอบแทน และการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของการเป็นข้าราชการตำรวจ จะต้องไม่เลือกปฏิบัติโดยมีความรัก โลภ โกรธ หลง หรือมีอคติใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ททุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งและมีความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมยศ เกียรตินันท์** ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่า 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับชั้นยศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ฝ่ายอำนวยการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ฝ่ายอำนวยการของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่สวัสดิการของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในอาชีพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยที่ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จึงควรรักษาและพัฒนาคุณภาพตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ในแต่ละปี ในด้านการพัฒนาจิตใจควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มเติมจากประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตำรวจเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรชุมแพจึงควรรักษาและพัฒนาการในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยให้ข้าราชการตำรวจมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้การฝึกอบรมพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ สติปัญญา จิตใจ และด้านร่างกายควบคู่กัน ไป อีกทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องดูแลสวัสดิการของข้าราชการตำรวจให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างสมอบคั้น เสมอปลาย โดยไม่ต้องไปพะวงเรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัวมากนัก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ ตลอดจนพัฒนาจิตใจในด้านเมตตา เสียสละ ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมาก่อน การเป็นตำรวจที่แท้จริงจึงเป็นที่จิตวิญญาณมิใช่เป็นเพราะเครื่องแบบที่สวมใส่ ตำรวจในยุคหลัง ๆ นั้นมิได้เป็นตำรวจที่แท้จริงทั้งนี้เนื่องมาจากหลายสาเหตุ ซึ่งได้แก่การหล่อหลอม มาอย่างผิดๆ ในโรงเรียนตำรวจที่เน้นการฝึกฝนให้เข้มแข็งแบบทหาร เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้นำตำรวจมากกว่าการฝึกฝนเพื่อไปรับใช้ประชาชน การมีรัฐบาล ที่เป็นรัฐบาลอัตตานิยมและถูกบังคับทั้งทางตรงหรือทางอ้อมให้ใช้อำนาจเพื่อให้ได้เป็นหรือเพื่อความอยู่รอดของรัฐบาล ความต้องการอำนาจและผลประโยชน์ ในการที่จะได้เป็นผู้นำตำรวจทำให้ใช้ทุกวิถีทางที่ไม่ใช่การทำงานตำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งยศ ตำแหน่งทางสังคม ก็มีผลสำคัญที่ทำให้ตำรวจผิดแปลกไป สังคมปัจจุบันยึดถือเอาคุณค่าของวัตถุ คนที่เสียสละแม้ชีวิตเพื่อปกป้องประชาชนและสังคมจะถูกกลืน

เลื่อนไปอย่างรวดเร็ว แต่คนที่สะสมวัตถุมากมายไม่ว่าจะได้มาด้วยวิธีใด กลับอยู่ในสังคมได้อย่างมีเกียรติ

การเสนอแนะเชิงนโยบายเป็นรายค้ำตามลำดับดังนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลค้ำที่ 1 คือ ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

พบว่า โดยรวมอยู่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาข้าราชการตำรวจไม่ให้ดำเนินชีวิตไปตามกระแสสังคมที่ในปัจจุบันยึดถือเอาคุณค่าของวัตถุ คนที่เสียสละแม้ชีวิตเพื่อปกป้องประชาชนและสังคมจะถูกกลืนเลื่อนไปอย่างรวดเร็ว แต่คนที่สะสมวัตถุมากมายไม่ว่าจะได้มาด้วยวิธีใด กลับอยู่ในสังคมได้อย่างมีเกียรติ ข้าราชการตำรวจจะต้องถูกปลูกฝังให้มีจิตใจที่เมตตาเสียสละ จะต้องให้ความอนุเคราะห์และหยิบยื่นความช่วยเหลือแก่พี่น้องประชาชนในทุกค้ำ อย่างเต็มความสามารถ โดยใช้หลักเมตตาในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งแก่เพื่อนร่วมงานและแก่พี่น้องประชาชน โดยไม่ยึดถือเอาวัตถุเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ข้าราชการตำรวจจะต้องได้รับการปลูกฝังก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจ และจะต้องมีการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้สำนึกในหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของค้ำด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จะต้องจัดให้มีการปลูกจิตสำนึกค้ำด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยความเสียสละ ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มในการปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในระดับมากที่สุดไม่เล็งกกฎหมาย ใช้หรือแนะนำให้ใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือทำให้สูญเสียความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรรักษาและการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เน้นให้ตำรวจเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อข้าราชการตำรวจ การเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมตำรวจ เกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ ได้ตระหนักถึงการกิจในค้ำด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นการกิจของข้าราชการตำรวจ ที่มีหน้าที่ ดูแลรักษา ความสงบสุขของประชาชน ดังนั้นเพื่อลดปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ตำรวจควรมีผู้ช่วยเหลือเป็นหูเป็นตา เพื่อสร้างแนวร่วมป้องกันปราบปรามไม่ให้

ผู้กระทำผิดทั้งคดีที่เกี่ยวข้องกับคดีอาชญากรรมและยาเสพติด หรือภัยอื่นๆที่ขัดต่อความสงบสุข ศีลธรรมอันดีงามของบ้านเมือง เพื่อให้สังคมประเทศชาติเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน

พบว่า โคอรรถมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาเพื่อให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจก็คือ ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องพบ โอกาสของความเจริญเติบโต บุคคลส่วนใหญ่ต้องการ ความเจริญเติบโตทางทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการมุ่งใจที่สำคัญ คือ การให้สัญญาการให้โอกาสบุคคลมีความเจริญเติบโตทางความสามารถมากขึ้น ที่เป็นผลจาก ประสบการณ์ของการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การสับเปลี่ยนงาน การดูงาน และการสร้าง ประสบการณ์ การทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สิน พบว่า .

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมี โอกาสได้ศึกษาต่อเข้ารับการ ฝึกอบรมดูงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการการ ปฏิบัติหน้าที่ด้านความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้การศึกษาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในโลก ยุคไร้พรมแดนการศึกษาเป็นการพัฒนาการตำรวจและส่งเสริมความก้าวหน้าของข้าราชการตำรวจทุก องค์กรย่อมมีแผนการสืบทอดตำแหน่งไว้แล้ว แต่มักจะเกิดปัญหาในการเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งที่ไม่ ตรงตามงานที่ได้รับ ฉะนั้นควรเตรียมตัวให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งที่ดี หรือเตรียมพร้อมที่จะได้รับ ตำแหน่งที่สูงกว่าอยู่เสมอ ควรมีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้ถ่ายทอดตำแหน่งต้องการ เช่น เป็นคนดี มีความรู้ ในงานหลาย ๆ ด้าน มีความรับผิดชอบสูง วางตัวให้เหมาะสมกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานการพัฒนา ความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development) นอกจากเป็นการเพิ่ม โอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จ แล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและ องค์กร ถ้าต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างที่มีมุ่งหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนาอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการพัฒนา โดยแผนการพัฒนาอาชีพสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสได้รับการ พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ใน ระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการการปฏิบัติหน้าที่ด้านความก้าวหน้าในอาชีพใน ปัจจุบันนี้การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนี้มักจะมีขอบเขตจำกัด ซึ่งมีกระทำกันมากเฉพาะ ภายในกลุ่มอาชีพของผู้ชำนาญการด้านวิชาชีพ ผู้ทำงานด้านเทคนิค พนักงานในตำแหน่งผู้บริหารและ กับบางคนที่สนใจเท่านั้น สาเหตุเป็นเช่นนี้นอกจากจะเป็นเพราะตัวพนักงานไม่สนใจแล้ว งานบาง ประเภทอาจจะมีข้อจำกัด ทำให้ยากแก่การเปลี่ยน ไปทำอย่างอื่นถ้าหาองค์การได้มีนโยบายและ

เป้าหมายที่ชัดเจนที่จะส่งเสริมและให้ความสำคัญต่องานด้านนี้ และมีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรด้านบุคคลแล้ว การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพก็จะมีได้ง่ายและมีความสมบูรณ์ด้วย

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านอำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชน

พบว่า โดยรวมมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาเพื่อให้ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องาน องค์กรการ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมที่โปร่ง ซึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ขอมรับหรือปฏิเสธ ความพึงพอใจ เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติในการทำงาน รวมทั้งอาจเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่หากพนักงานเห็นคุณแสดงความภักดีต่อองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเชื่อมั่นและทำงานหนัก ในทางกลับกันหากคุณแสดงออกว่าไม่ภักดีต่อองค์กรกำลังใจของพนักงานก็จะถดถอยลงไปด้วย สามารถสร้างความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรให้แก่พนักงาน โดยการเปิดโอกาสพนักงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ไปได้ดีกว่าการเฟื่องมาเป็นหัวหน้าของพวกเขา รวมถึงหลีกเลี่ยงการปลดพนักงานหรือให้ออกจากงานด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ยังอยู่ ทำให้พวกเขาารู้สึกถึงความไม่มั่นคง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านอำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการ ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยสถานีตำรวจชุมแพ บุคลากรที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจนั้น ได้เข้ามาทำหน้าที่ด้วยความสมัครใจด้วยการสอบแข่งขันกัน เมื่อสอบได้แล้วก็จะได้รับการปลูกฝังในระหว่างการเข้ารับการอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมต่าง ๆ ก่อนที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ โดยศูนย์ฝึกอบรมจะปลูกจิตสำนึกการเป็นตำรวจ มีหน้าที่พิทักษ์รับใช้ประชาชน เป็นที่พึ่งของประชาชนเมื่อยามเดือดร้อนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ และเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หัวหน้างานมีหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานของท่านอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการ ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยสถานีตำรวจชุมแพ จะต้องจัดให้มีการประเมินผลงานและรวบรวมสถิติข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากประชาชนที่ได้รับการบริการจากข้าราชการตำรวจในสังกัด และประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และตรวจดูผลงานในการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายในหน่วยงานแล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อเสนอหัวหน้าสถานีพิจารณาสั่งการให้ฝ่ายต่าง ๆ นำไปทำการวางแผนและหาทางแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการตำรวจทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน โดยส่วนรวม

4) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 4 คือ ด้านการให้บริการ

พบว่า โดยรวมซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาเพื่อให้ข้าราชการตำรวจประพฤติตนเป็นผู้ซื่อตรงต่อหน้าที่และอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้น เสมอปลาย โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยอาศัยความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลก และหลงเป็นเหตุ ปกุกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจทุกคนได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่มบุคคล หรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาหรือตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านการให้บริการ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นด้วยความเสียสละ โดยมีความเสมอต้น เสมอปลาย ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยข้าราชการตำรวจต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์เพื่อให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่น ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติเอื้อเพื่อ สงเคราะห์ และช่วยเหลือประชาชนเมื่ออยู่ในฐานะที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือประสบเคราะห์จากอุบัติเหตุ การละเมิดกฎหมาย หรือภัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดกฎหมายหรือไม่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการในการปฏิบัติหน้าที่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติ โดยอาศัยความรัก ชอบ ชัง โกรธ กลัว โลก และหลงเป็นเหตุ ให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น โดยข้าราชการตำรวจจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ ขออนุญาต ขอข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อกับราชการอื่น ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ และรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมายจึงจะได้รับได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

5) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 5 คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องใช้ในการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้กำหนดนโยบายตามกรอบแนวคิดโดยจุดมุ่งเน้นคือ การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นกลยุทธ์ดาว 8 แฉก (8 ด้าน) ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามนโยบายและการบริหารงานของนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องยึดหลักความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการบริการประชาชนและรักษาความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินไปด้วยกัน ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นหากจะยึดหลักกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวก็อาจทำให้ตำรวจต้องเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมายในการทำงาน บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้หลักทางการทางด้านรัฐศาสตร์เข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานปกติ ในทางกลับกันพนักงานที่ขาดความกระตือรือร้น และมีความรู้สึกเป็นปรปักษ์กับองค์กรก็จะมีแรงจูงใจเช่นเดียวกัน แต่เป็นแรงจูงใจที่จะไม่ทำงานและก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ความพยายามของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่พนักงาน มีความกระตือรือร้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบาย หลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรรักษาและพัฒนาการเจ้าหน้าที่ตำรวจให้งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงค่อนข้างมาก จึงอาจเป็นสาเหตุที่ไม่มีเวลาให้กับงานต่าง ๆ ของส่วนรวมเท่าที่ควร ไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็วตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่นหน้ากับข้าราชการตำรวจหน่วยอื่น ๆ เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่างหรือความสอดคล้องกัน เช่น “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่นกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรผาม่าน”

2) ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เช่น “ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”

3) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบยืนยันผลการวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เช่น “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สังกัดสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550.
- ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณต์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐมภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- วีรพงษ์ ชื่นภักดี. ผู้บังคับการตำรวจทางหลวง : ครบรอบ 66 ปี. กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550.
- วิสุทธิ กิตติวัฒน์. การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2528.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิคชัน, 2546.
- ปรียาพร งศ์อนุตร โรจน์. การวัดและการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, 2542.
- พรรณี ประเสริฐวงษ์และคณะ. การจัดการและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภา, 2513.
- ภิญโญ สาร. การบริหารบุคลากร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สุรชัย ชินโย. มุมมองทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว, 2542.
- สุรพล พรหมกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.

2. บทความจากเว็บไซต์ (Web Site)

- สำนักงานกรมตำรวจแห่งชาติ. “การปฏิบัติตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. 16 มกราคม 2552 <<http://www.royalthaipolice.go.th>> (16 January 2009).

3. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

- กนกศรี ชูระทอง. “การประเมินโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- กิตติ บุญเชิด. “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอเขตการศึกษา 11”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.

- กิตติพงษ์ ขวัญแสนห่. “มาตรการดำเนินการทางวินัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- กฤษณะ สีนุเคราะห์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขต ดอนเมือง”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- จุฬารณีย์ หอมจันทร์. “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12 อ.รัฐประศาสน์ จ. ประจวบคีรีขันธ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2535.
- ชาญณรงค์ ชันประกอบ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ดำรงศักดิ์ ไชยแสน. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย”. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- ถิรวัฒน์ แก้วตา. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจทางหลวง”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2550.
- วุฒิชัย โสมาบุตร. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- วรพงษ์ ภวเวส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ธวัชชัย คำแหงพล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

- บริสุทธิ์ นุศรีวอ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจสังกัด กองทะเบียนพลกรมตำรวจ”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาบัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎี บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
- สุรัตน์ พินิจมนตรี, ร.ต.อ.. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานี ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540
- สายนันท์ จันทร์ศัพท์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2546.
- สมยศ เกียรตินันท์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจฝ่าย อำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการอำนวยการ กอง บัญชาการตำรวจนครบาล”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตรัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย รามคำแหง, 2541.
- พิชิต บุตรศรีสวย. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา 9”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตวิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏเลย, 2542.
- พิน คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการประเมินศึกษา จังหวัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2549.
- พินัย ไกรนุกูล. “การพัฒนาข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

เอกรัตน์ เปาอินทร์. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปราม ยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

4) เอกสารอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้อัปเดต

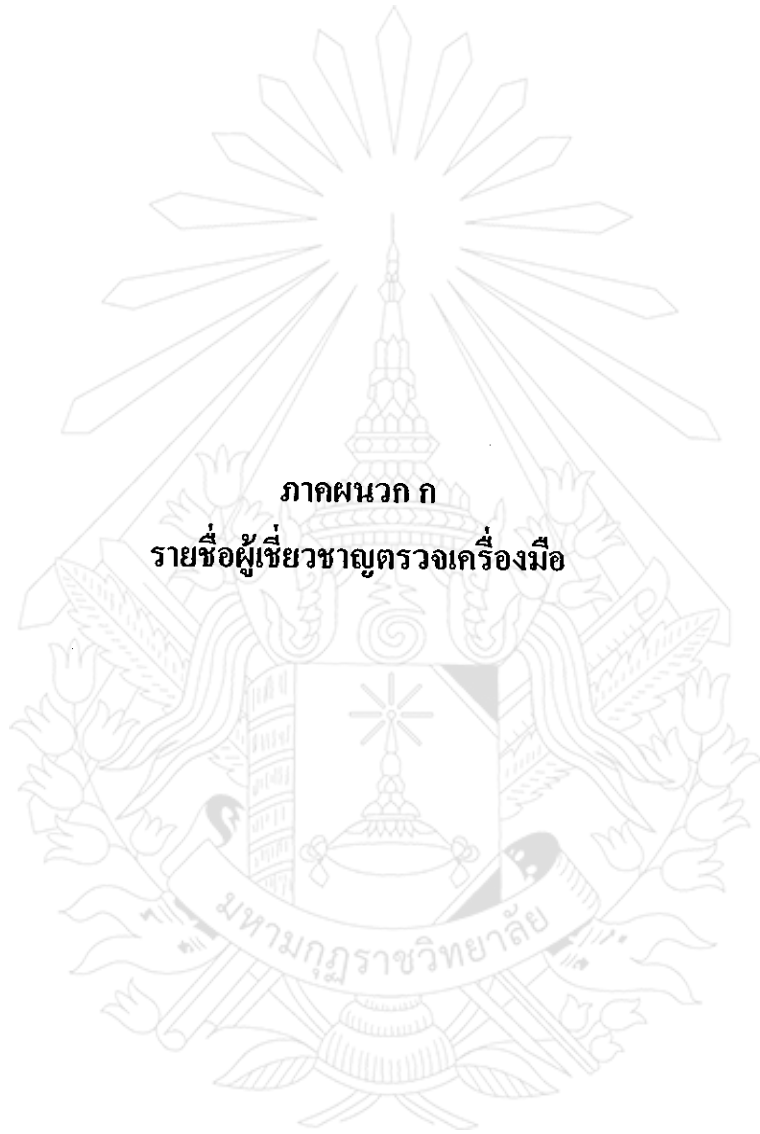
ที่ว่ากรมการอำเภอชุมแพ. “บูรณาการแผนชุมชนระดับอำเภอ ประจำปี 2552”. สำนักงานพัฒนาชุมชน : อำเภอชุมแพ, 2552, (อัดสำเนา).





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

วุฒิการศึกษา Ph.D. (A.I & I.S.)

ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. พระครูสุภัทน์ธรรมสุนทร (ผศ, ดร.)

วุฒิการศึกษา Ph.D. (A.I & A.J)

ตำแหน่ง อาจารย์ผู้สอนประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. พันตำรวจเอก ศรีพงษ์ เตียประพงษ์

วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4. ดาบตำรวจ ดร. สุบัน โยทุม

วุฒิการศึกษา Ph.D. (A.I & I.S.)

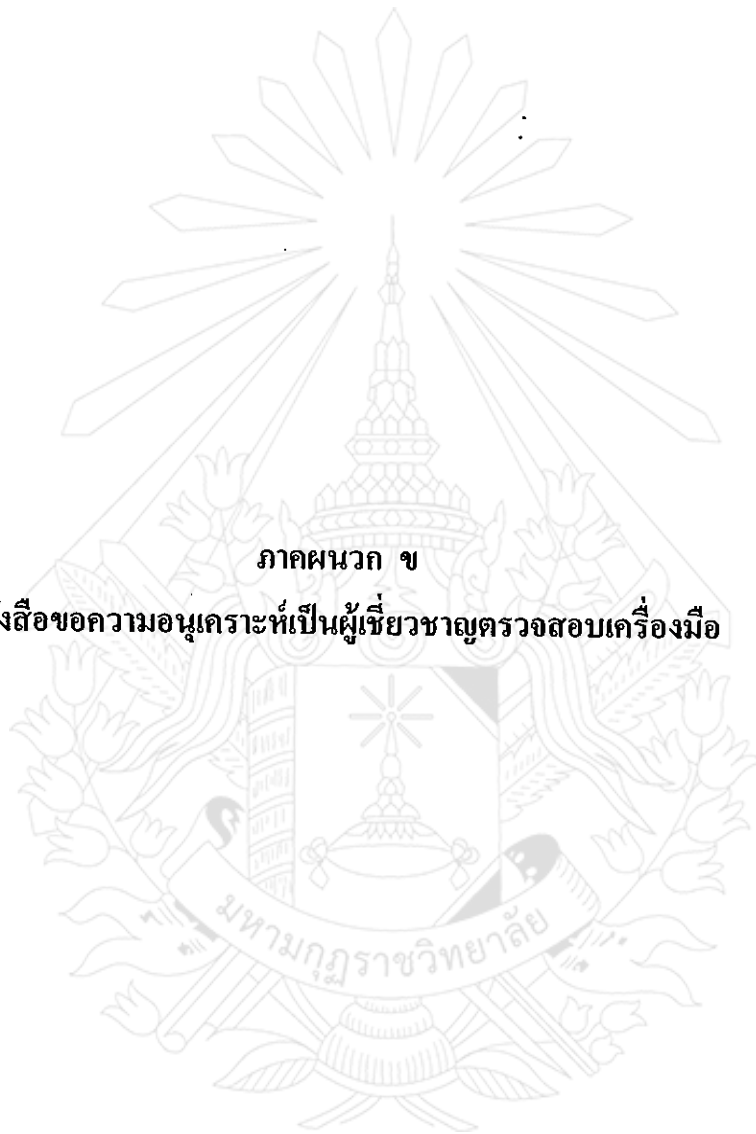
ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

5. พันตำรวจโท พาณิชย์ เชนฐสิงห์

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)

ตำแหน่ง รองผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมี ดร. สุรพล พรมกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและพันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร พระครูสุทัศนธรรมสุนทร (ผส, ดร.)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมี ดร. สุรพล พรหมกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและ พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร พันตำรวจเอก ศรีพงษ์ เตียประพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมี ดร.สุรพล พรหมกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและ พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศธ 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร คาบตำรวจ คร. สุบัน โยทุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มี
ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมี
ดร. สุรพล พรหมกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและ พันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการ
รวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ
แบบสอบถามดังกล่าว

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ที่ ศร 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เจริญพร พันตำรวจโท พานิชย์ เชนฐสิงห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. แบบสอบถาม	จำนวน	1	ชุด
	2. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน	1	ชุด
	3. ค่าความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)	จำนวน	1	ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มี
ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมี
ดร. สุรพล พรหมกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและพันตำรวจโท จักรพงษ์ ฟองชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการ
รวบรวมข้อมูล มหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์สอดคล้องกับสารนิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ
แบบสอบถามดังกล่าว

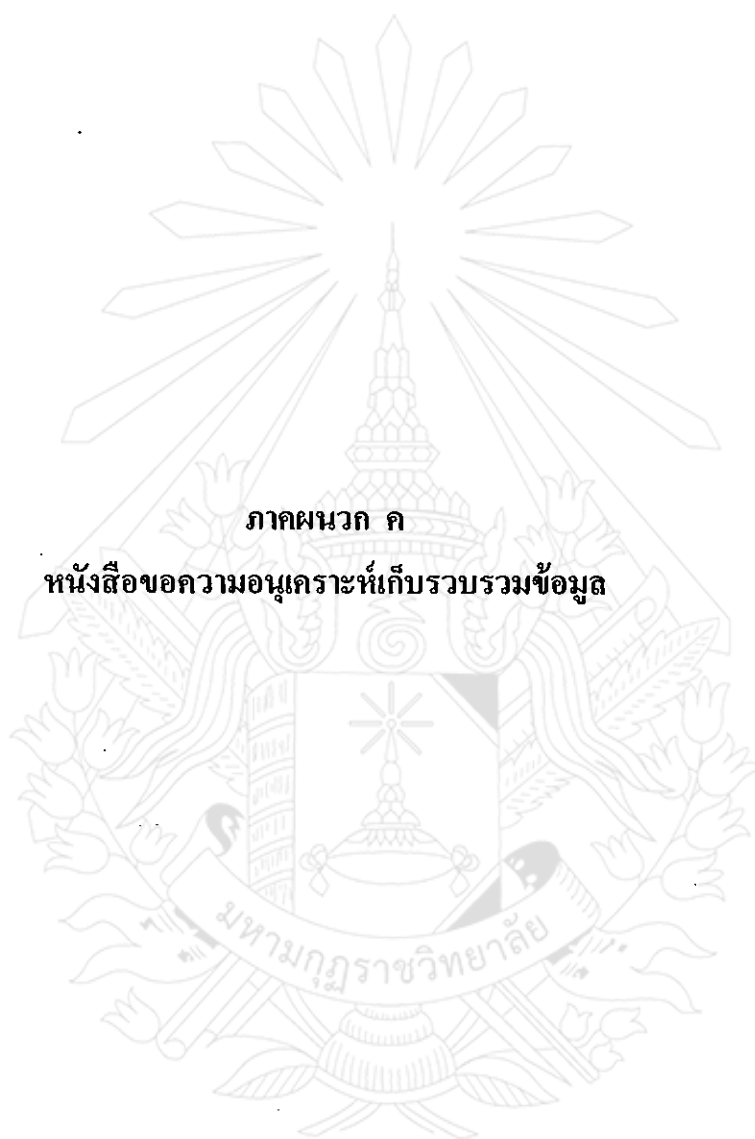
มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
จึงเจริญพรมาเพื่อทราบ

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6016(2.2) / ว162



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีล้านช้าง ถนนวิสุทธิเทพ
ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
โทร.(042)830434,813028 โทรสาร 830686

20 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
รุ่นที่ 6/2552 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตรศาสตร
ศาสตรมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากท่านเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์และ
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ขอเจริญพร

(พระครูกิตติสารสุนนท์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาเพื่อการวิจัยในการทำสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท หลักสูตร
ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผลการวิจัยจะนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปพัฒนาเพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงหน่วยงาน
ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงแบบสอบถามแบ่ง
ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุม
แพ จังหวัดขอนแก่นโดยประเมิน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
- 4) ด้านการบริการประชาชน
- 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็น
ความลับและนำไปใช้ในการวิจัยโดย ส่วนรวมเท่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อสิทธิและตำแหน่งหน้าที่
การงานของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาอนุเคราะห์จากท่านใน
การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จนครบถ้วน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงตามสภาพของท่าน

1. อายุ

- () ต่ำกว่า 30 ปี
- () 30 – 40 ปี
- () 41 – 50 ปี
- () 51 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนปลาย
- () อนุปริญญา
- () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 8,000 บาท
- () 8,000 - 10,000 บาท
- () 10,001 – 20,000 บาท
- () 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม						
1	หน่วยงานมีเครื่องมือสื่อสารและอาวุธปืนเพียงพอกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่					
2	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดของมา่น					
3	ผู้บังคับบัญชาช่วยปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง					
4	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน					
5	ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน						
1	แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันการ ป้องกันอาชญากรรมในชุมชน					
2	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมามีส่วนร่วมในการติดตาม จับกุมคนร้าย					
3	ตั้งจุดตรวจจุดสกัดอย่างสม่ำเสมอ					
4	ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมเป็น ประจำ					
5	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตาม จับกุมคนร้าย					
ด้านการบริการประชาชน						
1	จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนไว้ในเขตเดียวกันเบ็ดเสร็จ (One stop service) เพื่อสะดวกในการให้บริการ					
2	มีแผนผังในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการต่างๆ					
3	วิธีบริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
4	ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามระยะเวลา ที่ติดประกาศ					
5	มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังสถานีตำรวจ มีความชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย					

ข้อ ที่	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรชุมแพ	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมให้กับประชาชน						
1	พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ รักษาที่เกิดเหตุและเก็บวัตถุพยานด้วยตนเอง					
2	พนักงานสอบสวนสามารถนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างรวดเร็ว					
3	พนักงานสอบสวนมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
4	พนักงานสอบสวนแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบตลอดเวลาปฏิบัติงาน					
5	พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมทั้งนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
1	นโยบาย หลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติ					
2	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย					
3	มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน					
4	ระบบการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรเป็นหลัก					
5	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

1 ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

- 1) ปัญหา.....
- 2) ข้อเสนอแนะ.....

2 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) ปัญหา.....
- 2) ข้อเสนอแนะ.....

3 ด้านการบริการประชาชน

- 1) ปัญหา.....
- 2) ข้อเสนอแนะ.....

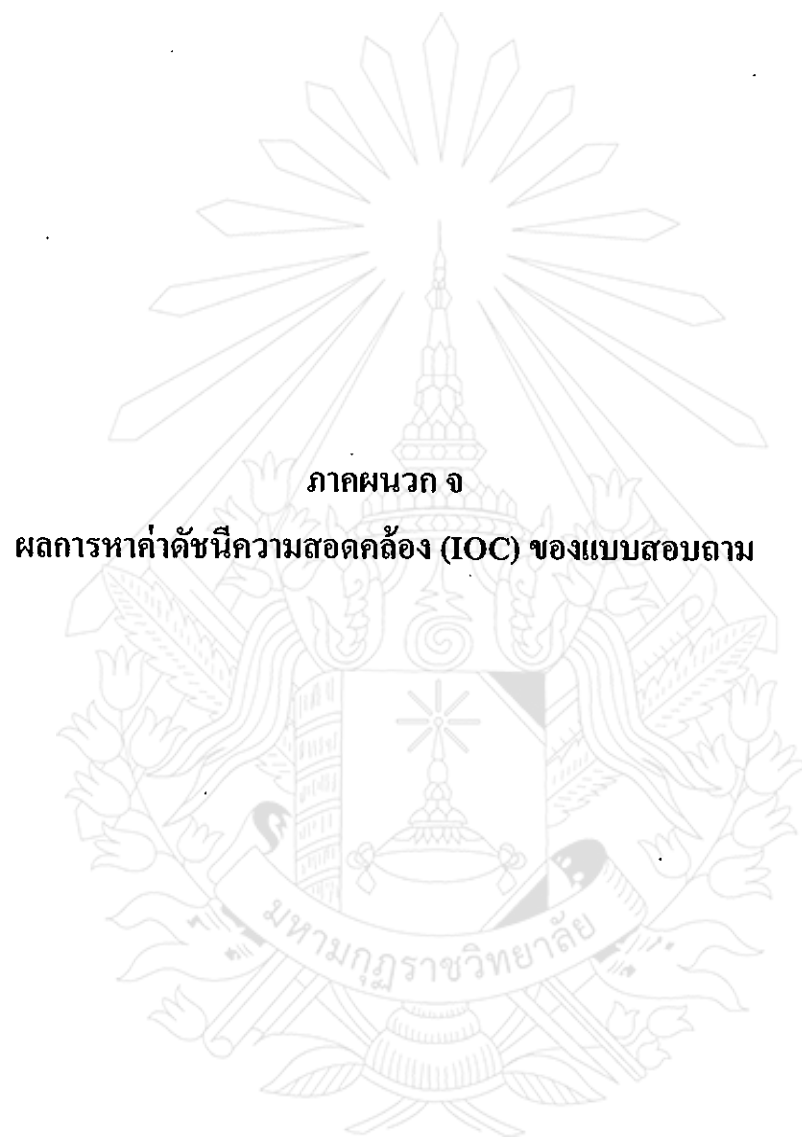
4 ด้านการอำนวยความสะดวก

- 1) ปัญหา.....
- 2) ข้อเสนอแนะ.....

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

- 1) ปัญหา.....
- 2) ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพียงช่องเดียวเท่านั้น

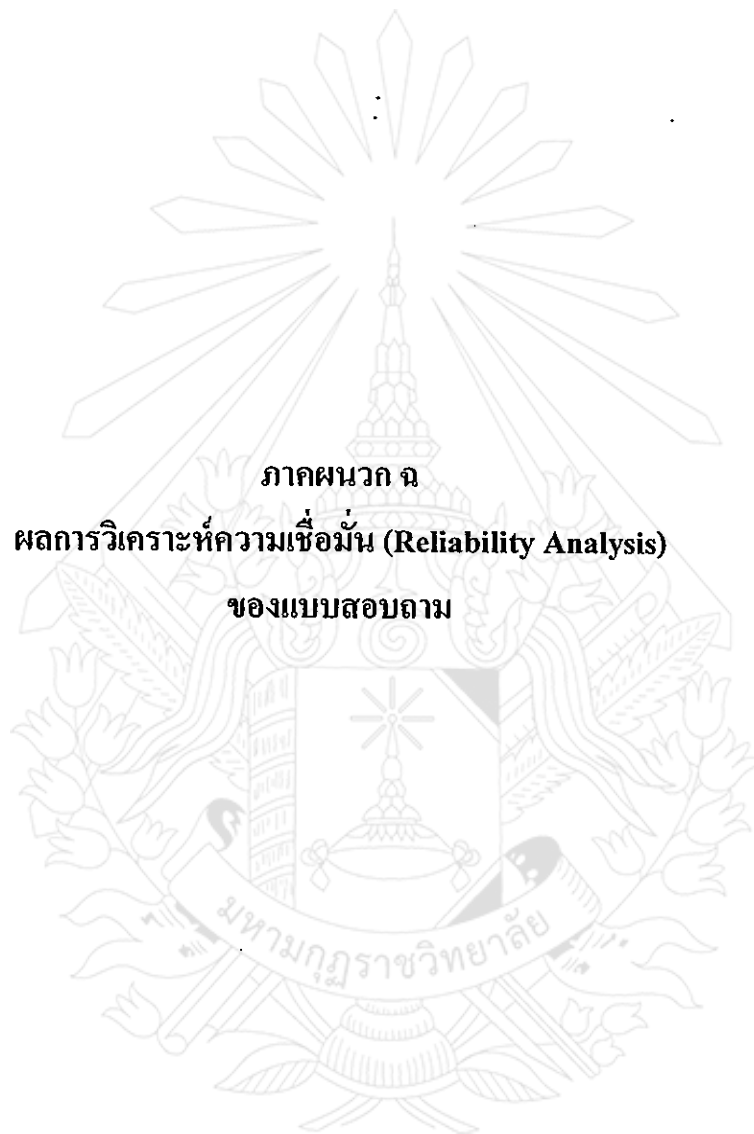
ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5		
ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม								
1	หน่วยงานมีเครื่องมือสื่อสารและอาวุธปืนเพียงพอกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดของม้าน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ผู้บังคับบัญชาช่วยปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	

ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5		
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน								
1	แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันการก่ออาชญากรรมในชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมามีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ตั้งจุดตรวจจุดสกัดอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมเป็นประจำ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมคนร้าย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการบริการประชาชน								
1	จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนไว้ในเขตเดียวกันเบ็ดเสร็จ (One stop service) เพื่อสะดวกในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	มีแผนผังในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	วิธีบริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามระยะเวลาที่ติดประกาศ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปสถานีตำรวจมีความชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5		
ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน								
1	พนักงานสอบสวนไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ รัชษาที่เกิดเหตุและเก็บวัตถุพยานด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	พนักงานสอบสวนสามารถนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	พนักงานสอบสวนมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	พนักงานสอบสวนแต่งกายเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบตลอดเวลาปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	พนักงานสอบสวนปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมทั้งนิติวิทยาศาสตร์ช่วยในการสอบสวน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน								
1	นโยบาย หลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	มีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ระบบการมอบหมายงานพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรเป็นหลัก	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้





ภาคผนวก ฉ

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)
ของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. A1	3.3000	.8769	30.0
2. A2	3.6000	.5632	30.0
3. A3	3.5333	.5074	30.0
4. A4	3.0667	.8683	30.0
5. A5	3.4667	.7761	30.0
6. B1	2.4333	1.0726	30.0
7. B2	3.0333	.6687	30.0
8. B3	3.4667	.5074	30.0
9. B4	3.6333	.4901	30.0
10. B5	3.4667	.5713	30.0
11. C1	3.4667	.5713	30.0
12. C2	2.3667	.5561	30.0
13. C3	3.7000	.5350	30.0
14. C4	3.6000	.4983	30.0
15. C5	3.7333	.5208	30.0
16. D1	3.7667	.4302	30.0
17. D2	3.8000	.4842	30.0
18. D3	3.6667	.4795	30.0

19.	D4	3.7667	.4302	30.0
20.	D5	3.7667	.5683	30.0
21.	E1	3.7667	.4302	30.0
22.	E2	2.4333	1.0726	30.0
23.	E3	3.6000	.4983	30.0
24.	E4	3.7333	.5208	30.0
25.	E5	3.7667	.4302	30.0

*** Warning *** Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as

N of Cases = 30.0

N of

Statistics for Mean Variance Std Dev Variables

Scale 85.9333 84.8920 9.2137 25

Item Means Mean Minimum Maximum Range Max/Min Variance
3.4373 2.3667 3.8000 1.4333 1.6056 .1910

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

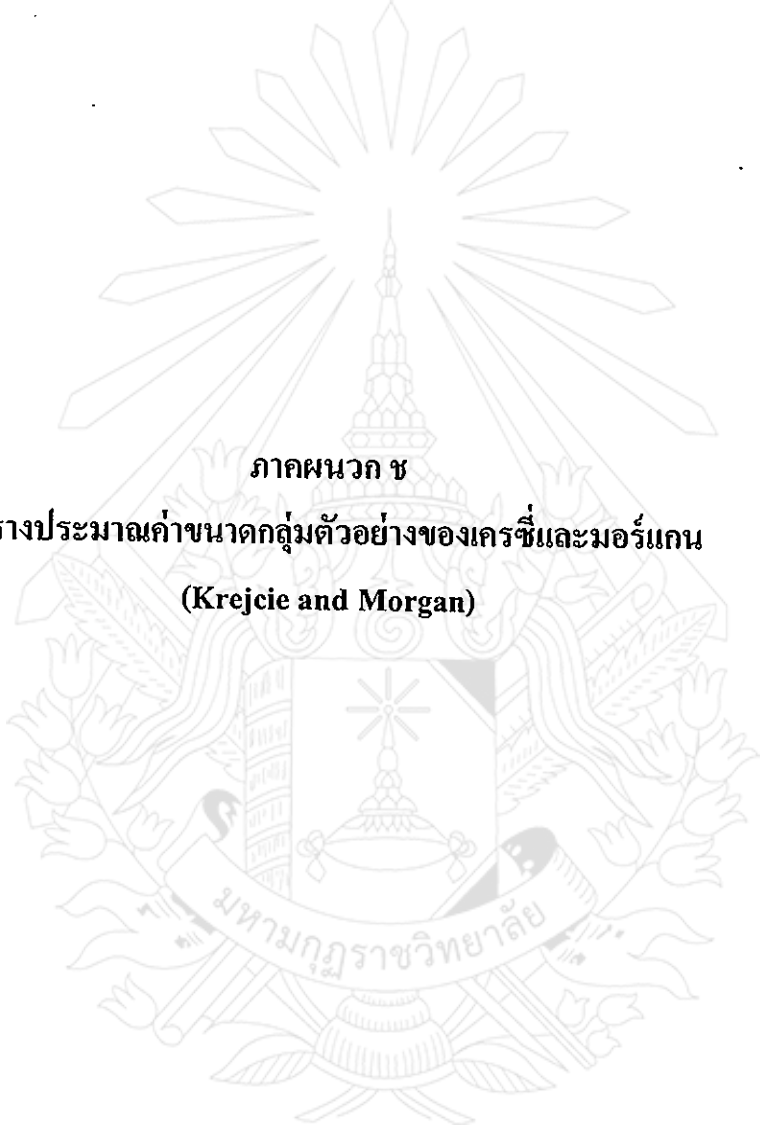
Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	82.6333	81.6885	.1536	.9286
A2	82.3333	78.3678	.6224	.9177
A3	82.4000	79.4207	.5765	.9186
A4	82.8667	74.6713	.6308	.9176
A5	82.4667	73.9816	.7721	.9143
B1	83.5000	69.5000	.7963	.9142
B2	82.9000	79.0586	.4530	.9205
B3	82.4667	79.2230	.5991	.9183
B4	82.3000	79.2517	.6188	.9181
B5	82.4667	77.0851	.7456	.9158
C1	82.4667	79.0161	.5463	.9189
C2	83.5667	85.7023	-.1087	.9284
C3	82.2333	79.4954	.5357	.9191
C4	82.3333	78.0230	.7521	.9163
C5	82.2000	78.9241	.6156	.9180
D1	82.1667	80.0057	.6109	.9186
D2	82.1333	78.8092	.6802	.9173
D3	82.2667	79.4437	.6106	.9183
D4	82.1667	80.0057	.6109	.9186
D5	82.1667	78.9713	.5542	.9188
E1	82.1667	85.1782	-.0593	.9262
E2	83.5000	69.5000	.7963	.9142

E3	82.3333	78.0230	.7521	.	.9163
E4	82.2000	78.9241	.6156	.	.9180
E5	82.1667	80.0057	.6109	.	.9186

Reliability Coefficients 25 items

Alpha = .9219 Standardized item alpha = .9279





ภาคผนวก ช
ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรซีและมอร์แกน
(Krejcie and Morgan)

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

ตารางประมาณคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : พันตำรวจโท นำชัย ศรีเวียง
วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2507
ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 75/8 หมู่ที่ 8 ตำบลชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การศึกษา

พ.ศ.2535 : นิติศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เขตหัวหมาก บางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง :
2550-ปัจจุบัน : สารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจภูธรชุมแพ
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

