

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่น ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน :  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งอำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

Satisfaction Towards the Administration of the Outstanding Police Station According to the  
Police Station for People Project : Case of Takua Thung Police Station, Phangnga Province

สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ์<sup>1</sup> และรัตพงษ์ สอนสุภาพ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

บทความวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาการดำเนินงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง ตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดจากแผนดำเนินงานปฏิรูปงานตำรวจ ความสำเร็จหรือความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติงานตำรวจ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจเป็นสำคัญ ประชาชนในพื้นที่ย่อมได้รับทั้งผลดีและไม่ดีจากการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาล ความสำคัญของการกิจตำรวจในความรับผิดชอบนั้นจึงเป็นไปเพื่อให้ประชาชนได้อยู่เย็นเป็นสุข

จุดมุ่งหมายในการศึกษาเป็นไปเพื่อประเมินผลในภาพรวมจากการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง กลุ่มตัวอย่างได้จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่านัยสำคัญและทำการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ต่างกันและเป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ตัวแปรด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกันจึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริหารจัดการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

คำสำคัญ : การบริหารงาน, ความพึงพอใจ, โรงพักเพื่อประชาชน

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำ สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

### Abstract

This research aims to study working process and development plan of Takuatung Police Station towards vision and their goals. Success or failure depends on working procedure of individual polices at each station. Good polices characteristics influence people quality of life with represent the well police organization.

The purpose of this study is to evaluate the overall organization management of Takuatung Police Station by comparing the differences of 392 people satisfaction in this area. This study using a survey as a tool for Percentage, Standard Deviation, significance and Chi-Square test.

The result of hypothesis compare across different gender and found out that the differences factor in each individual does not have much effected to the satisfaction of police management which is justice management, security of people's life and property and management. However, as expected under conflict hypothesis the factor that effect unsatisfaction of people in the area is the traffic and general management.

**Key words :** Administration, Satisfaction, The Police Station for the People.

### 1. บทนำ

กระบวนการยุติธรรมมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทั้งทางแพ่ง อาญา ปกครอง และฟื้นฟูผู้กระทำผิด แต่ในการบริหารงานยุติธรรมมีหลายหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอน โดยมี ตำรวจ อัยการ ศาลยุติธรรม ราชทัณฑ์ และการฟื้นฟูผู้กระทำผิด โดยหน่วยงานดังกล่าวได้ดำเนินการบริหารงานยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดมา

การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมมีนโยบายและทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน ภาพแผนแม่บทกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2547-2549 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2547 โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมและองค์กรอิสระอื่นๆนำไปใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งวิสัยทัศน์ของกระบวนการยุติธรรม คือ ให้มีการพัฒนาและอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการพัฒนาโครงสร้างระบบงานยุติธรรมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีความเป็นสากล (วสิษฐ เดชกุญชร, 2550 : 2) ข

จากที่มีนโยบายดังกล่าวจึงได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 230/2549 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญในการจัดทำแผนการดำเนินงานปฏิรูปงานตำรวจ (Roadmap) (วสิษฐ เดชกุญชร, 2550 : 4) เนื่องจากหน่วยงานตำรวจเปรียบเสมือนต้นธารของกระบวนการยุติธรรม มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งพิงของสุจริตชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน ดังคำกล่าวของพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการระบบงานตำรวจ, 2550 : 2) ในการพัฒนาระบบงานตำรวจว่า

“...ตำรวจเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ซึ่งต้องปรับปรุงตามหลักนิติรัฐและนิติธรรม เพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคงและสงบเรียบร้อย และ จะต้องดำเนินการทุกอย่างตามหลักคุณธรรม องค์กรของตำรวจจึงเป็นหน่วยงานแรกที่ต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้ความ

ยุติธรรมเกิดขึ้นกับสังคมไทย และการพัฒนาระบบงานตำรวจครั้งนี้ ต้องการให้สถาบันตำรวจ เป็นองค์กรที่ประชาชนสามารถพึ่งพาได้...”

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติงานของตำรวจ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจเป็นสำคัญ ในอดีตที่ผ่านมาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจจากการให้บริการบนสถานีตำรวจ และการให้บริการนอกสถานียังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ อันเนื่องมาจากสภาพปัญหาของสถานีตำรวจ (กรมตำรวจ, 2541 อ้างถึงใน วิรพันธ์ พิละกันทา, 2543 : 1)

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาคือหลายประการยากที่จะแก้ไขให้สำเร็จไปได้ภายในเร็ววัน แต่ถ้าหากปล่อยไว้โดยไม่จัดการแก้ไขเลย ปัญหาเหล่านั้นก็จะยิ่งมีมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นผลกระทบทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ให้ความสำคัญประกาศเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนขึ้น เพื่อนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ไปสู่การปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544 : 1)

ปัญหาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจที่ผ่านมา จะมีสภาพปัญหาต่างๆกันตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่ต่างกัน ดังนี้

ปัญหาการปฏิบัติงานการให้บริการในสถานีตำรวจ เกิดจากโครงสร้างอัตรากำลังข้าราชการตำรวจประจำสถานีที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องรองรับกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ

ปัญหาการปฏิบัติงานการให้บริการนอกสถานีตำรวจ เกิดจากระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานี ยังมีลักษณะที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริงๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ไม่ค่อยให้บริการประชาชนเป็นต้น

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดยุทธศาสตร์ ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ หรือหน่วยงานในส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2557) ความสำคัญของการกิจการตำรวจในความรับผิดชอบนั้นจึงเป็นไปเพื่อให้ประชาชนได้อยู่เย็นเป็นสุข ตำรวจจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้มีคุณสมบัติพิเศษมีคุณลักษณะผู้นำที่ครอบคลุมเกี่ยวกับบุคลิกภาพผู้นำ การบริหารจัดการงานตำรวจที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีที่ช่วยในการบริหารสถานีตำรวจ การมีคุณธรรมจริยธรรมและนำความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

สำหรับอำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงาซึ่งเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นป่าเขา มีพื้นที่กว้างขวาง ถนนหนทางและสิ่งอำนวยความสะดวกหลายอย่างยังมีไม่ทั่วถึง

สถานีตำรวจรวมถึงหน่วยงานภาครัฐหลายส่วนยังขาดแคลนงบประมาณและกำลังพลในการปฏิบัติการกิจต่างๆ ตลอดจนอุปสรรคจากปัญหาค่านโยบายและการปฏิบัติจริงของงานตำรวจไม่สอดคล้องกันซึ่งขาดต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเวลาเดียวกันตามนโยบายพัฒนาโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ที่ยังคงมีการดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ว่ามีปัจจัย และรูปแบบการบริหารลักษณะใดที่เข้ามาสนับสนุน ส่งเสริม ทำให้การพัฒนาสถานีตำรวจเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

## 2. ขั้นตอนการศึกษา/วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาลักษณะการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ จากการให้บริการและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความดูแลของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งรวม 4 ตำบล 36 หมู่บ้าน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) แบ่งตามพื้นที่ตำบล จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ทุกคน ทุกฝ่ายมีโอกาสเท่าๆกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่าง อาทิ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะ รายได้ การบริหารงานของสถานีตำรวจ ประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการที่สถานีตำรวจตะกั่วทุ่ง ทิศนคติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการค้นคว้า หาข้อมูล และรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่นำมาประกอบการศึกษา รวมถึงผลงานทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุด และเว็บไซต์ต่างๆ แล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ในแบบสอบถามมีทั้งคำถามที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) และคำถามปลายปิด (Closed-ended questionnaires)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในแบบสอบถามใช้วัตถุประสงค์เป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปปรึกษาท่านอาจารย์ผู้สอนเพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ก่อนนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ข้อมูลเชิงปริมาณ

ทำการประมวลผลข้อมูล ก่อนที่จะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลลงรหัสในกระดาดบันทึกที่กำหนดไว้ แล้วประมวลผลข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่านัยสำคัญ (significance) โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ประกอบกับข้อมูลที่ได้ทำการ ค้นคว้าจากเอกสารนั้น นำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือกและจำแนกข้อมูลก่อนที่เปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3. สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.2 ของประชากรทั้งหมด มีอายุในช่วง 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 40.5 มีการศึกษาที่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายร้อยละ 28.1 อาศัยอยู่ในพื้นที่เกือบทั้งหมดร้อยละ 94.1 ประกอบอาชีพค้าขายร้อยละ 39.8 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 7,000-15,000 บาทร้อยละ 55.5 ติดต่อบริการกับเจ้าหน้าที่/สถานีตำรวจในเรื่องการแจ้งเอกสารหาย/แจ้งไว้เป็นหลักฐานร้อยละ 50.9

#### 2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อลักษณะการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่ง

##### 2.1 ด้านการบริหารงานทั่วไป

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่งด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการบริหาร ภายในสถานีตำรวจมีพื้นที่นั่งพัก ห้องน้ำ น้ำดื่มรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.47 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีท่าทีที่สุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.33 และ บนสถานีตำรวจมีสื่อความรู้ที่เป็นประโยชน์ เช่น วารสาร, หนังสือพิมพ์, อินเทอร์เน็ตไว้บริการผู้มาติดต่อ  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.29

## 2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับทางสถานีตำรวจได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับแจ้งความ ร้องทุกข์จากชาวบ้านอย่างเพียงพอ  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.45 เมื่อมีคดีความเจ้าหน้าที่ตำรวจนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์, กล้องดิจิทัล มาใช้ในการตรวจสอบ พิสูจน์หลักฐานอย่างเหมาะสม  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.44 และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบและข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัด  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.21

## 2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับทางสถานี ที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งด่านตรวจตามจุดต่างๆ สม่่าเสมอทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.64 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจพื้นที่ ดูแลความสงบเรียบร้อยให้ประชาชนสม่่าเสมอ  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.41 และประชาชนในพื้นที่รู้สึกปลอดภัยจากอาชญากรรมเมื่ออยู่บ้านทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.30

## 2.4 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับทางสถานีที่ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ ตำรวจมีการณรงค์ แพนป้องกันอุบัติเหตุทางถนนอย่างเหมาะสม  $\bar{X}$  อยู่ที่ 4.06 ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้านกำลังพลเพื่ออำนวยความสะดวกการจัดการจราจรเป็นอย่างดี  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.93 และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบริการชำระค่าปรับ จราจรเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว 3.55

## 2.5 ด้านการบริหารจัดการ

### 2.5.1 การพัฒนาบุคลากร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง ด้านการบริหารจัดการ (การพัฒนาบุคลากร) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการด้านจราจร  $\bar{X}$  อยู่ที่ 2.77 มีการเปิดเผยหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อการติดต่อธุระอย่างชัดเจน  $\bar{X}$  อยู่ที่ 2.77 และสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งลงพื้นที่ออก ตรวจเยี่ยม เยียนประชาชน หรือเผยแพร่ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรมต่อเนื่อง เหมาะสม  $\bar{X}$  อยู่ที่ 2.50

### 2.5.2 การพัฒนาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง ด้านการบริหารจัดการ (การพัฒนาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ภายในอาคารมีแผนผังประกาศให้ทราบตำแหน่งหน้าที่ฝ่ายต่างๆและสายการบังคับบัญชาอย่างเห็น ได้ชัด  $\bar{X}$  อยู่ที่ 3.91

3. ผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ต่างกันและเป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples t-test

### 3.1 ด้านการบริหารงานทั่วไป

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ในประเด็นเจ้าหน้าที่ดำรงภูธรที่มีท่าทีที่สุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ดำรงภูธรปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค เท่าเทียมตามลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกให้บริการเป็นรายบุคคล และเจ้าหน้าที่ดำรงภูธรให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา และไม่หวังผลประโยชน์อันใดแอบแฝง

### 3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกันเช่นกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นเจ้าหน้าที่ดำรงภูธรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบและข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

### 3.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่ง ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นประเด็นเจ้าหน้าที่ดำรงภูธรออกตรวจพื้นที่ ดูแลความสงบเรียบร้อยให้ประชาชนสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ดำรงภูธรตั้งด่านตรวจตามจุดต่างๆ สม่ำเสมอทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ

### 3.4 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่ง ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานในประเด็นในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ ดำรงภูธรมีการณรงค์ แพนป้อนกันอุบัติเหตุทางถนนอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ดำรงภูธรมีบริการชำระค่าปรับจราจรเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ดำรงภูธรได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้านกำลังพลเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจร เป็นอย่างดี สัญญาณไฟจราจรในพื้นที่ที่มีความสมดุลกับการใช้รถใช้ถนน และช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัดได้ สอดคล้อง

### 3.5 ด้านการบริหารจัดการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่ง ด้านการบริหารจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นประเด็นสถานีดำรงภูธรตะกั่วทุ่งลงพื้นที่ออกตรวจเยี่ยม เยียนประชาชนหรือเผยแพร่ให้ประชาชนทราบวิธีการป้องกัน

อาชญากรรมต่อเนื่องเหมาะสม สถานีตำรวจมีความเรียบร้อย ที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสมในการต่อการเข้าติดต่อ สถานีตำรวจติดป้ายประกาศชี้แจง ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบ เมื่อมีข่าวสาร กิจกรรม หรือผลการดำเนินงาน อยู่เสมอ

#### 4. อภิปรายผล

ผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ต่างกันและเป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ตัวแปรด้านเพศ พบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่งไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน คือ การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริหารจัดการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่งแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

การบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่ง ประกอบด้วยการบริหารงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร และด้านการบริหารจัดการที่ถ่วงถึงการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม ผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่ง ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศชนกร ประภาสิทธิ์ (2542) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลางในทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ เขตคงรัฐ ธรรมศักดิ์ (2553) ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกรณีศึกษาสถานีตำรวจที่มีผลการประเมินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่นประจำปี 2552-2553 จังหวัดอุบลราชธานี” ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะความเป็นสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจที่มีผลการประเมินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ดีเด่นเนื่องจากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเกี่ยวกับการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมาโดยตลอด

ขณะที่ ทรงวุฒิ วิจิตรบุตร (สัมภาษณ์, 18 ตุลาคม 2558) ชาวประมงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มานานหลายสิบปีได้มีทัศนคติต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่ง ซึ่งเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับหลักการในการบริหารองค์การไม่ต่างกัน แต่จะให้ความสำคัญไปที่หัวหน้าหรือผู้บริหาร

“ผมคิดว่าไม่เฉพาะ โรงพักนี้หรือคณะ (สถานีตำรวจตระเวนท้าวทุ่ง) โรงพักที่ไหนๆก็ไม่ต่างกันนัก ต้องดูที่หัวหน้าโน่นถ้าหัวหน้าเขาดีก็ดีไปแต่ถ้าไม่สนใจ ไม่เอาใจใส่เข้มงวดลูกน้อง เขาก็จะทำงานไปตามนิสัยใจคอของเขานั้นแหละ ไม่ค่อยเข้าหาชาวบ้านเวลาเกิดเหตุถึงจะได้เจอกัน (บางคนนะ) ปัจจุบัน โรงพักย้ายออกไปข้างหน้าแล้วไม่ค่อยเห็นสภาพโดยรวมเท่าไร ถ้าเป็น

“เมื่อก่อน โรงพักตั้งอยู่บริเวณที่ค้ำลังก่อสร้างจะพอได้รู้ได้เห็นอยู่เวลาเขาจัดสถานที่หรือปิดป้าย ประชาสัมพันธ์”

ส่วนงานวิจัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) ที่ทำการศึกษาคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3 ที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้า สถานีตำรวจ โดยศึกษาคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจ ที่ผ่านการประเมินระดับดีเด่น ตามโครงการ การพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจสังกัด กองบัญชาการ ตำรวจภูธร ภาค 3 ที่ผ่านการประเมินตามโครงการการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ปี พ.ศ.2555 ประกอบด้วย 62 คุณลักษณะ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและการเสริมสร้างวินัย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการประชาชน และด้านเทคโนโลยี

#### 5. ข้อเสนอแนะ

1. สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งควรบริหารงานแบบการกระจายอำนาจให้มากขึ้น โดยนำรูปแบบการบริหาร จัดการและการบริหารการพัฒนาเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการคิดวางแผนงาน และ ประเมินผล ตลอดจนตัดสินใจหรือดำเนินงานในเบื้องต้นได้เอง

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพ เป็นมิตร มีความ จริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกับประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ และบริการโดยไม่มี นัย หรือสิ่งอื่นใดแอบแฝง

3. จากที่ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการป้องกัน อาชญากรรมในพื้นที่เป็นอย่างดี จนไม่เกิดเหตุร้ายแรงขึ้นในพื้นที่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ก็ไม่ควรทะเลาะที่จะออกตรวจพื้นที่ ออกตั้งด่านตรวจตามจุดต่างๆ เพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยและทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิต

#### เอกสารอ้างอิง

เขตคงรัฐ ธรรมสัตย์. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานี ตำรวจที่มีผลการประเมินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนดีเด่น ประจำปี จังหวัด 2553-2552 อุบลราชธานี*. อุบลราชธานี : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ทรงวุฒิ วิจิตรบุตร. (2558, 18 ตุลาคม). อาชีพประมง. สัมภาษณ์.

ยศชนกร ประกาศิตย์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานี ตำรวจนครบาลคลองตัน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. คณะรัฐ ประศาสนศาสตร.

วณิชฐ์ เดชกฤษ. (2550). *ปฏิรูปตำรวจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ.

วิรพันธ์ พิละกันทา. (2543). *ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของสถานี ตำรวจภูธร ในจังหวัดลำพูน*. เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2544). *โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)*. กรุงเทพฯ : โรง พิมพ์ตำรวจ.



- 
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. สืบค้น 20 กันยายน 2558. จาก <http://www.slideshare.net/valrom/2557-38496938>
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2557). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. มปท. : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. (2550). สัมมนาวิชาการเรื่องตำรวจกับความคาดหวังของสังคมไทย. 18 มกราคม 2550. ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล. 2-8.