

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริหารงานตำรวจ ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เปรียบเทียบคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารงานตำรวจกับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยได้นำแนวคิดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการบริหารงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการบริหารและบริการทั่วไป ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการควบคุมและจัดการจราจร และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ออกแบบการวัดคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถและผลิตภาพของสถานีตำรวจให้มีคุณภาพมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ และเคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ จำนวน 381 คน โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidentally Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจ 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4 มิติ จำนวน 20 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผู้เขียนสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.20) มีอายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 29.90) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 53.00) ระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 34.90) อาชีพ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 28.90) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 4 ด้าน พบว่า การบริหารงานตำรวจ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา เป็นลำดับแรก รองลงมา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เป็นลำดับที่ 2 การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบริหารและบริการทั่วไป เป็นลำดับที่ 3 และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นลำดับสุดท้าย โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารและบริการทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติระดับมากคือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยบริการประชาชน ณ จุดบริการ (One Stop Service) เพียงพอ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ มีช่องทางให้ประชาชนแจ้งข้อมูล เบาะแส ต่าง ๆ ได้สะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีการปฏิบัติระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ในประชาชนทราบ เป็นลำดับที่ 3 มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นลำดับที่ 4 และมีการจัดให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือ มีพนักงานสอบสวนไว้คอยบริการประชาชนเพียงพอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวน เช่น เรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน เป็นลำดับ 2 และมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคุ้มครองพยาน หรือผู้เสียหายให้ได้รับความปลอดภัย เป็นลำดับสุดท้าย

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการตำรวจชุดปฏิบัติการมีความรู้ความสามารถด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นลำดับแรกมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นลำดับ 2 การจัดระบบสายตรวจเหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่

เป็นลำดับ 3 ระบบผู้ยามและที่พัคสายตรวจมีข้าราชการตำรวจอยู่ประจำและมีความพร้อมที่จะสกัดจับคนร้าย เป็นลำดับ 4 และสายตรวจตำบลออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นลำดับสุดท้าย

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ ด้านการควบคุมและจัดการจราจรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือมีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด เป็นลำดับแรก มีการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยจราจรในสถานศึกษาหรือชุมชน เป็นลำดับที่ 2 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบปรับคดี พรบ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 พรบ.รถยนต์ เป็นลำดับ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือมีการจัดกำลังตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก หน้าสถานศึกษา เป็นลำดับ 4 และมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร เป็นลำดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4 มิติ พบว่า ระดับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือมิติด้านการพัฒนาองค์กรเป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลาง คือมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ เป็นลำดับ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นลำดับ 3 และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เป็นลำดับสุดท้าย โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพระดับมากคือประชาชนได้รับความเสมอภาคจากการบังคับใช้กฎหมายของข้าราชการตำรวจ เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นลำดับ 2 มีผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เป็นลำดับ 3 มีการปฏิบัติงานในเชิงรุก เป็นลำดับ 4 และแหล่งอบายมุขและยาเสพติดในพื้นที่ลดลง เป็นลำดับสุดท้าย

3.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพระดับมากคือ ข้าราชการตำรวจมีบุคลิกภาพดี มีกิริยา มารยาทดี เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยยึดมั่นว่าตำรวจคือผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชน เป็นลำดับ 2 ข้าราชการตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นลำดับ 3 ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว จนเป็นที่พึงพอใจ เป็นลำดับ 4 และข้าราชการตำรวจให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เป็นลำดับสุดท้าย

3.3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นลำดับแรก ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า เช่นรถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ เป็นอันดับ 2 การบริหารราชการของสถานีตำรวจมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นลำดับ 3 เมื่อได้รับแจ้งเหตุข้าราชการตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เป็นลำดับ 4 การใช้งบประมาณของสถานีตำรวจมีความคุ้มค่า เหมาะสมกับสถานการณ์ในพื้นที่ เป็นลำดับสุดท้าย

3.4 มิติด้านการพัฒนารองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพระดับมากคือ สถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการ เป็นลำดับแรก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย เป็นลำดับ 2 มีคุณภาพระดับปานกลางคือ มีการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นลำดับที่ 3 มีการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับ 4 และมีการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นลำดับสุดท้าย

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือมิติด้านการพัฒนารองค์กร เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินคุณภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามิติด้านประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุสถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารงานตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ กับคุณภาพการบริการงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ((Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความสัมพันธ์ของการบริหารงานตำรวจ กับคุณภาพการบริการงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานตำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

2. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

3. ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาคูณภาพการบริหารงานตำรวจ ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารและบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติระดับมากที่สุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา เป็นลำดับแรก รองลงมา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เป็นลำดับที่ 2 มีการปฏิบัติระดับปานกลางคือ ด้านการบริหารและบริการทั่วไป เป็นลำดับที่ 3 และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยจัดคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คุณภาพลำดับ 2 คือด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม ผลการประเมินอยู่ในระดับ

ปานกลาง คุณภาพลำดับ 3 คือด้านการรักษาความมั่นคง ผลการประเมินอยู่ระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 4 คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานตำรวจของวัฒนา สักกวัตร (2543 อ้างถึงในโสภณ ศรีวรรณ, 2551) กล่าวว่าการบริหารงานตำรวจ หมายถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่งานอำนวย การงานป้องกันปราบปรามงานสืบสวนสอบสวน และงานจราจร ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ตัวข้าราชการตำรวจ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ วิธีการปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอุปสรรคในการทำงาน จึงควรปรับปรุงการบริหารงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการดำเนินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยพัฒนาสถานีตำรวจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารและบริการทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติระดับมากคือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยบริการประชาชน ณ จุดบริการ (One Stop Service) เพียงพอ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งข้อมูล เบาะแส ต่าง ๆ ได้สะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีการปฏิบัติระดับปานกลาง คือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ในประชาชนทราบ เป็นลำดับที่ 3 มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นลำดับที่ 4 และมีการจัดให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือ มีพนักงานสอบสวนไว้คอยบริการประชาชนเพียงพอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการสอบสวน เช่น เรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน เป็นลำดับ 2 และมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคุ้มครองพยาน หรือผู้เสียหายให้ได้รับความปลอดภัย เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ศักยภาพใน

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิ วิฑิตานนท์ (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจจะต้องบูรณาการความรู้ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนางานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน สร้างทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม ในอันที่จะร่วมกันขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงาน เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายและการบริการประชาชน บรรลุตามเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหาร

1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้าราชการตำรวจชุดปฏิบัติการมีความรู้ความสามารถด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นลำดับแรก มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นลำดับ 2 การจัดระบบสายตรวจเหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นลำดับ 3 ระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจมีข้าราชการตำรวจอยู่ประจำและมีความพร้อมที่จะสกัดจับคนร้าย เป็นลำดับ 4 และสายตรวจต่าบออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นลำดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของนิศยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับแนวคิดของ คีย์เคนดอลล์และอันซิงเกอร์ (Kuykendall and Unsinger อ้างถึงใน ยงยุทธ กิจรักษา, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของตำรวจที่ต้องมีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยทำงานร่วมกับชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมเพื่อหาสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพที่สุด

1.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือมีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด เป็นลำดับแรก มีการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยจราจรในสถานศึกษาหรือชุมชน เป็นลำดับที่ 2 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบปรับคดี พรบ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 พรบ.รถยนต์ เป็นลำดับ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือมีการจัดกำลังตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก หน้าสถานศึกษา เป็นลำดับ 4 และมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจ

ภูธรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าศักยภาพในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4 มิติ ประกอบด้วยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าระดับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือมิติด้านการพัฒนาองค์กรเป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลาง คือมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เป็นลำดับ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นลำดับ 3 และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย หงส์มาลา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำที่ว่าการอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางในด้านขั้นตอนและระบบในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ได้พัฒนาแนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้องค์กรภาครัฐมีความเข้าใจ เรียนรู้และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการตามหลักการ แนวคิด และวิธีการที่ดี สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการองค์กร โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพระดับมากคือประชาชนได้รับความเสมอภาคจากการบังคับใช้กฎหมายของข้าราชการตำรวจ เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น เป็นลำดับ 2 มีผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เป็นลำดับ 3 มีการปฏิบัติงานในเชิงรุก เป็นลำดับ 4 และแหล่งอบายมุขและยาเสพติดในพื้นที่ลดลง เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรบาล โสมขันเงิน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารจัดการป่าชุมชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาหมู่บ้านป่าไม้แผนใหม่ ตามแนวพระราชดำริ เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายการบริหารจัดการป่าชุมชนไปปฏิบัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ เรดดีน (Reddin, 1971 อ้างถึงในอนันต์ เกตุวงศ์, 2546 : 2) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำของผู้บริหารให้ผลงานนั้น

บรรลุสำเร็จตามความคาดหมายของนักบริหารจะต้องเน้นอยู่ที่ประสิทธิผล คือจะต้องทำงานให้ได้ผล ประสิทธิภาพการบริหารหรือการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับผลงานหรือผลผลิตที่นักบริหารได้กระทำใน สถานการณ์หนึ่ง โดยวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานมากขึ้นเรื่อย ๆ หรือได้ผลงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริหารงาน ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพระดับมากคือ ข้าราชการตำรวจมีบุคลิกภาพดี มีกิริยา มารยาทดี เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ ข้าราชการตำรวจมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยยึดมั่นว่า ตำรวจคือผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชน เป็นลำดับ 2 ข้าราชการตำรวจมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นลำดับ 3 ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว จนเป็นที่พึงพอใจ เป็นลำดับ 4 และข้าราชการตำรวจให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เป็นลำดับ สุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2547 : 2) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสบการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด พบว่า ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะ พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

2.3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มิติด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้าราชการตำรวจมี ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นลำดับแรก ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่า เช่นรถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ เป็นอันดับ 2 การบริหารราชการของสถานี ตำรวจมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นลำดับ 3 เมื่อได้รับแจ้งเหตุข้าราชการตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุ ด้วยความรวดเร็ว เป็นลำดับ 4 การใช้งบประมาณของสถานีตำรวจมีความคุ้มค่า เหมาะสมกับ สถานการณ์ในพื้นที่ เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย หงส์มาลา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำที่ว่าการอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และแนวคิดของไซมอน (Seimon, 1973 อ้างถึงใน เรวดี ประสพศิลป์, 2543 : 9)

กล่าวว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ถ้าเป็นการบริหารราชการก็รวมความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

2.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพระดับมากคือ สถานีตำรวจมีความสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการ เป็นลำดับแรก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย เป็นลำดับ 2 มีคุณภาพระดับปานกลางคือ มีการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นลำดับที่ 3 มีการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับ 4 และมีการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนีย์ อ่างทอง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัด สุราษฎร์ธานีต่างประเมินว่า ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2543 : 17- 28 อ้างถึงในศักดิ์ชัย มูลชอบ, 2545 : 37 - 46) กล่าวถึงสมรรถนะขององค์กร ไว้ว่า ความสำเร็จของการบริหารขึ้นอยู่กับสมรรถนะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ทำเลที่ตั้งและความความ และแนวคิดของวัฒนา สักกวัตร (2543 อ้างถึงในโสภณ ศรีวรรณ, 2551) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ วิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอุปกรณ์ในการทำงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 พบว่า ระดับคุณภาพการบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพระดับมาก คือมิติด้านการพัฒนาองค์กร เป็นลำดับแรก มีคุณภาพระดับปานกลางคือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติการ เป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย หงส์มาลา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำที่ว่าการอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สมบัติ อิศรานุรักษ์, 2549 : 2) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีของส่วน

ราชการ เน้นความสอดคล้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมิน การดำเนินงานของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ

3.2 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริหารงาน ตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่ามิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและด้านการพัฒนาองค์กร แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพล สุรนัครินทร์ (2548 : 71 -73) ได้ทำการศึกษา นำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัด เชียงใหม่ เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารตำบลไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นเห็นต่อคุณภาพ การบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพล สุรนัครินทร์ (2548 : 71 -73) ได้ทำทำศึกษานำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การ บริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน องค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้าน บุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหาร ตำบลไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเห็นเห็นต่อคุณภาพ การบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ธรรมเกษตร (2548 : 67 – 72) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี พบว่ากรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

มีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ธรรมเกษตร (2548 : 67 – 72) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า กรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารงานตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความสัมพันธ์ของการบริหารงานตำรวจ กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานตำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยจัดคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คุณภาพลำดับ 2 คือด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 3 คือด้านการรักษาความมั่นคง ผลการประเมินอยู่ระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 4 คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) มีแนวทางที่ให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือทางการจัดการ เช่นการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้การบริการประชาชนทุกระดับให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และ

สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่องการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยพัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

4.1 ด้านการบริหารและบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยจัดคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คุณภาพลำดับ 2 คือด้านการอำนวยความสะดวก ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 3 คือด้านการรักษาความมั่นคง ผลการประเมินอยู่ระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 4 คือด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิ วิทิตานนท์ (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ ความคุ้มค่าของเงิน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

4.2 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรรัตน์ ใจชุ่ม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิ วิทิตานนท์ (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ ความคุ้มค่าของเงิน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

4.3 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชนในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยจัดคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คุณภาพลำดับ 2 คือด้านการอำนวยความสะดวก ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 3 คือด้านการรักษาความมั่นคง ผลการประเมินอยู่ระดับปานกลาง คุณภาพลำดับ 4 คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิ วิทิตานนท์ (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ ความคุ้มค่าของเงิน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

4.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารงานตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในภาพรวม 4 มิติ ในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าศักยภาพในการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิ วิทิตานนท์ (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารงานตำรวจต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ ความคุ้มค่าของเงิน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริหารงานตำรวจตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ ผู้เขียนให้ข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ของระบบราชการให้มีความยืดหยุ่น รวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีมาตรฐานระดับสากล

1.2 ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก

1.3 เพิ่มขีดความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ มองไปข้างหน้าและคาดการณ์ล่วงหน้า มีความยืดหยุ่น คล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม (Agility) รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้อย่างราบรื่นเหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

1.4 สร้างระบบธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลตนเองที่ดี

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

2.1 การบริหารงานตำรวจด้านการบริหารและบริการทั่วไป ควรให้การบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน (One Stop Service) จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการประชาชน รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของงานธุรการได้อย่างรวดเร็ว กะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชน เพิ่มขีดความสามารถการรับแจ้งเหตุด้วยเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดให้สูงขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดให้มีการบริการประชาชนนอกสถานี ตำรวจความคึกคักเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.2 การบริหารงานตำรวจด้านการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา ควรจัดเวรสอบสวนให้มีจำนวนพนักงานสอบสวนอย่างเหมาะสมเพียงพอ กำหนดช่วงระยะเวลาการปฏิบัติของเวรสอบสวนในแต่ละผลัดที่เหมาะสม จัดระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนเหมาะสม จัดเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของเวรสอบสวน ให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็ว พัฒนาขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่นที่มีคุณสมบัติสอบสวนได้ เพื่อนำมาทำหน้าที่พนักงานสอบสวน พัฒนาความรู้ของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ และคอมพิวเตอร์ พัฒนาจริยธรรมของพนักงานสอบสวนนำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

ของทางราชการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควบคุมดูแลพนักงานสอบสวนให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอยู่เสมอ มอบอำนาจและถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลาง ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้ว ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย เหยื่ออาชญากรรมและพยาน

2.3 การบริหารงานตำรวจ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ควรปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพอาชญากรรมและสถานการณ์ในพื้นที่ อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งแจ้งภารกิจ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และควบคุมสั่งการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงระบบผู้ยามและที่พัทสายตรวจให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับคนร้าย ตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทุกเดือน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ พัฒนาระบบตำรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน และเร่งรัดสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่า ควบคุมปราบปรามแหล่ง อบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเียบขาด ตรวจจับป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด มีผลงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับป่าไม้ และทรัพยากรธรรมชาติ ปรับปรุงระบบการจัดทำข้อมูลท้องถิ่น และเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสถานีตำรวจให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จัดทำและซักซ้อมแผน เฝ้าระวังเหตุที่ก่อให้เกิดภัยอันตรายแก่ประชาชนอยู่เสมอ

2.4 การบริหารงานตำรวจ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ควรกำหนดแผนควบคุมและจัดการจราจรอย่างเป็นระบบ จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจให้อำนวยความสะดวกการจราจร และเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับตามใบสั่งเจ้าหน้าที่พนักงานจราจร อบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรแก่ประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร วางแผนและจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาการปฏิบัติงานจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.5 คุณภาพการบริหารงานตำรวจ ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ข้าราชการตำรวจควรทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก มีผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.6 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับประชาชน และให้การบริการประชาชนดูญาติ มีความเสมอภาค และซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่

2.7 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ด้วยความคุ้มค่า

2.8 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ควรพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการ และด้านยุทธวิธี มีคุณธรรม จริยธรรม และพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน พัฒนาหน่วยงานให้เหมาะสมกับรูปแบบในการให้บริการประชาชน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรท่าแซะ

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารงานของสถานีตำรวจอื่น ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร เพื่อจะให้เห็นภาพรวม และควรใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่กว้างขึ้น