

ประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน
กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ
Efficiency of Public-Private Partnership Project for the Care and Safety
of Homes and People: Case Study of Ratburana Metropolitan
Police Station

ร้อยตำรวจโทปริญญา คงทรัพย์
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
โทร.099-269-6688, E-mail: ppppp191@hotmail.com
พิชิต รัชตพิบูลภพ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
โทร.085-844-8585, E-mail: piratc@rpu.ac.th
Police Lieutenant Paranya Kongsap
Student, Master of Public Administration, Rajapruk University
Pichit Ratchatapibhunphob
Lecturer, Master of Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: 12 มีนาคม 2563 แก้ไข: 7 เมษายน 2563 ตอรับ: 10 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะจำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพโครงการฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ และด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการฯ จำแนกตาม

สถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ

Abstract

This research aimed to study and compare the efficiency of public-private partnership project for the care and safety of homes and people: case study of Ratburana Metropolitan Police Station, divided by personal factors. In this research, the sample included 399 residents living in the areas under the responsibilities of Ratburana Metropolitan Police Station. The tool of the research was questionnaire. The statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The research findings revealed that the efficiency of public-private partnership project for the care and safety of homes and people: case study of Ratburana Metropolitan Police Station was overall at high level. The consideration of each dimension revealed that the average of all dimensions was at high level. The study was divided into three dimensions namely plan and project implementation, cooperation forged from network, and confidence from duties performed by police officers. The study findings compared the levels of the efficiency of public-private partnership project for the care and safety of homes and people: case study of Ratburana Metropolitan Police Station, divided by personal status found that gender, age, education, occupation, and average monthly income, there was a difference with the statistical significance at the level of .05.

Keywords: efficiency of public-private partnership project, Ratburana Metropolitan Police Station

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์การภาครัฐองค์การหนึ่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ลักษณะอำนาจหน้าที่ดั้งเดิมแบบจารีตนิยม (Tradition) ของตำรวจ ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แต่สภาพความเป็นจริงในสังคมปัจจุบันมีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แตกแขนงออกไปมากมาย หลายลักษณะนอกเหนือจากการควบคุมอาชญากรรมด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกในสังคม ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเล่ม 1 ภาคที่ 1 ได้กำหนด

ไว้ว่า หน้าทีกล่าวโดยทั่ว ๆ ไป ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน การรักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และการดูแลรักษามลประโยชน์ของสาธารณะ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเกิดขึ้นอย่างหนาแน่นตามความซับซ้อนของเมือง การขยายตัวของชุมชน สิ่งปลูกสร้างเพื่อการพักอาศัยย่านชานเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น หมู่บ้านคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ อาคารพาณิชย์ เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สถิติอาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินมีแนวโน้มสูงขึ้น จากสถิติพบว่าปัญหาโจรกรรม การประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ เป็นต้น เกิดขึ้นมากที่สุด อันเป็นปัญหาที่ทำความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก สาเหตุของปัญหามีหลายประการ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม แหล่งอบายมุขต่าง ๆ แหล่งเสื่อมโทรม ยาเสพติด ปัญหายาเสพติด ปัญหาคอร์รัปชัน ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนเกิดความรู้สึกหวาดกลัวและวิตกกังวล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดทำโครงการ “โครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนช่วงเทศกาลสำคัญ” เป็นการดำเนินงานด้านหนึ่งในโครงการโรงพักเพื่อประชาชนซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มอบหมายให้ทุกสถานีตำรวจถือเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานและเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือ ปกป้อง ดูแล รักษาทรัพย์สินของประชาชนให้รอดพ้นจากเงื้อมมือของอาชญากรรมประเภททรัพย์สินอันมีเหตุมาจากเจ้าของบ้านต้องปล่อยทิ้งไว้เพราะสาเหตุเนื่องจาก วันหยุดช่วงเทศกาลต่าง ๆ ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดเพื่อเยี่ยมญาติ ประกอบกิจกรรมตามประเพณี เช่น วันขึ้นปีใหม่ ตรุษจีน และสงกรานต์ หรือไปพักผ่อนซึ่งรวมถึงคนรับใช้และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกลับต่างจังหวัดด้วย มีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศ ต่างจังหวัดเป็นเวลาหลายวันและไม่มีใครอยู่บ้าน วันหยุดราชการและไปพักผ่อนต่างจังหวัด วันราชการและต้องไปประกอบอาชีพตามปกติแต่ไม่มีใครอยู่บ้าน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับคนร้ายที่ประกอบอาชญากรรมได้ง่ายขึ้น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

สถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะได้มีการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ มากมาย เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความสงบสุขปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น โครงการ สน.ภาคี โครงการ Police mind โครงการ Police I Lert U เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานในโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนช่วงเทศกาลสำคัญ เป็นการดำเนินการมาตรการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุก เพื่อป้องกันคดีประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินตามบ้านเรือนของประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ ที่เจ้าของบ้านเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศเป็นเวลาหลายวัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้คนร้ายสามารถที่จะประกอบอาชญากรรมได้ง่าย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจัดให้มีโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนช่วงเทศกาลสำคัญ (สถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ, 2561)

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญที่จะศึกษาเรื่องการประเมินโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนต่อการรับบริการของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการประเมินโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนต่อการรับบริการของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาตรการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกอย่างจริงจังสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนในพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ สามารถเดินทางได้อย่างหมดกังวล รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

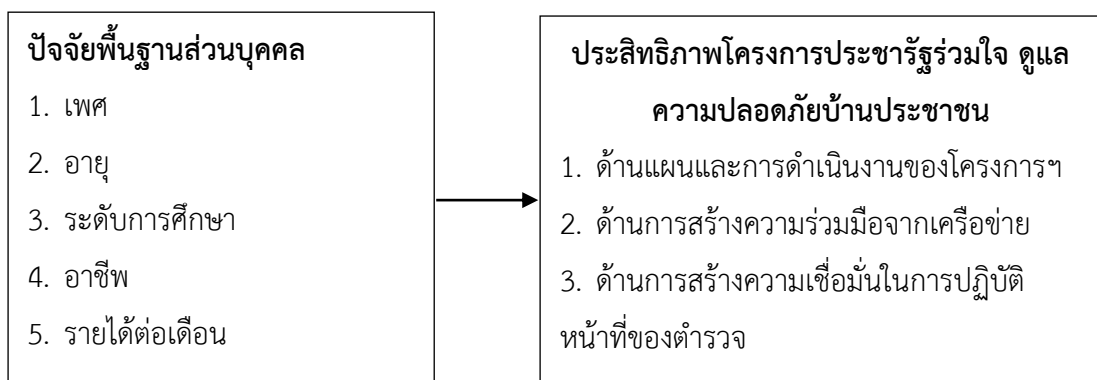
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จากวัตถุประสงค์ของโครงการประชารัฐร่วมใจดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนช่วงเทศกาลสำคัญ เป็นการดำเนินงานด้านหนึ่งในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน (2560) 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ 2) ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย 3) ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำนวน 137,172 คน (สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ, 2561) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะจำนวน 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ได้ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.93 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อระดับ ตามวิธีของ ซูศรี วงศ์รัตน์ (2544) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
4	3.41-4.20	เห็นด้วยมาก
3	2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง
2	1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย
1	1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

มีสาระครอบคลุมความเครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะในทุกด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบ

ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ในภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพโครงการ ประชารัฐร่วมใจ	$\bar{x}$	SD	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ	3.91	0.50	มาก	3
2. ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย	4.17	0.49	มาก	2
3. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ	4.35	0.36	มากที่สุด	1
รวม	4.06	0.43	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.06$, $SD=0.43$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$, $SD=0.36$) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$, $SD=0.48$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$, $SD=0.50$)

ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ พบว่า ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$, $SD=0.50$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โครงการฯ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความห่วงใยในการรักษาทรัพย์สินของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$, $SD=0.49$) รองลงมา คือ โครงการฯ ทำให้อาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินลดลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x}=4.35$, $SD=0.65$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โทรศัพท์ที่ติดต่อกับสถานีตำรวจไม่สามารถติดต่อได้/ไม่มีคนรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.74$, $SD=1.18$)

ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย พบว่า ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบุณะ การสร้างความร่วมมือจากเครือข่ายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$, $SD=0.48$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โครงการฯ เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนกับตำรวจในการพบปะกัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45$, $SD=0.49$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่นมีแผนงานร่วมกันในการดูแลชุมชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่นร่วมกันทำงานในการดูแลชุมชนได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก ($\bar{x}=4.20$, $SD=0.60$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการดูแลชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00$, $SD=0.78$)

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่า ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบุณะ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$, $SD=0.36$) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับเรื่องพุดจาสุภาพเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำที่ดีแสดงความจริงใจเป็นอย่างดี/เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพสามารถเข้ากับประชาชนได้ดีและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ สามารถเข้ากับประชาชนได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45$, $SD=0.49$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ นายตำรวจสัญญาบัตรมาตรวจด้วย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.20$, $SD=0.60$)

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบุณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวน	ตัวแปร				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ	18.59*	4.82*	3.55*	84.89*	11.50*
2. ด้านการสร้างความร่วมมือจากเครือข่าย	17.15*	50.48*	4.27*	81.52*	3.31*
3. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ	10.03*	34.66*	3.23*	44.00*	32.30*
รวม	18.75*	11.30*	2.94*	75.88*	9.16*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมด้านเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านอาชีพ พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านรายได้ พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ จำแนกตามรายได้โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

ระดับประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ

1. ด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ พบว่า โดยภาพรวมด้านแผนและการดำเนินงานของโครงการฯ อยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความห่วงใยในการรักษาทรัพย์สินของประชาชน และโครงการฯ ทำให้อาชญากรรมประเภทประทุษร้ายต่อทรัพย์สินลดลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Weber (1966: 17 อ้างถึงใน สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2552) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่สภาพที่เหมือนกัน

2. ด้านการสร้างร่วมมือจากเครือข่าย พบว่า โดยภาพรวมด้านการสร้างร่วมมือจากเครือข่ายอยู่ในระดับมากเนื่องจากการทำโครงการฯ เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนกับตำรวจในการพบปะกัน พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่นมีแผนงานร่วมกันในการดูแลชุมชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานอื่นร่วมกันทำงานในการดูแลชุมชนได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับ สุภัญญา โกศา (2553)

คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้ บริการอีกในภายหลัง

3. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่า โดยภาพรวมด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับเรื่องพุดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำที่ดีแสดงความจริงใจเป็นอย่างดี/เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ สามารถเข้ากับประชาชนได้ดีและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสุภาพ สามารถเข้ากับประชาชนได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัมฤทธิ์ (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้ 1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ 2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย 3) เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็น ผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมด้านเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เจริญ จิตสว่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความจริงใจในการให้บริการ รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 2) บุคลากรที่มีเพศ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและประเภทบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ด้านอาชีพ พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ด้านรายได้ พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ จำแนกตามรายได้โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เจริญจิตสว่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บุคลากรที่มีรายได้เงินเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานควรมีการจัดระบบหรือจัดเวร ในการรองรับโทรศัพท์ที่ติดต่อกับสถานีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง และควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
2. หน่วยงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการดูแลชุมชนและปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกันในการดูแลชุมชนเพื่อที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเข้ามาตรวจตราสม่ำเสมอความถี่ในการตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจถี่ขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับผลประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชนของสถานีตำรวจในกองกำกับการอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบปัญหา อุปสรรคที่ส่งต่อการปฏิบัติงานไปพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงาน
2. ควรนำผลการศึกษาประสิทธิภาพโครงการประชารัฐร่วมใจ ดูแลความปลอดภัยบ้านประชาชน มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและวางนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เจริญ จิตสว่าง. (2557). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557) **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ. (2561). ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.ratburana.thaipolicedb.com>

- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2552). **นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: สำนักพิมพ์ เสมาธรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ. (2561). **สถิติสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ**. ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2561, จาก www.bangkok.go.th/ratburana
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547**. ค้นเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2561, จาก www.opc.police.go.th/pdf/polnation.pdf
- สุกัญญา โภคา. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจอร อําเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis**. 3th ed. Tokyo: Harper International Education.