

**การประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**
**SUCCESSFUL ASSESSMENT OF POLICE BUREAU OF
INSPECTION, ROYAL THAI POLICE**

พรรั่มภา พัฒนาวาท* ฐันนตร์ศักดิ์ บวรนนท์กุล**
Pornrumpa Patanavat Tanansak Borwornnuntakul***

Received : 25 September 2021 / Revised : 20 October 2021 / Accepted : 28 November 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสำเร็จจากการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร จำนวน 325 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ที่ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้านพบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ ด้านติดตามประเมินผล ด้านยุทธศาสตร์ ด้านงานธุรการและกำลังพล ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่วนด้านศูนย์จริยธรรมและจรรยาบรรณ และด้านส่งกำลังบำรุงอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การประเมินผลสำเร็จ/การดำเนินงาน/จเรตำรวจ/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

*หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**อาจารย์ประจำสาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*Master of Arts, Criminology and Criminal Justice Program, Faculty of Social Science and Humanities, Mahidol University

**Lecturer, Assist.Prof. Criminology and Criminal Justice Program, Faculty of Social Science and Humanities, Mahidol University

Abstract

The objective of this quantitative research was to evaluate the operational achievement of the Office of Inspector General, Royal Thai Police. The research population included 325 commissioned and non-commissioned police officers at the Office of Inspector General, Royal Thai Police. A questionnaire was employed as the research instrument. And the statistical analysis included mean and standard deviation.

From the research, it has been observed that the operational achievement of the Office of Inspector General, Royal Thai Police is high. Considering each aspect of the achievement, the level of achievement is high for monitoring and evaluation, strategy, administration and manpower and complaint management; and medium for the ethics center and resource supply.

The recommendation is to provide sufficient and appropriate benefits to support the officers and their families, as well as to elevate their morale, which will lead to more efficient operations.

KEYWORDS: ACHIEVEMENT EVALUATION/OPERATIONS/THE OFFICE OF INSPECTOR GENERAL/ROYAL THAI POLICE

บทนำ

อาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์และเป็นปัญหาที่ร้ายแรงและเป็นอันตรายต่อสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมโดยตรง มีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก อาชญากรรมเป็นตัวการทำลายโครงสร้างต่างๆ ของสังคมเป็นอุปสรรคที่ทำให้ประเทศไม่เจริญ เป็นปัญหาใหญ่ที่ประชาชนประสบและได้รับผลเสียหายอย่างรุนแรงซึ่งต้องได้รับการดูแลและคุ้มครองจากรัฐ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รักษากฎหมายเกี่ยวกับกระทำความผิดทางอาญา บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนและดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ เจ้าหน้าที่ตำรวจตำรวจเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งและเป็นส่วนแรกในกระบวนการยุติธรรม ถือเป็นต้นน้ำในกระบวนการยุติธรรม ดังนั้น โดยภาพรวม ตำรวจ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าพนักงานที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็น “ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง” มีฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับของนายกรัฐมนตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่รักษา ความสงบเรียบร้อยเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตรวจสอบและสอดส่องดูแลทุกข์สุขของประชาชนป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดทางกฎหมาย รักษากฎหมาย รวมทั้งดูแลรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของตำรวจไว้ว่า “ตำรวจ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 343) ในขณะที่ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีได้ให้คำนิยามของเจ้าพนักงานตำรวจไว้ว่า ตำรวจ คือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีข้าราชการตำรวจจำนวนมาก และภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยมากมายหลายหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละหน่วยงานก็จะมีภารกิจและบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปตามที่ได้รับมอบหมาย ในขณะที่สำนักงานจรตำรวจ ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หากเปรียบเทียบในระดับกระทรวงหรือหน่วยงานใหญ่ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชนก็จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เช่น กระทรวงมหาดไทย ก็จะมีผู้ตรวจการราชการกระทรวงมหาดไทย ทหารก็จะมีจเรทหาร ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่าได้มีการดำเนินการ ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย หรือเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรหรือประเทศตามที่ได้

วางไว้ และหากมีข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรประพฤติตนเหมาะสมหรือไม่ ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานจเรตำรวจ ถือได้ว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน่วยงานอื่นๆ ภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถึงแม้ว่าภารกิจและบทบาทหน้าที่ของจเรตำรวจจะไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนก็ตาม

การตรวจราชการ จึงเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่จะทำให้การปฏิบัติราชการหรือการจัดทำพันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปตามเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อันเกิดจากการดำเนินการดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สำนักงานจเรตำรวจ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจราชการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งการตรวจราชการได้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 56 การตรวจราชการ พ.ศ.2557 ข้อ 2 กำหนดให้การตรวจราชการให้ดำเนินการตามแผนการตรวจราชการประจำปี ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานจเรตำรวจตามรอบปีงบประมาณ มีจเรตำรวจแห่งชาติเป็นผู้อนุมัติแผนตรวจราชการประจำปี

สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดทำแผนการตรวจราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ประกอบด้วยเป้าหมายการตรวจราชการ แบบและวิธีการตรวจราชการ และการตรวจราชการและการรายงานผลการตรวจราชการ ซึ่งการตรวจราชการดังกล่าวจะมีขึ้นเดือนละไม่เกิน 15 วัน ระหว่างวันที่ 8-25 ของเดือน โดยแบ่งเกณฑ์การตรวจราชการออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ด้านการบริการคนเข้าเมือง ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และการดำเนินการตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติสั่งการ

อย่างไรก็ตาม สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญให้เป็นไปตามเป้าหมายสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายรัฐบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจากการรายงานผลการตรวจราชการที่ผ่านมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี แสดงให้เห็นประสิทธิภาพในการควบคุม ตรวจสอบ กำกับดูแลหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในลักษณะ Performance Assessment ทั้งในแง่การบริหารจัดการ (Management) กระบวนการ (Process) ตลอดจนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย

ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลสำเร็จจากการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

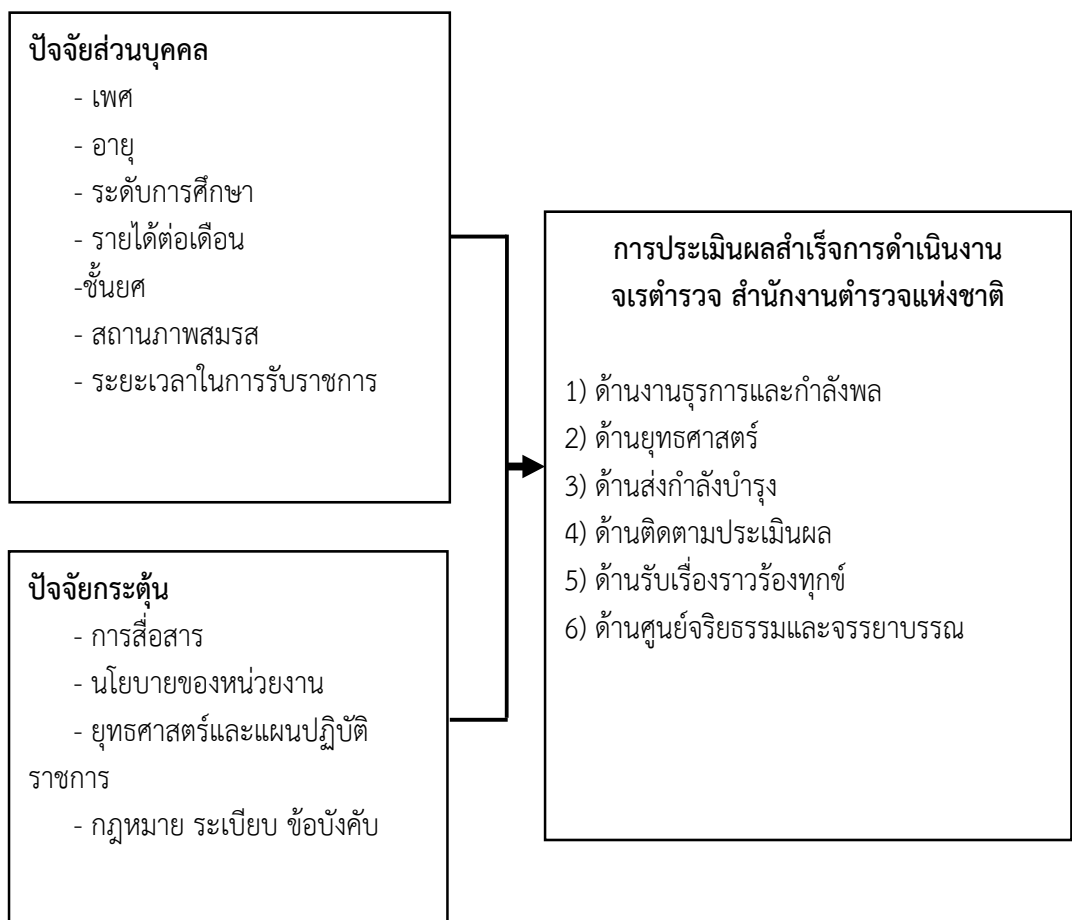
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการประเมินผลสำเร็จจากการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติหน่วย เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร จำนวนทั้งหมด 325 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

การประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจรตารวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการประเมินตามแผนตรวจราชการของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ประกอบด้วย การบริการทั่วไป การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การควบคุมและจัดการจราจร การบริหารและพัฒนาบุคลากร การบริการคนเข้าเมือง และการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ จากการศึกษาระเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจรตารวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นั้น แยกสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ชั้นยศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการรับราชการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และ เพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,001 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีสถานภาพส่วนใหญ่โสดจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 มีระยะเวลาการรับราชการจนถึงปัจจุบันอยู่ระหว่าง 6-10ปี จำนวน 171 คิดเป็นร้อยละ 52.6

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ การสื่อสาร นโยบายของหน่วยงาน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสื่อสารมากที่สุด คือ ได้รับการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสนิทสนม การรู้จักเป็นการส่วนตัว) จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายของหน่วยงาน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินงานจรตารวจ ส่วนใหญ่ทราบนโยบายของหน่วยงานจากการแจ้งของหน่วยงาน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินงานจรตารวจ ส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในหลักการ สามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานต่างๆ ได้ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินงานจรตารวจ ส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำวันที่อยู่ จำนวน 107 คน คิดเป็น 32.9

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการศึกษาการประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม พบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.655$, S.D. = 0.112) หากพิจารณารายด้านพบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านติดตามประเมินผล มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.116$, S.D. = 0.302) รองลงมาด้านยุทธศาสตร์ มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.000$, S.D. = 0.337) ด้านงานธุรการและกำลังพล มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.778$, S.D. = 0.278) ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.607$, S.D. = 0.402) ด้านศูนย์จรรยาบรรณและจรรยาบรรณ มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.218$, S.D. = 0.222) และผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านส่งกำลังบำรุง มีผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.210$, S.D. = 0.296)

ผลจากการประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม พบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.655$, S.D. = 0.112) และหากพิจารณารายด้านพบว่า ผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านติดตามประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton² ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการดำเนินงานและอนาคตขององค์กรนั้นๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้านงานธุรการและกำลังพล จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.778$, S.D. = 0.278) ซึ่งสอดคล้องกับประมวลจรรยาบรรณและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2553 อันเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุถึงเป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ให้ตำรวจมีความประพฤติอยู่ในกรอบวินัยตำรวจ

ด้านยุทธศาสตร์ จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.000$, S.D. = 0.337) สอดคล้องกับสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) ในการปฏิบัติงานจะต้องทำการศึกษาโดยการประเมิน อันประกอบด้วย การประเมินด้านสภาพแวดล้อม การประเมินปัจจัย การประเมินกระบวนการ ภาระการประเมินผลผลิต โดยการประเมินสภาพแวดล้อม เป็นเพื่อ

จะศึกษาความจำเป็นของสภาพปัญหา ผลประโยชน์ที่ได้รับ และโอกาสการดำเนินงานที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างมีขั้นตอน ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลส่วนนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาหาวิธีดำเนินการไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังได้

ด้านส่งกำลังบำรุง จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.210$, S.D. = 0.296)

ด้านติดตามประเมินผล จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.489$, S.D. = 0.901) สอดคล้องกับหลักการติดตามโครงการ (Project Performance Monitoring) คือ กระบวนการวัดปัจจัยนำเข้า (Inputs) กิจกรรม (Activities) และผลผลิต (Outputs) ของโครงการซึ่งกระทำเป็นประจำตามช่วงเวลาต่าง ๆ ระหว่างนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ เพื่อหามาตรการแก้ไขได้ ทันการณ์ การติดตามโครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคระหว่างดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ เพราะเหตุใดและหาทางแก้ไขได้ทันเหตุการณ์ การจะติดตามอะไรและเมื่อใดนั้นควรกำหนดขอบเขตการติดตามความก้าวหน้าโครงการในด้านต่างๆ เช่น ติดตามด้านการเตรียมการและการวางแผนโครงการ ติดตามด้านการดำเนินโครงการ ติดตามด้านการเบิกจ่ายเงิน โดยการติดตามประเมินผลดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้การจัดการโครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้ทราบปัญหา อุปสรรคสำคัญ และหามาตรการแก้ไขได้ทันการณ์ ช่วยให้ทราบว่าโครงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพราะเหตุใด และสามารถช่วยในการตัดสินใจว่าสมควรดำเนินโครงการต่อไปหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลจะมีบทบาทเด่นชัดในการกำหนดแผนงานหรือโครงการมีบทบาทในการวางแผนและมีบทบาทในการสรุปและยืนยันประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งการประเมินผลและการกำกับงานล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือการกำกับงานมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยและกิจกรรมเป็นสำคัญ และทั้งการกำกับงานและการประเมินผลล้วนมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

ด้านรับเรื่องร้องทุกข์ จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงานจเรตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.607$, S.D. = 0.402) สอดคล้องกับbukกฤษ มงคลนาวิน (2540 : 3) การร้องทุกข์คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นผู้พลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ด้านศูนยจริยธรรมและจรรยาบรรณ จากผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลสำเร็จการดำเนินงาน จเรตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.218$, S.D. = 0.222) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำหน่วยงานต่างๆ ได้นั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ (Knowledge) เนื่องจากการให้คำปรึกษา แนะนำ มีขอบข่ายกว้างขวาง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้หลักการและเทคนิคในการให้คำปรึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ขอคำปรึกษาได้ นอกจากนี้ยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) ซึ่งเน้นในเรื่องความสำคัญของคน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเห็นว่าการเข้าใจคนจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จไปกว่าครึ่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับคน เช่น ผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ขอคำปรึกษาช่วยให้การให้คำปรึกษาเกิดความร่วมมือในการหาหนทางในการแก้ปัญหาด้วยกัน รวมถึงความมีจริยธรรม (Ethics) ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำต้องรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานผู้ให้คำปรึกษาแนะนำจำเป็นต้องรักษาความลับของผู้ขอคำปรึกษา และการให้คำปรึกษาก็ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชาการไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ต้องวางตัวเป็นกลางอยู่บนหลักการและเหตุผล โดยมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยทั่วหน้ากันไม่ว่าผู้ขอคำปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมเช่นไร ซึ่งจะทำให้ผู้ขอคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยและเต็มใจเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ๆ แก่ผู้ให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านงานธุรการและกำลังพล จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สวัสดิการข้าราชการตำรวจและการสงเคราะห์แก่ครอบครัวข้าราชการตำรวจที่ประสบภัยได้รับความเดือดร้อนเพียงพอแก่ความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรจัดสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ข้าราชการตำรวจและครอบครัวมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านยุทธศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของสำนักงานจเรตำรวจมีความถูกต้องและใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า เพื่อการควบคุมงบประมาณทั้งด้านการรับ และการจ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้หน่วยงานสามารถวัดประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน่วยงานต่างๆ ได้ อีกทั้งการควบคุมงบประมาณนั้นเป็นขั้นตอนหนึ่งของวงจรรงบประมาณที่จำเป็นต้องกำหนดขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่าแผนการทำงานใดได้ดำเนินการไปตามแนวทางและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูล

สารสนเทศด้านงบประมาณช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการวางแผนงบประมาณในปีถัดไป

ด้านส่งกำลังบำรุง จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดทำและเก็บรักษาสมุดประวัติยานพาหนะอย่างมีระบบ ดังนั้น สำนักงานจเรตำรวจจึงควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ งานจัดหา ควบคุม ดูแล และบำรุงรักษายานพาหนะให้เพียงพอใช้งาน ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การแจ้งความต้องการขอสนับสนุนยานพาหนะ จากส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการจัดทำประวัติควบคุมยานพาหนะให้เป็นปัจจุบัน โดยมีการตรวจเช็คยานพาหนะทุกครั้งก่อนนำไปใช้งาน และมีการบำรุงรักษาตามวาระ เพื่อส่งต่อให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ด้านติดตามประเมินผล จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถรวบรวมข้อมูล เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงานจเรตำรวจได้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น สำนักงานจเรตำรวจจึงควรมีเครื่องมือ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ในการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานจเรตำรวจรายงานผลตามเครื่องมือดังกล่าว การติดตามประเมินผลนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ทราบว่าการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผลจะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาข้อกฎหมาย ระเบียบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานจเรตำรวจ ดังนั้น สำนักงานจเรตำรวจจึงควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ข้อบัญญัติกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องให้เป็นแนวทางเดียวกัน

ด้านศูนย์จริยธรรมและจรรยาบรรณ จากการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดทำคู่มือและคำอธิบายแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตามกฎหมาย ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ ดังนั้น สำนักงานจเรตำรวจจึงควรจัดทำคู่มือและคำอธิบายแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณตามกฎหมาย ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจเพื่อให้ข้าราชการตำรวจเข้าถึงคู่มือได้อย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

- ฉันทนา นกกริม. (2549) การประเมินผลโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลดาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). การวิจัยประเมินผล หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร.

วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย

ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564)

- พิสนุพงษ์ศรี. (2549). วิจัยทางการศึกษา “แนวคิดทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. เทียมผกาการพิมพ์. กทม.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานครอักษรเจริญทัศน์ จำกัด.
- วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณภา ทองแดง . (2551). การประเมินผลโครงการอยู่ดีมีสุข ในปีงบประมาณ 2550 : ศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จกับพื้นที่ไม่ประสบความสำเร็จ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ เอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2550) การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การ ปฏิบัติ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย:กรุงเทพฯ.
- สำนักงานจรตารวจแห่งชาติ. (2562). เข้าถึงโดย <http://www.jaray.police.go.th/2014/index.php>. เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อารีย์ บัวสุริยะ. (2548). การประเมินโครงการพัฒนาชีวิตครู จังหวัดสมุทรสงคราม. นครปฐม : วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อุกฤษ มงคลนาวิน. (2540). ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ: เอส. แอน พี พริน.
- Matteson, Michael T. & Ivancevich, John M. (1989). Management and Organizational Behavior Classic. (4 th ed). United States of America: BPI Irvin.

- Riecken, H.(1952). Evaluation Action Program : Reading in Special Action Research.
Boston : Allyn and Bacon
- Stufflebeam. (1971). Educational evaluation and Decision Making. Illinois : F. E. Peacock Publishing.
- Weiss, R. S. (1973). Loneliness: The experience of emotional and social isolation.
Cambridge, MA: MIT Press.