

ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม
การบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจตามที่กฎหมายบัญญัติ
ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

The Effectiveness of the Operations of the Commissioner's Office for
Monitoring and Following up the Police Operations of the Police Stations
as Prescribed by Law: A Case Study of the Metropolitan Police Division 4

นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์ (Norasate Chiamchiroj)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (Bangkok University)

Email: norasate.c@bu.ac.th

Received February 22, 2021; Revised March 12, 2021; Accepted May 15, 2021

Abstract

The study aimed to examine the effectiveness of the operations of the Commissioner's Office for Monitoring and Following up the Police Operations of the Police Stations under the Metropolitan Police Division 4 as prescribed by law. The study was exploratory research using a questionnaire survey for data collection. The population consisted of 72 committee members of the Commissioner's Office for Monitoring and Following up the Police Operations of the Police Stations under the Metropolitan Police Division 4. The committee members were invited from 8 police stations (9 members from each station). Data analysis was carried out by performing statistical hypothesis tests using t-test, F-test, and Scheffe's Multiple Comparison Test at significance level 0.05. The research results showed that 1. Overall, the operations of the Commissioner's Office for Monitoring and Following up the Operations of the police stations under the Metropolitan Police Division 4 as prescribed by law were rated 'highly effective' ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.67$). 2. The effectiveness ratings of the 9 out of 11 aspects of the operations were found to vary according to the different educational backgrounds of the committee members.

Keywords: Effectiveness of the operations; the Office of the Police Commission on Monitoring and Following up the Police Administration; The Metropolitan Police Division 4

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากร คือ กรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้ง 8 สน. สน.ละ 9 คน รวมเป็น 72 คน การทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติ t-test, F-test, Multiple Comparison Test ของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของ กต.ตร. ระดับสถานีตำรวจ ตามที่กฎหมายบัญญัติในภาพรวมอยู่ระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 2) กต.ตร. ระดับสถานีตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกันใน 9 เรื่อง จากจำนวน 11 เรื่อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงาน; คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.);

กองบังคับการตำรวจนครบาล 4

บทนำ

ในอดีตเมื่อกล่าวถึงเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนทางการเมืองการปกครองหรือการบริหารราชการ เราพบว่าประชาชนนั้นแทบจะไม่ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในรูปแบบของการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานใด ๆ ได้มากนัก โดยเฉพาะการทำงานของหน่วยงานตำรวจ จนกระทั่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ผ่านมา ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ในมาตรา 76 คือ “รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ” ซึ่งจากบทบัญญัติมาตรานี้เองจึงทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ออกกฎหมายให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในมาตราที่กล่าวมา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ ทั้งระดับกรุงเทพมหานคร ระดับจังหวัด ระดับสถานีตำรวจ เพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ระเบียบ ก.ต.ช. ว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ พ.ศ. 2549 ข้อ 20 บัญญัติไว้ ซึ่งมีอยู่จำนวนทั้งสิ้น 11 ประการ

ผลจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ ในฐานะเป็นกรรมการดังกล่าว พบว่า กรรมการทั้งหลายต่างมีความตั้งใจในการทำงานตามหน้าที่ ที่ระเบียบ ก.ต.ช. ฉบับข้างต้นบัญญัติไว้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิผลเป็นอย่างมาก จนทำให้ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจดีขึ้น ดังปรากฏในงานวิจัยของ Chatuporn Ponpakdee (2009) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.) ศึกษากรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งพบว่าประสิทธิผลในการทำงานของ กต.ตร. ทำให้ลดการทุจริตประพฤติมิชอบของตำรวจลง ประชาชนมีความใกล้ชิด มีความมั่นใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือกับตำรวจในด้านต่าง ๆ มากกว่าในช่วงไม่มี กต.ตร.และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thapanapong Chairungsee (2004) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของ

คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจระดับสถานีตำรวจ (กต.ตร.) ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของ กต.ตร.ระดับสถานีตำรวจ ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นต่อตำรวจ และกล้าที่จะแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเต็มที่ ในการเสนอแนะปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนให้แก่ตำรวจเพื่อรับทราบ ทำให้ตำรวจได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชนมากขึ้น ทำให้การทำงานของตำรวจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าการที่ตำรวจจะเป็นผู้ปฏิบัติเองแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่มี กต.ตร.

จากผลงานวิจัยข้างต้น พบว่ามีความสนใจในเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจตามที่กฎหมายบัญญัติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่องนี้ขึ้นโดยนำคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มาเป็นกรณีศึกษา และนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้ง 8 สถานี ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กับประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติ
3. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการทำงานของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ขอบเขตด้านประชากรและสถานที่ ศึกษากรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้ง 8 สถานี (สน.) สน. ละ 9 คน รวม 72 คน ของ สน. หัวหมาก สน.ลาดพร้าว สน.วังทองหลาง สน.โชคชัย สน.บึงกุ่ม สน.บางชัน สน.ประเวศ และ สน.อุดมสุข

ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยได้วางแผนทำการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคมถึงธันวาคม 2563 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

สมมุติฐานการวิจัย กรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีภูมิหลังในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติ แตกต่างกัน

บททวนวรรณกรรม

Tin Prachyapruit (1999) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง ระดับที่คนสามารถปฏิบัติ งานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

Usana Phatmontri (2004) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง ความสามารถที่จะบริหาร งานให้ได้ผลผลิต (output) มากที่สุดเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

Suthiti Khattiya (Cited in Supaporn Wongkornchaovalit, 2017) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลสำเร็จหรือผลที่ได้เกิดขึ้น ซึ่งจะมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพนั้นเป็นความสามารถในการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยอาจจะไม่ได้มีการคำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการของการดำเนินงาน ส่วนประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยมีการใช้ทรัพยากรต่ำสุด อีกทั้งมีการใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือการบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด

Sompit Sooksan (Cited in Pitchaya Wattanarungson, 2015) กล่าวว่า ผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะมีคุณลักษณะและวิธีทำงานดังนี้

คุณลักษณะผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. มีความฉับไว หมายถึง การจัดการกับเวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
2. มีความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหาย
3. มีความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร จากผู้อื่น หรือจากสื่อต่างๆ และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
4. มีประสบการณ์ หมายถึง มีความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็นได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้เพียงแค่ว่าในด้านวิชาการเท่านั้น การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะมีความแม่นยำในการทำงานแทบจะไม่เกิดความผิดพลาด
5. มีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง มีการคิดริเริ่มนำสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เป็นผู้ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง
6. มีความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมักจะมีมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีความสุขในการได้คิด ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผลการปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

วิธีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนเริ่มต้นการทำงานทุกครั้ง และเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง
2. มีการบริหารเวลา ซึ่งจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต ทำให้มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน

3. มีการเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง การเพิ่มความมั่นใจจะทำให้เกิดการแสดงออกในทางที่เหมาะสม และยังส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย
4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยไม่ทำตัวเป็นอุปสรรค ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน
5. มีคุณธรรมในการทำงาน มีการแสดงออกที่ถูกต้องต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งทางกาย วาจา ใจ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน
6. ต้องเป็นบุคคลที่สามารถทำได้ตามสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้
7. ต้องหมั่นสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นจากภายในให้มีความอยากที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองจากการทำงานตลอดเวลา
8. ต้องรู้จักการปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติการทำงานที่ไม่เหมาะสม
9. ต้องรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้อยู่ด้วยกันและกัน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

Anan Ketwong (Cited in Wanwisa Puangmali (2011) กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลในการทำงานนั้นสามารถกระทำได้โดยการพิจารณาจาก 1) ผลงานในกิจกรรมที่กำหนดเอาไว้เปรียบเทียบกับผลงานในกิจกรรมที่ได้ลงมือปฏิบัติทำจริง 2) ทรัพยากรที่ใช้เพื่อการดำเนินงานตามแผน โดยเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหรือปริมาณของทรัพยากรที่กำหนดไว้ว่าต้องใช้ปริมาณเท่าใดกับทรัพยากรที่ต้องใช้ไปจริง ๆ และ 3) วัดอุปสงค์ของแผนงาน โดยทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ในความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนกับความสำเร็จของผู้วางแผนที่ได้คาดการณ์ว่าจะได้รับ และวัดโดยการนำเอาสถานะ (Status) ที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงาน ไปด้วยสถานการณ์ที่เป็นอยู่

จากสาระสำคัญของแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า “ประสิทธิผลในการทำงาน” เป็นเรื่องของการที่จะทำให้องค์การบรรลุถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เพื่อมุ่งไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาถึงประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบไปด้วยการสอบถามข้อมูลใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเรื่องภูมิหลังของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การสอบถามเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามเรื่องประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติ จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ การสอบถามประสิทธิผลในเรื่อง 1) การรับแนวทางและนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ไปปฏิบัติ 2) การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ 3) การส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจ 4) การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ของตำรวจ 5) การรับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ 6) การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งเบาะแสผู้ต้องสงสัย-ผู้กระทำความผิดแก่ตำรวจ 7) การนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในเขตแก่ตำรวจ 8) การให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานสถานีตำรวจ 9) การเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง กต.ตร. กับข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่และประชาชนในพื้นที่ 10) การแต่งตั้งที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ กต.ตร.สน.มอบหมาย และ 11) การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ก.ต.ช. ทราบ

ลักษณะคำถามในส่วนนี้จะเป็นแบบปลายปิด มีวิธีการวัดประสิทธิผลแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตรการหาความกว้าง ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติด้วยค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลการทำงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิผลการทำงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิผลการทำงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำถามในส่วนนี้จะเป็นแบบปลาย เปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบแบบเสรี

เมื่อจัดทำแบบสอบถามเสร็จสิ้น มีการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับคณะกรรมการตรวจ สอบ และติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่าได้ค่าเท่ากับ 0.91 จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตอบ ซึ่งจากการรวบรวมแบบสอบถามในภายหลัง พบว่าได้รับฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 72 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากจำนวนประชากรทั้งหมด

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติจะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างภูมิภาคหลังของกรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กับประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติจะทดสอบด้วยสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจะใช้สถิติ Multiple Comparison Test ของ Scheffe ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรในแต่ละกลุ่มภายหลังการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี F-test เพื่อดูว่าตัวแปรคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

1. ภูมิภาคหลังของประชากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 79.2 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 51.4 และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 59.7 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละภูมิภาคหลังของประชากร

ภูมิภาคหลัง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	57	79.2
- หญิง	15	20.8
รวม	72	100
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 30-40 ปี	7	9.7
- ระหว่าง 41-50 ปี	31	43.1
- ระหว่าง 51-60 ปี	28	38.9
- ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	6	8.3
รวม	72	100
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	35	48.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	37	51.4
รวม	72	100
4. อาชีพ		
- เจ้าของธุรกิจ	43	59.7
- พนักงาน หรือผู้บริหารบริษัท ห้างร้าน	17	23.6
- รับราชการ	7	9.7
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	6.9
รวม	72	100

2. ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติจำนวน 11 เรื่อง พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานจะอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 ค่า SD. อยู่ที่ .67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประสิทธิภาพการทำงานจะอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกเรื่อง โดยอันดับหนึ่ง ได้แก่ เรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานสถานีตำรวจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่า SD. อยู่ที่ .71 อันดับสอง ได้แก่ เรื่องการส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ค่า SD. อยู่ที่ .63 อันดับสาม ได้แก่ เรื่องการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง กต.ตร. สถานีตำรวจกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ค่า SD. อยู่ที่ .68 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับ และอันดับประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติทั้ง 11 เรื่อง

ประสิทธิภาพการทำงานในเรื่อง	ข้อมูล			
	Mean	SD.	ระดับ	อันดับ
1. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานสถานีตำรวจ	4.03	.71	มาก	1
2. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจ	4.03	.63	มาก	2
3. การเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง กต.ตร. สถานีตำรวจ กับข้าราชการตำรวจ ผู้ปฏิบัติหน้าที่และประชาชนในพื้นที่	4.01	.68	มาก	3
4. การให้คำปรึกษาและขอเสนอแนะในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ	4.01	.64	มาก	4
5. การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของตำรวจ	3.94	.65	มาก	5
6. การรับแนวทางและนโยบายการพัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ไปปฏิบัติ	3.90	.67	มาก	6
7. การนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในเขตแก่ตำรวจ	3.79	.69	มาก	7
8. การรับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ	3.78	.71	มาก	8
9. การแต่งตั้งที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ กต.ตร. สถานีตำรวจมอบหมาย	3.67	.67	มาก	9
10. การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งเบาะแสผู้ต้องสงสัย-ผู้กระทำความผิดแก่ตำรวจ	3.61	.62	มาก	10
11. การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ก.ต.ช. ทราบ	3.44	.67	มาก	11
รวม	3.84	.67	มาก	

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กับประสิทธิภาพการทำงานที่กฎหมายบัญญัติ โดยจะมีอยู่จำนวน 9 เรื่อง จากจำนวน 11 เรื่องที่มีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กับประสิทธิภาพการทำงานที่กฎหมายบัญญัติ

ระดับการศึกษา

ประสิทธิผลการทำงานในเรื่อง	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t	Sig
	Mean	SD.	Mean	SD.		
1. การรับแนวทางและนโยบายการ พัฒนาและการบริหารงานตำรวจจาก ก.ต.ช. ไปปฏิบัติ	3.57	.61	4.22	.58	-4.585	0.00*
2. การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะใน การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ	3.74	.66	4.27	.51	-3.794	0.00*
3. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิ ภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และการบริหารงานตำรวจ	3.74	.66	4.29	.46	-4.116	0.00*
4. การตรวจสอบ ติดตาม และประเมิน ผลการปฏิบัติงานของตำรวจ	3.57	.56	4.29	.52	-5.705	0.00*
5. การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งเบาะแส ผู้ต้องสงสัย-ผู้กระทำความผิดแก่ตำรวจ	3.37	.55	3.84	.60	-3.445	0.00*
6. การนำเสนอปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน ในเขต แก่ตำรวจ	3.54	.61	4.03	.69	-3.165	0.00*
7. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานสถานี ตำรวจ	3.82	.71	4.22	.67	-2.382	0.02*
8. การเสริมสร้างความเข้าใจและความ สัมพันธ์อันดีระหว่าง กต.ตร. กับ ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่และ ประชาชนในพื้นที่	3.80	.76	4.21	.53	-2.677	0.01*
9. การแต่งตั้งที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ กต.ตร. สถานี ตำรวจมอบหมาย	3.46	.70	3.87	.59	-2.673	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหา/อุปสรรคในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติ

จากการวิจัยได้พบปัญหา/อุปสรรคในการทำงานเพียงประการเดียว คือ สถานีตำรวจบางแห่งยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ของสถานีตนเอง จึงส่งผลให้ประชาชนไม่รู้จักและไม่เข้าใจในหน้าที่ รวมไปถึงช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตำรวจไปยังคณะกรรมการตรวจสอบฯ ของสถานีตำรวจแห่งนั้น ๆ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจตามที่กฎหมายบัญญัติ ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่ปรากฏมาว่าประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับ “มาก” นั้น อาจเป็นเพราะผู้ที่ได้เข้ามาเป็นกรรมการล้วนแต่เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานต่าง ๆ มาก่อน จึงทำให้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อการนำมาประยุกต์ใช้ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจได้อย่างชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ระยะเวลา ขอบเขตของงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งการประเมินผลการทำงานที่เป็นระบบ กระชับรัดกุม ตลอดจนมีความตั้งใจ ความเสียสละ ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้การวิจัยปรากฏออกมาในระดับดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arruay Deelerd (2006) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในจะมีแผนการปฏิบัติงาน มีระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ขอบเขตของงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบกำหนดเอาไว้

2. จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกันใน 9 เรื่องจากจำนวน 11 เรื่องนั้นอาจเป็นเพราะ “ระดับการศึกษา” เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความคิด ค่านิยม ทักษะ ความชอบ ความสนใจ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดที่ Parama Satawatin (Cited in Siriporn Jumpawan, 2011) กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marouy Vichanyuttanakul (2017) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัตินั้น โดยภาพรวมจะอยู่ใน

ระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประสิทธิผลการทำงานจะอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกเรื่อง โดยอันดับหนึ่ง ได้แก่ เรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์งานสถานีตำรวจ อันดับสอง ได้แก่ เรื่องการส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและการบริหารงานตำรวจ อันดับสาม ได้แก่ เรื่องการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง กต.ตร. สถานีตำรวจกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่และประชาชนในพื้นที่ ส่วนเรื่องผลการทดสอบสมมุติฐานนั้น พบว่าคณะกรรมการตรวจสอบฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกัน จำนวน 9 เรื่อง จากจำนวน 11 เรื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่ได้พบปัญหา/อุปสรรคในการทำงานคือ สถานีตำรวจบางแห่งยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ของสถานีตนเองนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบฯของแต่ละ สน.ควรที่จะกำหนดนโยบายในการหาหนทางหรือเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รู้จักตนเองและอำนาจหน้าที่ของตนเองให้มากขึ้น รวมไปถึงวิธีการที่จะส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตำรวจเข้ามา โดยไม่ต้องรอให้สถานีตำรวจแต่ละแห่งเป็นผู้ดำเนินการแต่เพียงฝ่ายเดียว เพราะประชาชนบางส่วนอาจเข้าใจผิดคิดไปได้ว่าคณะกรรมการตรวจสอบฯ นั้นคือ “คนของตำรวจ” จึงทำให้ไม่กล้าที่จะแจ้งเรื่องใด ๆ เข้ามา หรือหากแจ้งเรื่องใด ๆ เข้ามา เรื่องนั้น ๆ ก็คงไม่ได้รับการแก้ไขที่ดี ซึ่งทั้งที่จริงแล้วคณะกรรมการตรวจสอบฯ ไม่ใช่ “คนของตำรวจ” แต่เป็น “คนของภาคประชาชน” ที่มีความรู้ความสามารถ และได้รับการคัดเลือก หรือเลือกตั้งเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจแบบเป็นการเฉพาะอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

1. ควรทำวิจัยในเรื่องนี้กับคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลอื่น ๆ ให้ครบทุกกองบังคับการ และนำผลการวิจัยที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างยิ่งแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป
2. ควรเพิ่มตัวแปรอิสระในเรื่องของ “จำนวนวาระของการดำรงตำแหน่ง” เข้ามา เพื่อจะได้นำมาใช้ศึกษาว่ากรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจที่มีจำนวนวาระของการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลในการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้

1. ได้ทราบถึงประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามที่กฎหมายบัญญัติ

2. ทำให้ทราบว่าคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการทำงานตามที่กฎหมายบัญญัติแตกต่างกันใน 9 เรื่องจากจำนวน 11 เรื่อง

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 โดยการนำผลการวิจัยที่ได้มาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

References

- Chairungsee, T. (2004). *Effectiveness in Task Performance of Inspection and Monitoring Committee at The Police Station Level: A Case Study of Tambon Chang Phueak Police Station, Amphoe Mueang Chiang Mai*. Master of Public Administration, Independent Study. Chiang Mai University.
- Deelerd, A. (2006). *The Effectiveness of The Performance of The Internal Audit Staff Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives*. Master of Public Administration, Independent Study. Burapha University.
- Jumpawan, S. (2011). *A Comparision of Factor Affect Comsumption Behavior of Peptine and Brainfit Beverage in Bangkok Metropolis*. Master of Business Administration, Independent Study. Srinakharinwirot University.
- Phatmontri, U. (2004). *Modern Internal Auditing*. Bangkok: Kasetsart University Book Center.
- Ponpakdee, C. (2009). *Administration of The Commission of Overseeing and Following-Up Police Administration: A Case Study of Metropolitan Police Bureau*. Master of Public Administration, Thesis, Sripatum University.
- Prachyapruit, T. (1999). *Public Administration Vocabulary*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Puangmali, W. (2011). *Factors Affecting the Effectiveness of Internal Control According to COSO Approach: Case Study of Provincial Electricity Authority Region 1 (Southern), Phetchaburi Province*. Master of Accounting, Independent Study. Thammasat University.
- Vichanyuttanakul, M. (2017). *Factors Affecting the Performance Effectiveness of Employees in 5-Star Hotels*. Master of Arts (Hospitality and Tourism Industry Management), Independent Study. Bangkok University.

Wattananarungson, P. (2015). *Increasing Performance Efficiency Level of Employees in-4 Star Hotel in Siam Square Area*. Master of Arts (Hospitality and Tourism Industry Management), Independent Study, Bangkok University.

Wongkornchaovalit, S. (2017). *The Factors Affecting the Volunteer's Performance Effectiveness in A Non-Profit Organization Cast Study: World Light Foundation Bangkok*. Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs), Independent Study. Thammasat University.