

แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 The Guidelines for the Development of Provincial Police Officers in the Era of Thailand 4.0

พ.ต.อ.อกนิษฐ์ ด้านพิทักษ์ศาสน์* ผศ.ดร.อติพร เกิดเรือง* ดร.ประยุทธ์ สวัสดิ์เรียวกุล*
Pol.Col. Aganit Danpitaksat* Asst. Prof. Dr. Atiporn Kerduang* Dr. Prayuth Swadriokul*
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยชินวัตร*
The Institute of Public Administration and Governance, Shinawatra University*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 2) ศึกษาระดับปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 และ 3) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากจำนวน 1,122 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิจัยภาคสนามจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากหัวหน้าสถานี ๆ ละ 1 คน รวม 11 สถานี ในจังหวัดภูเก็ต ควบคู่กับการสำรวจข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจ จังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
- 2) ระดับปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50
- 3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, ข้าราชการตำรวจ ยุคไทยแลนด์ 4.0.

Abstract

The objective of this study were to 1) study the level of personal characteristics that effected the development of Phuket Provincial Police Officers in the Thailand 4.0 era. 2) Study the level of internal factors affecting the development of Phuket Provincial Police Officers in the Thailand 4.0 era. 3) study the level of opinions about the guidelines for the development of Phuket Provincial Police Officers in the Thailand 4.0 era using Mix Methods Research during quantitative research. And qualitative By using population groups and quantitative samples A

Received: 2020-01-12; Revised: 2020-02-25; Accepted: 2020-03-09

total of 400 people out of 1,122 people used the questionnaire as a tool. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient analysis and stepwise multiple regression analysis. The qualitative research section Use field research from in-depth interviews. From 1 station supervisor, total 11 stations in Phuket Along with surveying data from documentary studies

The research results found that

1) Personal characteristics that affect the development of provincial police officers Phuket Province, Thailand 4.0 era, in overall, is at a high level. With an average of 3.64

2) The level of internal factors affecting the development of the Phuket Provincial Police Officers in the Thailand 4.0 era is at a high level. With an average of 3.50

3) The level of opinions about the guidelines for the development of Phuket Provincial Police Officers in the Thailand 4.0 era were at a high level. With an average of 3.55

Keywords : Guidelines Development, Police officers of the Thai era 4.

บทนำ

ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยงานที่มีบทบาท ภารกิจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องในหลายด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสืบสวน ด้านการสอบสวน ดำเนินคดี ด้านงานจราจร ด้านงานอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น หมายถึง งานที่ให้บริการกับประชาชนในจังหวัดภูเก็ต หรือประชาชนที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว นั่นเอง โดยไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นเพียงชาวไทยเท่านั้น (ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต, 2562) จังหวัดภูเก็ตเป็นเกาะที่มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ของ 3 อำเภอ คือ อำเภอภูเก็ต อำเภอกระบุรี และอำเภอถลาง ที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการเป็นจำนวน โดยเฉพาะในช่วงของฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต มีหน่วยงานสังกัดในพื้นที่จำนวน 11 สถานีตำรวจ โดยสถานีตำรวจแต่ละแห่งจะมีหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้าสถานีตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้นำ หรือเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด จำนวนข้าราชการตำรวจที่สังกัดในแต่ละสถานีมีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับขนาดของสถานีตำรวจแต่ละแห่ง สถานีตำรวจทั้ง 11 แห่ง มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมงในหนึ่งวัน และทำงานตลอดทั้ง 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น ต้องใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนในพื้นที่อยู่ตลอดเวลาในฐานะของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ หรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั่นเอง จึงกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือหัวใจสำคัญที่มีฐานะเปรียบเสมือนหน่วยงานขนาดเล็ก ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ชยาพล , สิทธิธรรม, 2559)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมักจะถูกตำหนิจากพี่น้องประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพูดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไป รวมทั้งในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่าตำรวจนั้น ต้นทุนทางสังคมต่ำซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจ ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ รวมถึงบุคลิกภาพที่มีการแสดงออกแบบเฉื่อยชา เฉยเมย และไม่มีจิตบริการที่ดี จึงทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธาอันเป็นเหตุให้กระทบต่อตัวข้าราชการ

ตำรวจโดยตรง และยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของทั้งองค์กรตำรวจ จากปัญหาการขาดจิตสำนึก และด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลดังกล่าว ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนในด้านขององค์ความรู้ ทักษะ ทักษะ บุคลิกภาพ สังคม และมนุษยสัมพันธ์ ที่ถือว่าเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลเบื้องต้นของการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องพบปะใกล้ชิดกับประชาชน หากมีความบกพร่องในด้านใดด้านหนึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ตั้งแต่ปัญหาเล็กไปจนถึงขั้นกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ในที่สุด ดังเช่น ชนณรงค์ วันชา (2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และในขณะเดียวกันพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่ผลวิจัยระบุว่า บุคลิกภาพ ความรู้ ทักษะ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกจากนี้คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญต่อการพัฒนาตนแล้ว องค์การยังเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ขององค์การมีความสำคัญต่อตัวบุคคล และตัวองค์การเช่นกัน จากผลการวิจัยของพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมในการทำงาน ด้านการอบรมและด้านพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารจัดการคนเก่งในองค์การ ด้านความผูกพันต่อองค์การ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทางบวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้สถานการณ์ด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ที่เป็นปัจจัยภายนอกยังส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อองค์การในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) คือ 1) ด้านสังคม การเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยของสังคมไทย องค์การย่อมเกิดปัญหาเช่นเดียวกับภาคเอกชน คือ ปัญหาการขาดแคลนคนวัยหนุ่ม สาวเข้ามาทำงานในองค์การ เมื่อขาดคนวัยหนุ่มเข้าสู่องค์กรส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีแนวโน้มอายุเฉลี่ยสูงขึ้นเช่นเดียวกับอายุเฉลี่ยของประชากรทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ยังทำให้เกิดภาระการดูแลด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น 2) สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ แม้ว่าในห้วงเวลาที่ผ่านมาจะเกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นวิกฤติการณ์ทางการเมือง ปัญหาเศรษฐกิจภายนอกประเทศ เหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ แต่สำหรับแนวโน้มในระยะยาวมีการคาดการณ์ว่าประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง อัตราการขยายตัวและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ดี ภาคอุตสาหกรรมมีบทบาทสูง ภาคเกษตรกรรมเป็นแหล่งสร้างรายได้ และภาคบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น รวมถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community) จะส่งผลให้มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามการเติบโตทางเศรษฐกิจอาจมีผลกระทบในแง่ลบ ได้แก่ ภาวะ เงินเฟ้อ ปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้นและค่าครองชีพมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดค่าตอบแทนข้าราชการตำรวจให้เพียงพอต่อการดำรงชีพตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาและความแตกต่างในแต่ละพื้นที่ 3) สถานการณ์ด้านการเมือง ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข การบริหารงานภาครัฐ จำเป็นต้องอยู่ภายใต้นโยบายของรัฐบาล การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงต้องดำเนินไปให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสามารถสนองตอบนโยบายสำคัญของรัฐบาลในแต่ละสมัย ทั้งนี้ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยตรง และนโยบายด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ที่มีจุดเน้นที่แตกต่างกันในแต่ละรัฐบาล การบริหารงานบุคคลจึงจำเป็นต้องสนองตอบต่อนโยบายดังกล่าวให้เกิดความเหมาะสม ทันสถานการณ์ รวมถึงปัญหาระบบการเมืองของไทยที่ขาดเสถียรภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของการกำหนดนโยบายภาครัฐ ซึ่งรวมถึงนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล จึงต้องมีความยืดหยุ่นและ สามารถปรับตัวได้ทัน ซึ่งทวี แจ่มจำรัส (2557) ยังได้กล่าวไว้ว่า การบริหารบุคคลขององค์กรตำรวจยังเป็นประเด็น

ปัญหาและมีความสำคัญที่น่าจะได้มีการแก้ไขด้วยเช่นกัน ในด้านโครงสร้างขององค์การ คือ (1) ให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นมีอำนาจอย่างแท้จริง โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังผู้บังคับบัญชาของตำรวจที่เป็นหน่วยขึ้นตรงของ ส.ต.ช. ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด ผู้กำกับการหรือหัวหน้าสถานีตำรวจ ในการแต่งตั้งโยกย้ายและพิจารณาความดีความชอบให้แก่ข้าราชการตำรวจที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของตนในทุกระดับ จึงจะสามารถอำนวยความสะดวก กำกับ การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกขั้นต้นของตำรวจได้ (2) ต้องกำจัดการวิ่งเต้นและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทุกรูปแบบในการเข้าสู่ตำแหน่ง และป้องกันตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่ามีสิทธิเลือกทีมงาน และให้คุณให้โทษได้อย่างอิสระตามอำนาจของตน (3) ระดับผู้กำกับการ หรือหัวหน้าสถานีตำรวจไม่สามารถโยกย้ายข้าราชการตำรวจชั้นประทวนได้ รวมทั้งระดับผู้บังคับการ และผู้บัญชาการภาคก็ไม่มีอำนาจเต็มเช่นเดียวกัน (4) ความเหลื่อมล้ำในชั้นยศมีมาก กล่าวคือ นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่จบการศึกษาจากนักเรียนนายร้อยตำรวจและนายร้อยตำรวจอบรมที่สำเร็จวิชากฎหมาย หรือรัฐศาสตร์ หรือวิชาชีพต่างๆ จากสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ และมีอาวุโสสูงในขณะรับราชการถ้าตั้งใจทำงานเพียงอย่างเดียวโดยไม่มืองค์ประกอบอื่นใดช่วยเหลือ และสนับสนุนจะมีการเลื่อนตำแหน่งและยศที่ช้ามาก หรือนายตำรวจชั้นนายพล มีจำนวนมากที่ต้องเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของนายตำรวจรุ่นน้อง ซึ่งเคยเป็นผู้ใต้บังคับบัญชามาก่อน ในแต่ละรุ่น หรือรุ่นใกล้เคียงกันมีความแตกต่างในตำแหน่งและชั้นยศอย่างมากมายเห็นได้ชัดเจน ฯลฯ ทำให้การปกครองบังคับบัญชาในสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นหัวใจหลักในเรื่องการบริการประชาชน และในระดับกองบังคับการ และกองบัญชาการเกิดการถกเถียงไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ขาดความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา เกิดการขัดแย้งกัน มีการฟ้องคดีต่อศาลปกครองในเรื่องการบริหารงานบุคคลเนื่องจากการจัดระบบอาวุโส และยังมีผลประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่สามารถเปิดเผยได้มาเกี่ยวข้องอีกด้วย ฯลฯ 4) สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (information technology and communication) สื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน ทำให้เกิดรูปแบบการให้บริการประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตเปลี่ยนแปลงต่อวิธีการปฏิบัติงานประจำวัน จำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะ ในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติให้เหมาะสม

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการตำรวจ จึงมุ่งสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถานี และต่อการพัฒนาตนเองของนายตำรวจภูธรแต่ละสถานีในลำดับถัดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาระดับคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0
- 2) ศึกษาระดับปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0
- 3) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูลโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ของพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอภูเก็ต อำเภอกระบุรี และอำเภอถลาง สังกัดตำรวจภูธรภาค 8 รวมจำนวน 11 สถานีตำรวจ ดังนี้ (1) สภ. เมืองภูเก็ต (2) สถานีตำรวจป่าตอง (3) สถานีตำรวจถลาง (4) สถานีตำรวจฉลอง (5) สถานีตำรวจท่าฉัตรไชย (6) สถานีตำรวจกระบุรี (7) สถานีตำรวจเชิงทะเล (8) สถานีตำรวจกมลา (9) สถานีตำรวจวิชิต (10) สถานีตำรวจกะรน และ (11) สถานีตำรวจสาคร ซึ่งมีกำลังพลตำรวจทั้งหมด 1,122 นาย (ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต, 2561) คำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973, p. 729) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 11 ท่าน จาก 11 สถานีตำรวจ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสืบสวน ด้านการสอบสวนดำเนินคดี ด้านงานจราจร ด้านงานอำนวยการ และบริหารจัดการ

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.61$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.53$)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลด้านความรู้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสนใจในการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มเติมในอาชีพตำรวจของตนเอง ($\bar{X} = 3.95$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถนำความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.27$) ด้านทัศนคติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธาแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติและดำรงตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านบุคลิกภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความสามารถในการปรับตัว เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 3.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติราชการในขณะที่ต้องเจอสถานการณ์ที่กดดัน ($\bar{X} = 3.27$)

2) ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่าภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.58$) ด้านอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.51$) และด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.45$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.35$)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เท่ากัน 3 ข้อคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน/มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติ และมีการบริหารจัดการแผนงาน โครงการอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.21$)

2) ด้านโครงสร้างองค์การ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ต่างคนต่างรู้หน้าที่ ($\bar{X} = 3.53$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการใช้อำนาจที่ถูกต้อง ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.21$)

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรที่มีความเชื่อใจซึ่งกันและกันและการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.73$) และส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่น และตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.53$)

4) ด้านภาวะผู้นำ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สามารถเผชิญหน้าต่อสถานการณ์ที่คับขัน และสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.70$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีการวางแผนงานอย่างรอบคอบ ($\bar{X} = 3.48$)

5) ด้านอบรมและพัฒนาบุคลากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการส่งไปดูงานในประเทศ และต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการสนับสนุนให้ฝึกอบรมเฉพาะด้าน ($\bar{X} = 3.36$)

3) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสามารถทางการสื่อสารและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ ด้านหลักการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 3.39$)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านหลักธรรมาภิบาล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ มีการยึดถือกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย กับยึดถือประโยชน์ของประชาชน ประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีประโยชน์ทับซ้อน ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความเชื่อมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร ($\bar{X} = 3.21$)

ด้านหลักการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อคือ มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยเน้นความสะดวก และรวดเร็ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$)

สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลในการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 กับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความสามารถทางการสื่อสารและเทคโนโลยี

2) ปัจจัยภายในองค์กร การพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านอบรมพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 กับแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความสามารถทางการสื่อสารและเทคโนโลยี

3) การเสนอแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรของจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 ดังนี้

1) การพัฒนาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้ ควรจัดทำหลักสูตรการอบรม ให้ความรู้ในด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมถึงภาษาอื่น เช่น ภาษารัสเซีย และภาษาฝรั่งเศส ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยี อย่างเร่งด่วนต่อเนื่อง ด้านทัศนคติ ควรส่งเสริมความเข้าใจในเรื่องของบทบาท

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อตนเอง ต้องมีการปรับวิธีการทำงานในเชิงรุก และควรมีทัศนคติในการปรับและเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ด้านบุคลิกภาพ ควรเน้นการให้บริการที่มีลักษณะของ (First impression) เน้นในเรื่องของการแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบ (Smart) การมีรูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพที่แข็งแรง ทะมัดทะแมง คล่องแคล่ว และการใช้กิริยาจาที่สุภาพ ให้ความเป็นมิตร

4. การพัฒนาด้านแนวทางปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์การ มุ่งเน้นในเรื่องของการให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่เรื่องของการป้องกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เรื่องของการจราจรในพื้นที่ เรื่องการจัดทำแผนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดหายุทธภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดเล็กลง และมีการกระจายอำนาจแบบล่างขึ้นบน และให้ความเป็นธรรม อย่างทั่วถึงไม่เลือกการปฏิบัติ ด้านวัฒนธรรมองค์กร มุ่งส่งเสริมเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเป็นธรรมแก่ประชาชน และต่อผู้ได้บังคับบัญชา การทำให้เมืองภูเก็ตมีความปลอดภัยสูง สงบสุข ด้านภาวะผู้นำของบริหาร ควรนำหลักการอิทธิบาท 4 และนำหลักคุณธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักความยุติธรรมด้านการอบรมพัฒนาบุคลากร จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมด้านภาษาด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีที่มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5. แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ด้านหลักธรรมาภิบาล เห็นควรมุ่งเน้นเรื่องการใช้หลักการทั้ง 6 ของหลักธรรมาภิบาล เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการใช้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ปฏิบัติหน้าที่ของตน และที่สำคัญอีกประการ คือ การมุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานต่อตนเองและประชาชนในพื้นที่ในฐานะผู้ให้บริการ ด้านหลักความโปร่งใส มุ่งเน้นเรื่องการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอน และเป็นธรรม ตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ควรเตรียมความพร้อมตนเองให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารเพื่อให้ทันกับยุคไทยแลนด์ 4.0 และควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 มีประเด็นน่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1 คุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพ เพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการขานรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีทักษะทางด้านภาษา ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ในการรองรับและเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของนารี สุขดี และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ผลการวิจัยพบว่าด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ในกระบวนการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสุขญาศรีอริยกุล (2558) ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ คือ คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน คุณลักษณะทางกาย คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ คุณลักษณะทางภูมิหลังสังคม และคุณลักษณะด้านความรู้ จากปัจจัยที่มีประสิทธิภาพทั้งหมด 17 ปัจจัย สอดคล้องกับชนณรงค์ วันชา (2560) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และในขณะเดียวกันพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่ผลวิจัยระบุว่า บุคลิกภาพ ความรู้ ทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2 ปัจจัยภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และพบว่ามีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาอีกด้วย ซึ่งวรเดช จันทรศร (2554) ระบุว่า ปัจจัย

ภายในองค์กร ด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีความชัดเจน และความสามารถในการบริหารจัดการแผนงานได้อย่างเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับทวิ แจ่มจำรัส (2557) ยังได้กล่าวไว้ว่า การบริหารบุคคลขององค์กรตำรวจยังเป็นประเด็นปัญหาและมีความสำคัญที่น่าจะได้มีการแก้ไขด้วยเช่นกัน ในด้านโครงสร้างขององค์กร คือ (1) ให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นมีอำนาจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมในการทำงาน ด้านการอบรมและด้านพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทางบวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3 แนวทางในการพัฒนาข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 แนวทางที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านหลักความสามารถทางการสื่อสารและเทคโนโลยี และด้านหลักการทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่วนด้านหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าสอดคล้องกับพมาศ ณะมาชิต (2560) ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัตินักบริหารการปกครองยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน มีการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ ต้องมีความสามารถทางเทคโนโลยี การสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

- 1 ผลการวิจัยครั้งนี้ บ่งชี้ให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ยุคไทยแลนด์ 4.0 ควรมุ่งเน้นการพัฒนาในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ คือ ทักษะทางภาษา เทคโนโลยีการสื่อสาร รวมถึงความรู้ในด้านกฎหมาย ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ
2. ผลการวิจัยปัจจัยภายในองค์กร ชี้ให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญและแก้ไขปัญหาในด้านปัจจัยโครงสร้างองค์กร ที่ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต และเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชา
3. แนวทางในการพัฒนาตนเอง ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต มีความสนใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองทั้ง 3 ด้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ และชาวต่างประเทศ ให้สมกับภูเก็ตเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มการศึกษาการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจจังหวัดภูเก็ต ในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ 2 กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

บรรณานุกรม

- ชนณรงค์ วันชา. (2560). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ยามตำรวจชุมชน (โคบัง) ในการป้องกัน
อาชญากรรมของตำรวจภูธรภาค 4. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 5(1), 212-224.
- ชยาพล สิทธิธรรม. (2559). ข้าราชการตำรวจยุคไทยแลนด์ 4.0. กรุงเทพฯ ฯ: ม.ป.พ.
- ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต. (2562). บทบาทหน้าที่ของตำรวจภูธร. ภูเก็ต: ผู้แต่ง
- ทวี แจ่มจำรัส. (2557). การบริหารงานบุคคลขององค์การตำรวจ. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- นพมาศ ณะมาชิต. (2560). คุณสมบัติของบุคลากรภาครัฐยุคไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นจาก
<http://ejournal.nidtep.go.th/PDF/pdf5be2a9aa7c563.pdf>
- พิชญานา พิมพ์สิงห์. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์. 10(1), 45 – 54.
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ ฯ: พริกหวานกราฟฟิก.
- สุชนา ศรีอริยกุล และสุชาดา เตียเจริญ. (2560). คุณลักษณะผู้นำกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหาร
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1. วารสารบริหาร
การศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร, 7(2), 126-135
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
พ.ศ. 2557-2566 = Human resource strategy of royal Thai police 2014-2023.
กรุงเทพฯ ฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.