



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจจราจร จังหวัดนครปฐม

Performance Efficiency of the Traffic Police of Nakhon Pathom Police Station

พันตำรวจตรียุทธ ฉายแสง*

วรรณวีร์ บุญคุ้ม**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน และ 3) เสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม จำนวน 1,545 คน กลุ่มที่สองได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 851,426 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากทั้งหมด 8 อำเภอ กำหนดขนาดโดยใช้วิธีการเปิดตารางของ เครจซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม จำนวน 298 คน และประชาชนที่มีอายุ 18 ขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครปฐมและมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม

* นักศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

** อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แตกต่างกันตามตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและสายงาน ที่รับผิดชอบพบว่า ไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. เสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมคือ การเพิ่มกำลังพล การเสนอเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ การสร้างความสมานฉันท์ และเพิ่มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างเร่งด่วน

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province; 2) compare the performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province, regarding personal status of the police and people in Nakhon Pathom province, and; 3) examine the suggestions for increasing the performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province. The populations were divided into two groups: the 1,545 police working in the police stations, the 851,426 people who registered and received services in the responsible area of the police stations. The samples were selected from stratified random sampling from 12 Ampurs, determined sample size by the Krejcie's and Morgan's table at the 95% of reliability, so there were 298 police working in the police stations and 384 people, over 18 years old, in Nakhon Pathom province. The instrument was a constructed questionnaire. The employed statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance, and content analysis.

The results were as follows:

1. The performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province identified by the police, in over all, was at a high level. When each aspect was individually considered, the findings showed all the aspects were at high levels as well. The priority of the individual aspects was resources, administrative processes, job quality, and participation,

respectively. On the other hand, the performance efficiency of the traffic police identified by the people, in over all, was at a moderate level. When each aspect was individually considered, the findings showed that all the aspects were at moderate levels as



well. The priority of the aspects was resources, job quality, administrative process and participation, respectively.

2. The performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province, regarding the police's different position and duration of the job operation, was statistically significant difference at the level of .05. However, the comparison between educational level and job responsibility with the performance efficiency of the traffic police was not significantly different. Moreover, the performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province, identified by the people of different educational level, was statistically significant difference at the level of .05; whereas, different gender, age, and career, were not significantly different.

3. The suggestions for increasing the performance efficiency of the traffic police of the police stations in Nakhon Pathom province were increasing number of staff and budgets to provide higher morale; building unity, and; urgent increase of efficient and modern technology.

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภาระหน้าที่ รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยมี ข้าราชการตำรวจเป็นบุคลากรขององค์กร มีหน้าที่ ในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดทางกฎหมาย ทำการสืบสวนสอบสวนให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมาย จากพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของ ตำรวจไทยเอาไว้ว่า “ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริมให้ท้องถิ่น และชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการ ตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน ตามความเหมาะสม และความ ต้องการของแต่ละพื้นที่” จากพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีหน้าที่สำคัญ ในการปกป้องคุ้มครองพร้อมกับให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนผู้บริสุทธิ์ รวมถึงแสวงหาความร่วมมือเพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ด้วย

ภารกิจหน้าที่สำคัญดังกล่าว นอกจากงานในหน้าที่ ด้านป้องกัน และปราบปรามแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน คือ ให้บริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จัดเจ้าหน้าที่ สายตรวจป้องกันระงับเหตุ รับแจ้งคดีความเรื่องราว ร้องทุกข์ ติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิด ให้บริการ ด้านการจราจร รับเรื่องการขออนุญาต การรับรอง เอกสารสูญหายต่าง ๆ เนื่องจากมีประชาชนเข้ามา ติดต่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการถูกล่วงละเมิด สิทธิพึง ได้รับ หรือขอรับการคุ้มครองในสิทธิของตนที่สถานี ตำรวจ หรือที่หน่วยบริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นใน แต่ละพื้นที่ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2546 : 5)

ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สถานี ตำรวจจึงเป็นหน่วยงานแรก ที่สัมผัสกับปัญหา ความเป็นอยู่และทุกข์สุขของประชาชนโดยตรง ด้วยการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจหน้าที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ความร่วมมือ ร่วมใจอันดีจากประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งความไว้วางใจ ความร่วมมือจากประชาชน



ก็คือเมื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ หรือไม่พึงพอใจไม่ประทับใจให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการจะส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพัฒนาสถานีตำรวจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในสังคม และเพื่อให้การบริการประชาชนที่ดีที่สุด

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการประชาชน ซึ่งถือว่าการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่ง (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2547 : 229) หากสถานีตำรวจมีการให้บริการที่ดี ประชาชนในพื้นที่ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความน่าเชื่อถือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากนัก เนื่องจากมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น สภาพปัญหาเกี่ยวกับสภาพอัตรากำลังของสถานีตำรวจ คือ มีกำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปริมาณงานไม่สมดุลกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็วได้ และจากสภาพปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง เช่น การขาดคุณธรรม จริยธรรม และการขาดจิตสำนึกในหน้าที่ เป็นต้น (ณรสพล ศรีสุธรรม, 2548 : 79) ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนขึ้น อันเป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อต้องการปรับปรุง และพัฒนาสถานีตำรวจ ยกกระดับ

คุณภาพและมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สูงขึ้น ให้บริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว เกิดความเป็นธรรม เป็นที่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอันเป็นประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร ซึ่ง ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2542 : 6) กล่าวว่า การประเมินผลงานเป็นเครื่องชี้ถึงประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลขององค์กรที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือสังคม ซึ่งเป็นการระบุชี้ให้เห็นชัดลงไปถึงผลกระทบต่อบัณฑิตหรือองค์ประกอบในแต่ละอย่าง อันเป็นผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล หรือสังคมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานตามโครงการนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ ไชน์ (Schein, 1970 : 177) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นั้นเป็นสมรรถนะขององค์กร ในการที่จะสามารถอยู่รอด การปรับตัว การรักษาภาพ และการเติบโต ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการปฏิบัติให้ลุล่วง ฉะนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น แนวทางหนึ่งคือ การประเมินและประสิทธิผลของการทำงานในองค์กร เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมนั้น เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7 ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบอยู่ในจังหวัดนครปฐม โดยมีจำนวนประชาชน และประชาชนแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตชุมชนเมือง ซึ่งมีประชากรหนาแน่น การให้บริการประชาชนด้านการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จึงต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2540 : 31) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ



ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นมา และการแก้ปัญหา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน
3. เพื่อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2539 : 13-14) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพด้านทรัพยากร 2) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการบริหาร และ 3) ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน และยุทธศาสตร์การควบคุมการจราจรของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การควบคุมจราจรและการบริการสังคม โดยเน้นการให้ประชาชนร่วมมือและให้ทุกฝ่ายมีการตระหนักต่อสังคมร่วมกันในการจราจรและการประชาสัมพันธ์ (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7, 2552 : 4) ซึ่งผู้วิจัยได้บูรณาการเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ

- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง
- ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่
- สายงานที่รับผิดชอบ

2. ประชาชน

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1. ด้านทรัพยากร
2. ด้านกระบวนการบริหาร
3. ด้านคุณภาพงาน
4. ด้านการมีส่วนร่วม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจราจร จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,545 คน (กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7, 2552 : 3) และประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 851,426 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดนครปฐม, 2552 : 4)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากทั้งสองกลุ่ม ใน 8 อำเภอ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจราจร จังหวัดนครปฐม จำนวน 298 คน และประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม และฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามประชาชน ประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และสายงานที่รับผิดชอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม เป็นคำถามเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้าน

การจราจร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open end Question)

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาตำรา บทความ และงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจจราจร จังหวัดนครปฐม เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และนำไปให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณา จากนั้นนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC = Index of Item Objective Congruence) ซึ่งพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC = 0.66-1.00)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการตำรวจจำนวน 30 คน และประชาชนทั่วไปจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแบบสอบถามฉบับเจ้าหน้าที่ตำรวจมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 และแบบสอบถามฉบับประชาชนมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .95

5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล



การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานบัณฑิตศึกษา ถึงผู้บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในเดือนกันยายน 2553

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คัดเลือกแล้วไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970 : 113) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00

แสดงว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49

แสดงว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49

แสดงว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49

แสดงว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49

แสดงว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม สถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสถานภาพส่วนตัวของประชาชน โดยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างวิเคราะห์ความแตกต่างโดยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe')

ผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.72$, $\bar{X} = 3.72$, $\bar{X} = 3.71$, $\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.37$, $\bar{X} = 3.37$, $\bar{X} = 3.33$, $\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา สายงาน



ที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวม และรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมของผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร และรองผู้กำกับการ สูงกว่าการมีส่วนร่วมของผู้กำกับการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ตำรวจที่มีอายุงาน 5 ปีหรือต่ำกว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าตำรวจที่มีอายุงาน 6-10 ปี และตำรวจที่มีอายุงาน 11-15 ปี

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพของประชาชน พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีระบุว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

3. ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพงานควรทำงานให้มีประสิทธิภาพ บริการที่รวดเร็ว ด้านทรัพยากรควรจัดกำลังพลให้เพียงพอ แก่ความต้องการ เพิ่มงบประมาณ ปกครองด้วยระบบคุณธรรมที่ดี ด้านการประสานงานควรรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีการประสานงานที่ดี ส่วนด้านกระบวนการบริหารควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และปฏิบัติตามแผนที่ระบุไว้ สำหรับข้อเสนอแนะที่ระบุโดยประชาชนได้แก่ ด้านทรัพยากร ควรจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอแก่ความต้องการ

จัดซื้อระบบไฟจราจรที่ดีทันสมัยมาติดตั้ง ด้านคุณภาพงานควรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการทดลองเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ด้านการมีส่วนร่วมควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น และด้านกระบวนการบริหารควรบริหารงานอย่างรัดกุม และปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้

อภิปรายผล

จากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม

1.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีนโยบายการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อบังคับ ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม ไม่สามารถขัดคำสั่งได้ โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามคำสั่ง พร้อมกันนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรก็เป็นหนึ่งในฝ่ายปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไวญวุฒิ รัตนวิโรจน์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครนายกเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี และส่วนมากดำรง



ตำแหน่งรองสารวัตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับมาก โดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและใกล้ชิดที่ปกครองบังคับบัญชา ดูแลสั่งการ กวดขันความประพฤติของผู้รับการประเมิน มีความเห็นสูงสุด และงานวิจัยของ นิกร บัวเพชร (2548 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (ภาคประชาชน) ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จังหวัดชลบุรี พบว่า คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ เห็นด้วยกับโครงการพัฒนาสถานีตำรวจด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม อาจเนื่องจากว่าท่าทีของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการกระบวนการบริหาร ซึ่งมีผลลัพธ์ที่ด้อยกว่าด้านคุณภาพงาน แสดงให้เห็นว่าด้านการกระบวนการบริหารของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ขาดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่แจ้งความหนาแน่นของจราจรที่ติดขัด ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ในเวลาเร่งด่วน จึงทำให้เกิดการติดขัดเพิ่มเติมมากขึ้น ทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรที่จำเป็น ฯลฯ ซึ่งไม่ควรเกิดขึ้นเช่นนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมุทร ชำนาญ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา: สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์และแนวความคิดอาจไม่กว้างไกล หรือลึกซึ้ง โลกทัศน์หรือมุมมอง



ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต อาจเป็นเพียงผิวเผิน ไม่ลุ่มลึกกว่าผู้มีการศึกษาที่สูงกว่า มีระยะเวลาในการเรียน หรือศึกษาหาความรู้เป็นเวลานาน ๆ หลายปี ซึ่งต้องใช้เวลาในการศึกษาเล่าเรียน อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นด้านการศึกษาอาจไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตามคำสั่งมากกว่าปฏิบัติตามอำเภอใจของตนเอง หรืออิสรภาพในการตัดสินใจ

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้น เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วม ผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร และรองผู้กำกับการมีส่วนร่วมมากกว่าผู้กำกับการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติตามหน้าที่และตำแหน่ง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่แล้ว พร้อมนี้ การมีส่วนร่วมของกลุ่มต่าง ๆ มากกว่าผู้กำกับการ สืบเนื่องจากว่าเป็นหน้าที่ของผู้บังคับหมู่หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง และรับใช้ผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป เป็นปกติวิสัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา และสั่งการแต่เพียงด้านเดียว ไม่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงข้ามกับผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร และรองผู้กำกับการที่ต้องคลุกคลี และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม

2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ในภาพรวม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ในภาพรวม ตำรวจที่มีอายุงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าตำรวจที่มีอายุงาน 6-10 ปี และตำรวจที่มีอายุงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำรวจที่มีอายุงาน 6-10 ปี ส่วนรายด้าน พบว่า ตำรวจที่มีอายุงาน 11-15 ปี มีกระบวนการบริหาร คุณภาพงาน และมีส่วนร่วมมากกว่าตำรวจที่มีอายุงาน 6-10 ปี และที่มีอายุงาน 21 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนตำรวจที่มีอายุ 16-20 ปี มีคุณภาพงานสูงกว่าตำรวจที่มีอายุงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ตำรวจที่มีประสบการณ์ยาวนานกว่า จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และคุณภาพของงานย่อมดีกว่าตำรวจที่เพิ่งเข้ามาร่วมงาน ซึ่งเป็นปกติของคนที่มีวุฒิภาวะ และมีประสบการณ์ ซึ่งอยู่ในช่วง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสายงานที่รับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าแนวความคิดสอดคล้องกับนโยบาย กล่าวคือ ไปในแนวทางเดียวกัน และการปฏิบัติงานนั้นต้องกระทำไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถขัดคำสั่งได้ กล่าวคือต้องปฏิบัติตามคำสั่งต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบที่กำหนด

2.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศของประชาชน พบว่า ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย หรือหญิงนั้น อาจมีความรู้สึกนึกคิดด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ



ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเหมือนกัน เกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

2.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุของประชาชน พบว่าไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า อายุของประชาชนประสบการณ์ที่พบเห็น หรือพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกันทางความคิด

2.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า ในภาพรวม และด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องจากว่า การศึกษาของประชาชนเป็นตัวชี้วัดถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนที่สำเร็จการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จะเห็นได้ว่า ระดับวุฒิภาวะทางการศึกษาทำให้เกิดความแตกต่างทางความคิดได้เป็นอย่างมาก

2.8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพของประชาชน พบว่าไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าอาชีพนั้นไม่ใช่ตัวชี้วัดความแตกต่างทางความคิดที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ควรหาเทคนิควิธีการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว และ

คล่องตัวมากขึ้น เพื่อส่งเสริมการบริการที่รวดเร็วกว่าเดิม อย่างเช่น การแก้ปัญหาจราจร การแก้ปัญหาช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นต้น

2. ควรเพิ่มอัตราว่าจ้าง สืบเนื่องจากว่า อัตรากำลังมีไม่เพียงพอแก่ความต้องการ จึงเห็นควรเสนออัตราว่าจ้างเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับงานที่เพิ่มขึ้น และประชากรเพิ่มขึ้น รวมทั้งปริมาณยานพาหนะที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมหลายสิบเท่า

3. ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนโครงการต่าง ๆ อาจเป็นการสรรหา หรือเปิดรับบริจาคจากหน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การสนับสนุนโครงการเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย การติดตั้งระบบการจราจรที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น ฯลฯ

4. ควรปกครองด้วยใจที่เป็นธรรม โดยใช้ระบบอุปถัมภ์ และคุณธรรมอย่างแท้จริง ผู้บริหารระดับสูงควรดูแลใกล้ชิดกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษา และให้รางวัลอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายตามผลงานที่ปฏิบัติตามลำดับ

5. ควรมีการประสานงานที่ดี ให้เป็นระบบ มีหน่วยงานกลางที่คอยให้การประสานงานกับผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การะหน้าที่และการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น โดยมีผู้ประสานงาน ผู้ใกล้ชิด และศูนย์กลางคอยควบคุมดูแล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการจราจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่ประชาชน

2. ควรศึกษารูปแบบการจัดการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน



3. ควรมีการศึกษาจุดบริการเส้นทางแยกที่มีปัญหา และมีความต้องการเร่งด่วน เพื่อลดปัญหาและควรกวาดขันวินัยจราจร

4. ควรศึกษาการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยจัดให้มีระบบสวัสดิการที่ดีพอ เหมาะสม และหลากหลาย

5. ควรศึกษาเชิงคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7. (2552). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2552**. นครปฐม.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2546). “การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครองเทศบาล.” **วารสารเทศบาล** (กรกฎาคม 2546) หน้า 11-14.

ณรสพล ศรีสุธรรม. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ. (2539). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ.” ใน **ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5**. นนทบุรี.

นิกร บัวเพชร. (2548). **ความคิดเห็นของตัวแทนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (ภาคประชาชน) ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประจักษ์ พึ่งอุปถ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2542). **หลักประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.

ไวยวุฒิ รัตนวิโรจน์. (2546). **ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครนายกเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม. (2552). **เอกสารสถิติประชากรจังหวัดนครปฐม**. นครปฐม.



สมพงษ์ เกษมสิน. (2540). **หลักการบริหารงาน**

บุคคล. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.

สมุทร ชำนาญ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชน**

ต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

วิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อิทธิพล อินทมาตย์. (2543). **ความพึงพอใจของ**

ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการพัฒนา

สถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน:

ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ บางใหญ่

จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา

ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Best, J. W. (1970). **Research in Education.**

Englewood Cliffs, New Jersey :

Prentice Hall.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Eayrle

W. (1970). **Educational and**

Psychological Measurement.

New York : McGraw-Hill.

Schein, E. H. (1970). **Organization Psychology**

(2nd ed.). Englewood Cliffs,

New Jersey : Prentice Hall.