

การปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม เฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานี
ตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

THE OPERATION OF PREVENTION AND SUPPRESSION RED CABINET
CHECKPOINT SERVICE OF UBON RATCHATHANI POLICE STATION

ธนิต พวงเพชร¹
ดร.สินาท นาควัชระ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม เฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการตู้แดงงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จำนวน 92 คน สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติT-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA,F-test) และในกรณีที่มีความแตกต่างก็ทดสอบความแตกต่างโดยใช้วิธีของLSD

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.75, \sigma=0.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.02, \sigma=1.02$) ลำดับถัดมา ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.71, \sigma=0.96$), ด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก($\mu=3.70, \sigma=0.69$), ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.67, \sigma=0.94$)และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.66, \sigma=1.04$) การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีเมื่อจำแนกด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทสถานประกอบการ เงินลงทุนในกิจการและการจัดการด้านความปลอดภัยของสถานที่ โดยภาพและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณา ด้านช่วงเวลาปิดทำการและรายได้ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีจำแนกผู้ตัดสินใจใช้บริการจุดตรวจตู้แดง เหตุผลที่เลือกใช้งานบริการ ช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยภาพและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.5

1

นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา Email : tanit_p_52@hotmail.com

2

ดร.สินาท นาควัชระ อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Email : Sinart.n@rumail.ru.ac.th

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน, การให้บริการจุดตรวจ

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม โดยมีการเปิดเสรีทางการค้า มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิตและการบริการ ทางด้านการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบอำนาจธิปไตยของรัฐบาลซึ่งมีลักษณะความเป็นรัฐสูงไปสู่การรวมตัวของกลุ่มภูมิภาคต่างๆมากขึ้นสภาพความเป็นพรมแดนลดลง ทางด้านสังคมมีการเปลี่ยนแปลงของประชากรไปสู่สังคมผู้สูงวัย อีกทั้งมีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานของผู้คนและแรงงานอย่างต่อเนื่อง โดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ นำมาซึ่งผลกระทบต่อความมั่นคง ปัญหาอาชญากรรม และความไร้ระเบียบต่างๆทำให้สังคมและประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากรัฐมากขึ้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องประเมินแนวโน้มของปัญหาและสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตแล้วกำหนดแผนการทำงานในการรองรับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีความชัดเจน แม่นยำมากที่สุด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558, หน้า 4)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ จึงอาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือหัวใจสำคัญ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับงานของตำรวจนั้นอาจแบ่งออกเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การสอบสวนดำเนินคดี งานจราจร งานอำนวยและบริหารจัดการซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง การให้บริการประชาชนนั่นเอง โดยหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คืองานป้องกันปราบปราม เป็นส่วนงานหนึ่งของงานในสถานีตำรวจ ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติถือเป็นภารกิจหลัก ในการที่จะดูแลคุ้มครองประชาชนให้มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเพื่อความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในงานป้องกันปราบปราม คือ เจ้าหน้าที่สายตรวจ เนื่องจากจะเป็นผู้ที่ต้องคอยตรวจตราความสงบเรียบร้อยตามสถานที่ต่างๆ ที่มีโอกาสที่จะเกิดอาชญากรรมขึ้น และหากมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ยังเป็นผู้ที่จะไปถึงที่เกิดเหตุเพื่อเผชิญและระงับเหตุก่อนเป็นคนแรก ดังนั้นเจ้าหน้าที่สายตรวจ จึงเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญที่จะทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตรวจตราป้องกันเหตุร้ายต่างๆ โดยมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของสายตรวจ ซึ่งการปฏิบัติงานของสายตรวจนั้น ถือว่ามีความใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจำเป็นต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานสายตรวจของสถานีตำรวจให้มีความสอดคล้องกับสภาพบริบทสังคม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา(สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559, หน้า 11)

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่รับผิดชอบ 406.4 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 225,000 คน แบ่งเขตการปกครองเป็น 12 ตำบล 155 หมู่บ้าน ซึ่งในการดำเนินงานของ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ได้สนองนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจัดแบ่งงานด้านสายตรวจออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ และสายตรวจเดินเท้าเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่ความรับผิดชอบซึ่งสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีได้แบ่งเขตความ

รับผิดชอบของงานสายตรวจตู้แดงออกเป็น 6 เขตตรวจ ในแต่ละวันจะมีตำรวจสายตรวจออกตรวจทั้งสิ้น 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง เพื่อตรวจตราสถานประกอบการต่างๆในพื้นที่ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุร้ายขึ้น(สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี (2563)

จากการดำเนินงานของงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี พบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนและไม่เข้าใจว่าสถานีตำรวจถือเป็นสมบัติร่วมกันของประชาชนจึงปฏิบัติงานแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียวไม่สนใจในการแสวงหาความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเข้าใจและความสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชน และทำงานด้วยความล่าช้า นอกจากนี้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ยังมีความเสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ทั้งยังอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นการใช้งานบางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการอุปกรณ์พื้นฐาน อีกทั้งได้รับการร้องเรียนจากผู้ประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบเช่นตำรวจสายตรวจไม่มาตรวจตามตารางเวร มาตรวจไม่ตรงเวลา ลงชื่อในสมุดแล้วออกจากสถานประกอบการโดยไม่สอบถามสถานการณ์แวดล้อม และมาถึงที่เกิดเหตุช้า เป็นต้น ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของงานป้องกันปราบปราม (งานสายตรวจตู้แดง) เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนางานสายตรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องทำการศึกษาการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม เฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดง ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการในพื้นที่เขตความรับผิดชอบ ปละทำให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและทรัพย์สินสาธารณะ การตรวจเยี่ยมชุมชน การดำเนินการมาตรการป้องกันอาชญากรรมเชิงรุกอย่างจริงจังสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนในพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี
4. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปรามเฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.1. ตัวแปรอิสระ

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทสถานประกอบการช่วงเวลาปิดทำการ รายได้ขององค์กร เงินลงทุนในกิจการและการจัดการด้านความปลอดภัยของสถานที่

1.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการจุดตรวจตู้แดงประกอบด้วยผู้ตัดสินใจใช้บริการจุดตรวจตู้แดง เหตุผลที่ท่านเลือกใช้งานบริการช่วงเวลาใดที่เหมาะสมในการมาตรวจและการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

1.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ, การเอาใจใส่และการให้ความมั่นใจ

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ทำการศึกษาโดยการเก็บตัวอย่างของการศึกษาเฉพาะกับกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการตู้แดงงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีมีจำนวน92ราย(สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี 2563, หน้า4)โดยผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive sampling)โดยใช้ผู้ประกอบการที่ใช้บริการตู้แดงงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีมีจำนวน92รายทั้งหมดเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีเฉพาะเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานีเท่านั้น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา4เดือนตั้งแต่เดือนกันยายน-ธันวาคม 2563

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการต่างกันความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกอบการต่างกันความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีแตกต่างกัน

นิยามศัพท์

สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี หมายถึง หน่วยราชการที่ตั้งอยู่บนถนนสรรพสิทธิตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

การปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม หมายถึง ภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ชุมชน และที่มีผลกระทบต่อสังคม

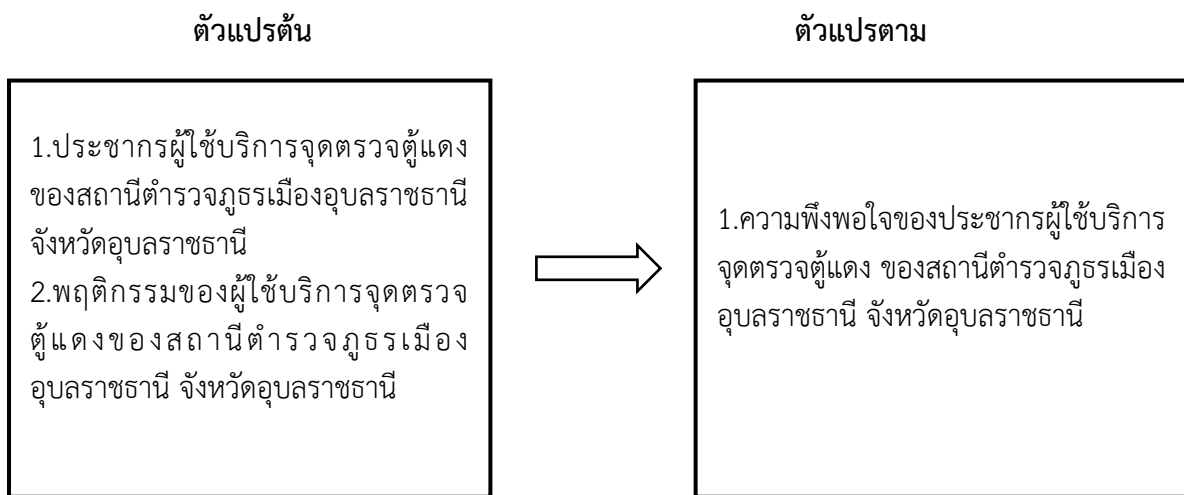
สายตรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ทั้งที่ใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และการเดินตรวจ

ตู้แดง หมายถึง ตู้ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจติดตั้งไว้บริเวณสถานประกอบการต่างๆที่มีการลงชื่อและลงเวลาตรวจ เพื่อให้บริการประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือบริการในจุดสัมผัสเสี่ยงที่จะเกิดอาชญากรรม

ผู้ประกอบการ หมายถึง บริษัท/ห้างร้าน ที่ใช้บริการสายตรวจ(ตู้แดง)เพื่อรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

จากการศึกษา การศึกษาการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปรามเฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพ กรอบแนวคิดในการศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารและการวิเคราะห์องค์การ

3.1.1 ทฤษฎีการบริหารองค์การ 4 ทฤษฎีหลัก

วิชัย ต้นศิริ (2557, หน้า8) ได้กล่าวว่าทฤษฎีการบริหารองค์การอาจจัดกลุ่มได้เป็น4กลุ่มหลักดังนี้

1.ทฤษฎีการบริหารองค์การตามแนวคิดคลาสสิกแบ่งเป็น3กลุ่ม ดังนี้

1.ทฤษฎีบริหารองค์การเชิงวิทยาศาสตร์เป็นทฤษฎีตามแนวคิดและการ ศึกษาวิจัยของเฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick Taylor) ผู้มีชีวิตอยู่ในสหรัฐอเมริกา ในช่วง ค.ศ. 1756-1915 ความมุ่งหมายสูงสุดของแนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์ คือ จะจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดได้อย่างไร ก่อนอื่นควรทราบเสียก่อนว่า ประวัติศาสตร์ของมวลมนุษยชาติทุกๆ สังคม ทุกยุคสมัย แสวงหาวิธีการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จ และประเด็นหลักของการทำงานร่วมกัน(เน้นร่วมกัน)คือจะแบ่งงานกันอย่างไรจึงจะทำให้เกิด

ประสิทธิภาพ อาคม สมิธ (Adam Smith) ในหนังสือ “The Wealth of Nations” ซึ่งเป็นรากเหง้าของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ได้กล่าวถึง การแบ่งงานกันเฉพาะทาง เช่น งานการผลิตทั้งหมด หากแบ่งขั้นตอนการผลิตให้แต่ละขั้นทำได้ง่ายที่สุด เร็วที่สุด ให้แต่ละคนรับผิดชอบเฉพาะขั้นตอนนั้น การผลิตทั้งหมดจะได้จำนวนเพิ่มขึ้น หลายเท่าของการผลิตทั้งหมดโดยคนคนเดียว ที่ดำเนินการทุกขั้นตอน การแบ่งงานนี้ให้มีความเฉพาะทางเพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความชำนาญในการทำงานนั้น จึงเป็นหลักสำคัญของแนวทางธุรกิจ ในยุคอุตสาหกรรม

เฟรดดริก เทย์เลอร์ ก็คือผลผลิตของยุคอุตสาหกรรมนั้นในงานวิจัย เรื่อง “Time and Motion Studies” ค.ศ. 1911 เทย์เลอร์ ได้แสวงหาวิธีการที่ดีที่สุด และเชื่อว่าในทางวิทยาศาสตร์ มีวิธีการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เพียงวิธีเดียวที่ดีที่สุด เราจะต้องค้นพบให้ได้ ฉะนั้น เทย์เลอร์จึงเชื่อในการแสวงหาวิธีการแบ่งงานกันทำเฉพาะทาง และให้มีสายบังคับบัญชาหรืออาจควบคุมดูแลแต่ละขั้นตอนโดยผู้ปฏิบัติในระดับล่างต้องรับผิดชอบต่อระดับบน

หลักวิทยาศาสตร์ของเทย์เลอร์สรุปง่าย ๆ ประกอบด้วย 3 หลักการ

- (1) การแบ่งงาน (Division of Labors)
- (2) การควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามสายงาน (Hierarchy)
- (3) การจ่ายค่าจ้างเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Incentive Payment)

ทฤษฎีของเทย์เลอร์ใช้กันมากในการจัดการองค์การ ในช่วงปลาย ศตวรรษที่ 19 ต้นศตวรรษที่ 20 ในสหรัฐอเมริกา

2. ทฤษฎีบริหารองค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Organization Theory) เป็นทฤษฎีที่สองในตระกูลคลาสสิก คือ ทฤษฎีการบริหารองค์การอย่างเป็นทางการ ซึ่งมาจากแนวคิดของฟาโย (Fayol) ที่ได้วางหลักการบริหารองค์การไว้ว่า ซึ่งจะต้องประกอบด้วยหลัก 7 ประการ (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2558, หน้า 29)

- (1) หลักการทำงานเฉพาะทาง Specialization ก็คือการแบ่งงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะทาง
- (2) หลักสายบังคับบัญชา ที่เริ่มต้นจากยอดพีระมิดของผู้บังคับบัญชาสูงสุดสู่ระดับต่ำสุดเรียกในภาษาอังกฤษว่า “Scale principle”
- (3) หลักเอกภาพของการบังคับบัญชา Unity of Command
- (4) หลักขอบข่ายของการควบคุมดูแล Span of control คือ หลักที่ว่าผู้ควบคุม ดูแล ควรจะคุมผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องดูแลจำนวนเท่าไรจึงจะเหมาะสม และมีประสิทธิภาพที่สุด ฟาโย เสนอว่า ควรมีการควบคุมดูแลไม่เกิน 5-6 คน หรือผู้ดูแลหนึ่งคนต่อ 6 คนที่จะอยู่ใต้การดูแล
- (5) การสื่อสารแนวตั้ง Vertical Communication การสื่อสารโดยตรงจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง
- (6) หลักการแบ่งระดับการบังคับบัญชาให้น้อยที่สุด คือ ไม่ควรมีสายบังคับบัญชายืดยาวหลายระดับมากเกินไป

(7) หลักการแบ่งความรับผิดชอบระหว่างสายบังคับบัญชา และสายเสนาธิการ Line and Staff Division การบังคับบัญชาต้องผ่านสายบังคับบัญชา “line” ส่วนสายเสนาธิการ คือ การให้คำแนะนำสาขาวิชาการแยกออกมาต่างหาก จัดไว้เป็นสายที่ปรึกษา

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร

ในการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมขององค์กรต่างๆ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปโดยใช้ PEST Analysis

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ(2554,หน้า5) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ไม่สามารถควบคุมได้โดยตรง แต่จะมีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีอิทธิพลต่อองค์กร มีดังนี้

1.อิทธิพลด้านการเมือง ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกฎหมายมติคณะรัฐมนตรี และกฎระเบียบต่างๆ ความมั่นคงของรัฐบาล บทบาท ของกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มพลังทางการเมือง ความขัดแย้งและความรุนแรงทางการเมือง ดังนั้น องค์กรองค์กรจึงต้องปรับตัวตามอิทธิพลทางการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป

2.อิทธิพลด้านเศรษฐกิจ ทรัพยากรที่มีอยู่หรือขาดแคลนและแนวโน้มทั่วไป ของเศรษฐกิจที่มีผลต่อองค์กร อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจ ผลผลิตมวลรวมของประเทศ การค้า ระหว่างประเทศและดุลการชำระเงิน อัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตรา การว่างงาน ภาวะการจ้างงาน และค่าแรง การลงทุนภาคเอกชน

3.อิทธิพลด้านสังคม วัฒนธรรม ได้แก่ โครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานขององค์กร ระดับการศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชากร จำนวนประชากร โครงสร้างประชากร ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมทางวัฒนธรรม แบบแผนแบบ ดำเนินชีวิตและพฤติกรรม การประกอบอาชีพ คุณภาพชีวิต การกระจายรายได้และความเป็นธรรม ในสังคม สภาพของบ้านเมืองและลักษณะทางภูมิศาสตร์

4.อิทธิพลด้านเทคโนโลยี เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การผลิตคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ ความรู้และวิทยาการแขนงต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์กร ความก้าวหน้าในการวิจัยและพัฒนาในสาขาที่เกี่ยวข้อง

5.อิทธิพลด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยทางการ เปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของโลกหรือในที่ที่อุตสาหกรรมดำเนินการอยู่

3.2.2 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม(SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปในการตลาดแต่การวิเคราะห์ SWOT เป็นการพิจารณาถึงศักยภาพของบริษัทว่ามีข้อได้เปรียบ/เสียเปรียบอย่างไร โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง โดยจะพิจารณาถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร และพิจารณาถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรดังนี้ (เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ,2554 : 7)

1.การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงข้อเด่นของ องค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การให้บริการที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล อัตรากำลังคน เป็นต้น ซึ่งจุดแข็งเหล่านี้องค์กรจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ พัฒนาองค์กรต่อไป

2.การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงปัญหา หรือข้อด้อยของ องค์กรที่ก่อให้เกิดเป็นจุดอ่อนหรือที่คู่แข่งจะได้เปรียบจากสิ่งเหล่านี้ เช่น เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่มีความกระตือรือร้น มีปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น องค์กรต้องนำจุดอ่อนต่างๆ ไปแก้ไขปรับปรุงองค์กร

3.การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities Analysis) เป็นข้อได้เปรียบแก่องค์กรอันเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรสามารถสร้างโอกาสให้แก่ตนเอง ทำให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นซึ่งข้อได้เปรียบดังกล่าวนี้ อาจเกิดจาก จำนวนประชากรในส่วนที่เอื้อประโยชน์แก่องค์กรมี เพิ่มขึ้น เทคโนโลยีพัฒนาขึ้นทำให้เสริมศักยภาพการผลิตได้ดีขึ้น สังคมและวัฒนธรรมที่ เอื้ออำนวย การเมืองและกฎหมายให้การสนับสนุนการขยายการลงทุน เป็นต้น

4.การวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (Threats Analysis) เป็นปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น อัตราการเกิดของประชากรลดลงเศรษฐกิจตกต่ำเทคโนโลยีล้ำสมัยเกินไปทำให้บุคลากรที่มีความสามารถได้ยากขึ้นการเพิ่มอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติทำให้องค์กรขาดแคลนวัตถุดิบ เป็นต้น

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสายตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547มาตรา4ให้นิยาม“ข้าราชการตำรวจ”หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้โดยได้รับเงินเดือนจากเงิน งบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย (สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ, 2554, หน้า 2) ซึ่งสรุปความได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจ แห่งชาติมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบจับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

3.3.1 อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามมาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554, หน้า 3)

- 1.รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
- 2.ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- 3.ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
- 4.รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของ ราชอาณาจักร
- 5.ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 6.ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
- 7.ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม(1)(2)(3)(4) หรือ(5)เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑล บรรชิตย์,ฐิติมา โห้ลำยอง(2560,หน้า61) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม กรณีศึกษาการตรวจเยี่ยมชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางพลี จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม กรณีศึกษาการตรวจเยี่ยมชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางพลี ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น3ด้านคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการเข้าถึงปัญหาของพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบางพลี จำนวน399คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าt-testและค่าF-testผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม กรณีศึกษาการตรวจเยี่ยมชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางพลี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเข้าถึงปัญหาของพื้นที่มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลางในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับประสิทธิภาพแตกต่างกันตามอายุ และระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และรายได้รวมต่อเดือน

ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการจุดตรวจตู้แดง ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวน 92 ราย (สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี 2563 : 4) โดยผู้ศึกษาได้เก็บครบตามจำนวนประชากรที่ใช้ศึกษา แบ่งเป็น

ร้านทอง	จำนวน	18	ราย
ธนาคาร	จำนวน	6	ราย
ร้านสะดวกซื้อ	จำนวน	22	ราย
หอพัก/โรงแรม	จำนวน	20	ราย
หมู่บ้านจัดสรร	จำนวน	3	ราย
ตลาด	จำนวน	5	ราย
ร้านค้าอื่นๆ	จำนวน	18	ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งในส่วนของแบบสอบถามสำหรับวัตถุประสงค์นี้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการประกอบด้วย 8 ข้อ คือ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทสถานประกอบการ ช่วงเวลาปิดทำการ รายได้ขององค์กร เงินลงทุนในกิจการและการจัดการด้านความปลอดภัยของสถานที่

ตอนที่ 2แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการจุดตรวจตู้แดงของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ประกอบด้วย 4 ข้อ1.ผู้ตัดสินใจใช้บริการจุดตรวจตู้แดง2.เหตุผลที่ท่านเลือกใช้งานบริการ3.ช่วงเวลาใดที่เหมาะสมในการมาตรวจ และ4.การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ 3แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานีโดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน ยุทธ ไทยวรรณ, 2558, หน้า103) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม เฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดง ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

การสร้างคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.ศึกษาหลักการ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพงานป้องกันปราบปรามเฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale)จากแนวคิดของLikert(อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ,2558,หน้า103)แล้วประยุกต์เป็นคำถามของผู้วิจัย

2.สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม 4 ตอน คือ ตอนที่1แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list)ตอนที่2แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการจุดตรวจตู้แดงของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานีเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list) ตอนที่3แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี และตอนที่4เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด(Open ended) ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปราม เฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดง ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

3.นำเสนอแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและตรงต่อเนื้อหาความสอดคล้องของคำถาม นิยาม การใช้ภาษา

4.ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วนำไปทดลอง(Try Out) จำนวนไม่น้อยกว่า30คน(พวงรัตน์ ทวีรัตน์,2557,หน้า125-126)โดยใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษานำไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการในเขตสถานีตำรวจภูธรทุ่งศรีอุดมจังหวัดอุบลราชธานี

5.นำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability)แบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการของครอนบาค(Cronbach)โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha coefficient) มีค่าไม่น้อยกว่า0.75ขึ้นไปได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ,2560,หน้า71)โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.9110

6.ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ของคุณภาพเครื่องมือให้สมบูรณ์ทุกข้อ

7.นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการปฏิบัติงานของงานป้องกันปราบปรามเฉพาะการให้บริการจุดตรวจตู้แดงของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 สถานประกอบการร้านค้า/ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ช่วงเวลาปิดทำการไม่เกิน 18.00 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีรายได้ขององค์กร 100,001 – 250,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 เงินลงทุนในกิจการไม่เกิน 10,000,000 บาท จำนวน 55 คน คิด

เป็นร้อยละ 59.80 และการจัดการด้านความปลอดภัยของสถานที่ โดยใช้บริการจุดตรวจตู้แดงและมีกล้องวงจรปิด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการจุดตรวจตู้แดงของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ตัดสินใจใช้บริการจุดตรวจตู้แดง คือ เจ้าของกิจการ/ผู้จัดการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 เหตุผลที่ใช้งานบริการจุดตรวจตู้แดง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้าตรวจ 00.01 น. – 06.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจุดตรวจตู้แดงจากผู้ประกอบการจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดงงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.75, \sigma=0.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.67, \sigma=0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีมาตรฐานในการรักษาความสงบเรียบร้อยและปลอดภัยให้กับประชาชนที่มีมาตรฐานและเวลาเข้าตรวจที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.97, \sigma=0.85$) ลำดับถัดมา เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสายตรวจมีการสรุปผลการรักษาความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย และดำเนินการแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องโดยให้มีการปฏิบัติตามมาตรการ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.73, \sigma=1.07$), และเจ้าหน้าที่ตำรวจงานสายตรวจที่มาตรวจตู้แดงสอบถามสถานการณ์กับประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.67, \sigma=0.94$)

ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.02, \sigma=1.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับคำแนะนำและชี้แจงรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.26, \sigma=0.92$) ลำดับถัดมา เครื่องมือ อุปกรณ์และยานพาหนะเพื่อให้บริการและรักษาความสงบเรียบร้อยและปลอดภัยให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีอาวุธปืน วิทยู กุญแจมือ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.98, \sigma=0.97$), และเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งเครื่องแบบเรียบร้อยและใช้พาหนะของราชการในการออกปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.83, \sigma=1.15$)

ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.66, \sigma=1.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อมีเหตุน่าสงสัยเจ้าหน้าที่สายตรวจรีบเข้าไปดำเนินการทันที อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.84, \sigma=1.00$) ลำดับถัดมา สามารถติดต่อแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่สายตรวจได้ง่ายและรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.79, \sigma=0.98$), และเจ้าหน้าที่สายตรวจมาถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับแจ้งเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.34, \sigma=1.15$)

ด้านการเอาใจใส่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.70, \sigma=0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่สายตรวจสอบถามสถานการณ์กับผู้ประกอบอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77, \sigma=0.68$) ลำดับถัดมา เจ้าหน้าที่สายตรวจมีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านรู้วิธีป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน

ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก($\mu=3.70, \sigma=0.68$), และเจ้าหน้าที่สายตรวจเพิ่มความถี่ในการตรวจในช่วงที่มีความเสี่ยง เช่น ช่วงปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก($\mu=3.64, \sigma=0.72$)

ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.71, \sigma=0.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจจุดตรวจตู้แดง อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.95, \sigma=0.93$) ลำดับถัดมา เจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถเข้าระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพมีกระบวนการจัดการที่ถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.82, \sigma=0.98$), และแจ้งให้ท่านทราบเมื่อมีเหตุการณ์อันน่าสงสัยและเสี่ยงต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.37, \sigma=0.97$) การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี เมื่อจำแนกด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทสถานประกอบการ เงินลงทุนในกิจการและการจัดการด้านความปลอดภัยของสถานที่ โดยภาพและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ช่วงเวลาปิดทำการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี โดยภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ขององค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี โดยภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี

เมื่อจำแนก ผู้ตัดสินใจใช้บริการจุดตรวจตู้แดง เหตุผลที่เลือกใช้งานบริการ ช่วงเวลาใดที่เหมาะสม โดยภาพและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจุดตรวจตู้แดงที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการให้บริการจุดตรวจตู้แดง งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี โดยภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2558). **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่21**. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพ์ชนก พ่วงกระแสร และวรพจน์ นิลจุ. (2554). **การจัดการ
เชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : อักษรเงินดี.
- วิชัย ต้นศิริ. (2557). **ศาสตร์การสอนความเป็นนักประชาธิปไตย**. กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เพรส จำกัด.
- สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี. (2563). ข้อมูลทั่วไปสถานีตำรวจภูธร เมืองอุบลราชธานี.อุบลราชธานี:
สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). **คู่มือการปฏิบัติโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ:
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **คู่มือการปฏิบัติมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและ
เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ประสบเหตุ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.