

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสำเร็จตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) สังเคราะห์หาข้อสรุปในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมกับตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ใช้วิธีวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 307 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 คน ผู้วิจัยสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 91.90) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 36.20) มีการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (ร้อยละ 59.20) มีชั้นยศระดับชั้นประทวน (ร้อยละ 61.90) มีอายุราชการ 11 - 20 ปี (ร้อยละ 42.30) และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 48.20)
2. องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การปรับโครงสร้างองค์กร และการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร ตามลำดับ

2.1 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการกำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือ การกำหนด ค่านิยม ในการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และการกำหนดตัวชี้วัด ผลสำเร็จในการดำเนินการของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ชี้แจงความคาดหวังในผลการดำเนินการ ของข้าราชการ ตำรวจ

2.2 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการวางแผนกลยุทธ์ เจริญรุ่งเรืองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการเจริญรุ่งเรืองของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ การกำหนดเป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการเจริญรุ่งเรืองของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มี ความชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการวัดผล ความก้าวหน้าของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการเจริญรุ่ง

2.3 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือ การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี และการกำหนดความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุดคือ การกำหนดความต้องการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตำรวจภูธรจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

2.4 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการเน้นวินัยและ ความประหยัดในการใช้ทรัพยากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้ทรัพยากร ต่างๆในการดำเนินงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า รองลงมาคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เน้นการสร้างวินัยแก่บุคลากร และตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการสร้างแรงจูงใจใน การทำงาน ให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการพัฒนา ระบบการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรพัฒนา ตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

2.5 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการแบ่งอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ รองลงมาคือ ดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีโครงสร้างที่เรียบง่ายตามประเภทของภารกิจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง

2.6 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการควบคุมผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การดำเนินงานของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการจัดการกระบวนการการให้บริการของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือ ดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงานของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ความสำเร็จของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร ตามลำดับ

3.1 ความสำเร็จของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การบริหารของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี รองลงมาคือ ภารกิจหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกิดผลสัมฤทธิ์ และการตรวจประเมินผลลัพธ์ของประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ

3.2 ความสำเร็จของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของดำรงยุทธจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครือข่ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน

ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในระดับต่ำ

3.3 ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการพัฒนางองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่าย ภาครัฐ และภาคเอกชนมาใช้ในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่าย ภาครัฐ และภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.861 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 74.10 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ± 0.25 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสร้าง สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.325 + 0.219Ach + 0.144Pas + 0.198Imp + 0.133Sav \\ + 0.119Reo + 0.095Aim$$

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ

$$Z_Y = 0.257Z_{Ach} + 0.155Z_{Pas} + 0.225Z_{Imp} + 0.152Z_{Sav} + 0.130Z_{Reo} \\ + 0.101Z_{Aim}$$

องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นรายด้าน พบว่า

4.1 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.826 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 68.20 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ± 0.29 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_1 = 0.265 + 0.233Ach + 0.208Imp + 0.149Aim + 0.139Sav \\ + 0.106Pas + 0.103Reo$$

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y1} = 0.254Z_{Ach} + 0.220Z_{Imp} + 0.147Z_{Aim} + 0.148Z_{Sav} + 0.106Z_{Pas} \\ + 0.105Z_{Reo}$$

4.2 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้าน การควบคุม ผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้าน การกำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัด ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพการ ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.676สามารถพยากรณ์ หรืออธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 45.50 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ± 0.42 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนน มาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.718 + 0.343Ach + 0.301Imp + 0.156Aim$$

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.339Z_{Ach} + 0.289Z_{Imp} + 0.139Z_{Aim}$$

4.3 องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้าน การควบคุม ผลสัมฤทธิ์ ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก ด้านการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร และด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (R) = 0.749 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวน ของความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 56.10และความคลาดเคลื่อนใน การพยากรณ์ ± 0.38 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_3 = 0.175 + 0.126Ach + 0.242Pas + 0.221Sav + 0.212 Reo \\ + 0.128Imp$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y3} = 0.126Z_{Ach} + 0.221Z_{Pas} + 0.214Z_{Sav} + 0.197Z_{Reo} + 0.124Z_{Imp}$$

5. แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารองค์การตามพันธกิจของสถานีดารวจภูธรใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1 ด้านการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ ให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดสนับสนุนในด้าน งบประมาณ การสนับสนุนกำลังพล และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอและเหมาะสมให้ ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจตรงกัน บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อที่จะสามารถนำไปปฏิบัติได้มีการกำหนดลำดับความสำคัญ ต้องคำนึงถึงความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นหลัก มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติ มีการแข่งขันในการดำเนินการให้บรรลุ เป้าหมาย ตัวชี้วัด เชิดชูและให้ทุนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่นำไปสู่เป้าหมายและตัวชี้วัดที่สำเร็จมี การแบ่งแยกหน้าที่แต่ละเป้าหมายและตัวชี้วัดของบุคลากรอย่างชัดเจน ข้อค้นพบที่สำคัญการกำหนด เป้าหมายและตัวชี้วัดควรให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมและสนับสนุนงบประมาณ กำลังพล และเทคโนโลยี ให้เพียงพอ

5.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก โดย ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องมีจิต วิญญาณเป็นตำรวจมืออาชีพ ผู้บังคับบัญชาควรจัดและทำให้เป็นแบบอย่าง มีการวัดผลให้คุณให้ โทษอย่างเป็นรูปธรรมควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงาน ตรวจสอบการปฏิบัติและ ความก้าวหน้ามีการแข่งขันในการทำงาน มีการลงโทษและรางวัลแผนกลยุทธ์เชิงรุกต้องถูก ถ่ายทอดไปสู่ระดับปฏิบัติหน้าปัญหาการจัดลำดับความสำคัญ แล้วนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ ตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วนกำหนดมาตรการแนวทางการดำเนินการ การให้การสนับสนุน และการประสานงาน ข้อค้นพบที่สำคัญควรจัดลำดับความสำคัญ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ ชัดเจนเป็นรูปธรรม

5.3 ด้าน การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ลด ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ จัดทำระเบียบขั้นตอนการให้บริการ พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ พัฒนาบุคลากรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ ตำรวจความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดลำดับปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน ที่ วางแผนการพัฒนาสำนักงาน ให้เหมาะสม เพียงพอกับการให้บริการข้อค้นพบที่สำคัญประเมินผล การให้บริการ อย่างเป็นระบบแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.4 ด้านการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร โดย สร้างจิตสำนึก การเป็นตำรวจมืออาชีพ มีการแข่งขันในเรื่องระเบียบวินัย มีการให้รางวัลหรือลงโทษ กำหนด

แนวทางการใช้ทรัพยากรของตนเอง ตรวจสอบและประเมินการใช้ทรัพยากรใช้ทรัพยากรต้องประหยัด คุ่มค่า การใช้ซ้ำและการนำกลับมาใช้ใหม่ ข้อค้นพบที่สำคัญควรเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพตามความจำเป็นเพื่อไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงาน

5.5 ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร โดย ลดสายการบังคับบัญชา ลดความซ้ำซ้อน เน้นศูนย์กลางเดียวกัน มีเอกภาพในการกิจ กระจายอำนาจในการตัดสินใจการบังคับบัญชาควรยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ไม่ยึดติดกับกฎหรือระเบียบจนเกินไป ใ้บุคลากรในองค์กรทำหน้าที่ตรงกับตำแหน่งที่บรรจุและดำรงอยู่ ลดการโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน เน้นการสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน เน้นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานข้อค้นพบที่สำคัญ ควรเน้นการลดความ ซ้ำซ้อนและเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรวมถึงการใช้เทคโนโลยี

5.6 ด้านการควบคุมผลสัมฤทธิ์ โดย ตรวจสอบติดตามประเมินผล และควบคุมการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีการแข่งขันกันในการสร้างผลงาน และหน่วยเหนือสนับสนุนมีการให้รางวัล หน่วยหรือส่วนที่มีผลสัมฤทธิ์จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน จัดสรรงบประมาณกำลังพล และทรัพยากรอย่างเพียงพอสร้างเสริมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการปฏิบัติมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละนายในเรื่องขึ้น ความดีความชอบเพื่อจูงใจให้แข่งขันกันทำงานนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทั้งหมดขององค์กรข้อค้นพบที่สำคัญคือควรมีการปรับปรุงแนวทางการจัดสรรงบประมาณ กำลังคนและทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจาก ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผลลัพท์การดำเนินการในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมากส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวม สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่พบว่าตำรวจ

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสำเร็จในการดำเนินการอยู่ในระดับดี โดยยึดนโยบายการบริหารราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป้าหมายคือความผาสุกของชุมชนประเทศชาติ คำนึงสิทธิและประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายมีการพัฒนาปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน ให้เป็นตำรวจมืออาชีพ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการขององค์กร เน้นคุณภาพการให้บริการในทุกด้านที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ประชาชนศรัทธาและมีความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาแก่ประชาชน ประชาชนพอใจและศรัทธาในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับ แนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ที่กล่าวว่า ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

1.1 ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการปรับปรุง

ประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงรุกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การบริหารของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี รองลงมาคือ การกิจหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกิดผลสัมฤทธิ์ และการตรวจประเมินผลลัพธ์ของประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การตรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่พบว่า ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีผลการปฏิบัติเชิงรุกในด้านต่าง ๆ ได้ผลเป็นรูปธรรม มีผลการปฏิบัติชัดเจนสามารถลดปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดได้เป็นอย่างมาก ตลอดจนหรือลดยุทธอื่น ๆ และได้ถ่ายทอดเป้าหมายดังกล่าวลงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างดี มีความก้าวหน้าในการดำเนินการ มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้มีคุณภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชน ตำรวจทุกนายคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชนต้องได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาในทันที การแสวงหาความร่วมมือกับภาคประชาชนในพื้นที่ โดยบูรณาการทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม และได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจน กระจายอำนาจในการตัดสินใจในการขับเคลื่อนนโยบายไปปฏิบัติอย่างดี เห็นเป็นรูปธรรมทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับ แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ที่กล่าวว่า การปรับปรุง

ประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงรุก จึงเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติราชการที่สำคัญของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อให้บรรลุคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

1.2 ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครือข่ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมในระดับต่ำ ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่พบว่าตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้มีการพัฒนาสถานีตำรวจให้มีความพร้อมในการรับแจ้งเหตุ ให้มีการบริการอย่างรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติในลักษณะการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การปรับปรุงอาคารสถานที่ การจัดสถานที่ให้สะอาดสวยงาม จัดเครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการพัฒนาสถานีตำรวจ ให้สะอาดสวยงาม และอำนวยความสะดวก ต่อผู้มารับบริการ ตำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ติดต่อต้อนรับผู้รับบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ประชาชนพึงพอใจศรัทธา และมีความเชื่อมั่น สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ให้แนวคิดว่าเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก

1.3 ความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการพัฒนาองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่าย ภาครัฐ และภาคเอกชนมาใช้ในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นำแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน เครือข่าย ภาครัฐ และภาคเอกชนมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และ

สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่พบว่าตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการพัฒนาองค์การ ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ความรู้และเชี่ยวชาญในทุก ๆ ด้าน พลุกจิดสำนึกในการเป็นตำรวจมืออาชีพ ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยใหม่ ให้มีความพร้อมในการรับแจ้งเหตุ ให้บริการอย่างรวดเร็ว พัฒนาความรู้องค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับอาเซียน ปรับปรุงที่ทำการ สิ่งแวดล้อมในที่ทำการ มีสถานที่จอดรถ มีกาแฟ หนังสือพิมพ์ บริการระหว่างติดต่อจัดระบบสวัสดิการ พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรและครอบครัว จัดให้มีคำสั่งกวดขันระเบียบวินัยอย่างทั่วถึง ลดหลั่นกันไปตามตำแหน่ง ชื่นยศ ให้ความดีความชอบตามหลักการของผลงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ให้แนวคิดว่าเป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญของส่วนราชการในเรื่องการพัฒนางานองค์การ การเป็นองค์การที่มีจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด

2. องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 74.10เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร การปรับโครงสร้างองค์การ และการควบคุมผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สอดคล้องกับแนวคิดของ เคซเซอร์วิช (Knezevich, 1984: 5) ได้อธิบายว่า ความสำเร็จ หมายถึง กระบวนการที่มีระบบความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆในองค์การ สามารถพัฒนาเป็นวิถีทางไปสู่ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549-11) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้นำแนวคิดในเรื่องของ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล การปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวทางที่เหมาะสมในการบริหารองค์การตามพันธกิจของสถานีดารวจภูธรใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากผลการวิจัยอภิปรายผลตามแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ ให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดสนับสนุนในด้าน งบประมาณ การสนับสนุนกำลังพล และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอและเหมาะสมให้ ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจตรงกัน บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อที่จะสามารถในไปปฏิบัติได้มีการกำหนดลำดับความสำคัญ ต้องคำนึงถึงความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นหลัก มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติ มีการแข่งขันในการดำเนินการให้บรรลุ เป้าหมาย ตัวชี้วัด เชิดชูและให้ทุนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่นำไปสู่เป้าหมายและตัวชี้วัดที่สำเร็จมี การแบ่งแยกหน้าที่แต่ละเป้าหมายและตัวชี้วัดของบุคลากรอย่างชัดเจน ข้อค้นพบที่สำคัญ การ กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดควรให้ผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วม และ สนับสนุนงบประมาณ กำลังพล และ เทคโนโลยีให้เพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของคริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood 1991: 4-5) ที่ อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ลักษณะสำคัญ คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม แนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน สุกัญญา ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) ได้เสนอว่า ในการบริการให้มุ่งภารกิจเป็นเป้าหมายในการทำงานแนวคิดของ ทิพาวัต เมฆสวรรค์ (2541 อ้างถึง ใน จิตพิชญ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ต้องมีการกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล แนวคิดของ สุกัญญา ทรัพย์นาวิน (2554 : 58) ที่กล่าวว่า ภาครัฐควรมีการกำหนดเป้าหมายของ องค์กรที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ส่วนราชการดำเนินการในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะ สั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะชัย เหลืองเพชรรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ต้องจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนให้เพียงพอ และเหมาะสม ต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ ตำรวจสืบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ในแต่ละสถานีดารวจ เพื่อปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

3.2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุก โดยข้าราชการตำรวจทุกคนต้องมีจิตวิญญาณ เป็นตำรวจมืออาชีพ ผู้บังคับบัญชาควรจัดชั้นและทำให้เป็นแบบอย่าง มีการวัดผลให้คุณให้โทษอย่าง เป็นรูปธรรมควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงาน ตรวจสอบการปฏิบัติและ

ความก้าวหน้ามีการแข่งขันในการทำงาน มีการลงโทษและรางวัลแผนกลยุทธ์เชิงรุกต้องถูกถ่ายทอดไปสู่ระดับปฏิบัติแก้ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ แล้วนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ตามลำดับความสำคัญและเร่งด่วนกำหนดมาตรการแนวทางการดำเนินการ การให้การสนับสนุนและการประสานงาน ข้อค้นพบที่สำคัญควรจัดลำดับความสำคัญ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับแนวคิดของโรดส์ (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) ที่ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ต้องครอบคลุมถึง การพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ของการบริหาร แนวคิดของ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter, 1990 อ้างใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554 : 58) ที่เสนอทฤษฎีใหม่ของความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ที่ภาครัฐสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารได้ มีฐานคิดที่สำคัญคือ บริษัทจะต้องเลือกใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างต้องใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันกับคู่แข่งนานาชาติโดยการรวมกลุ่มกับต่างประเทศ แนวคิดของ ปีเตอร์ เอฟ ดรึคเกอร์ (Peter F. Drucker, 2006 : 18-21) เสนอการบริหารตามตัวแบบการตลาดประยุกต์ใช้ในภาครัฐ ตามหลักการ คือ การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในภาครัฐและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมีวินัยและสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมีการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

3.3 ด้าน การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ จัดทำระเบียบขั้นตอนการให้บริการ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ พัฒนาบุคลากรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ สำรวจความคาดหวังความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดลำดับปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน ที่วางแผนการพัฒนาสำนักงาน ให้เหมาะสม เพียงพอกับการให้บริการข้อค้นพบที่สำคัญประเมินผลการให้บริการ อย่างเป็นระบบแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับ แนวคิดของ โรดส์ (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แนวคิดของ อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทางหนึ่งคือ การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก แนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 53-54) รัฐทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ใช่ตอบสนองความ

ต้องการของระบบราชการ แนวคิดของ เกรแฮม ซี คอท (Graham C. Cott, 2002 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) ข้อหนึ่งว่า ต้องมุ่งเน้นผู้รับบริการ แนวคิดของ คอทเลอร์ และ ลี (Kotler and Lee, 2006 : 13) ได้เสนอว่า ต้องปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มประโยชน์การบริการ แนวคิดของ ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2541 อ้างถึงใน จิตติพงษ์ เรืองกฤษณ์ , 2551 : 39) ได้สรุปองค์ประกอบ หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ข้อหนึ่งว่า ต้องมี การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน แนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) ที่ว่า ส่วนราชการ กำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554 : 58) กล่าวว่า ตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

3.4 ด้านการเน้นวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากร โดย สร้างจิตสำนึก การเป็นตำรวจมืออาชีพ มีการแข่งขันในเรื่องระเบียบวินัย มีการให้รางวัลหรือลงโทษ กำหนด แนวทางการใช้ทรัพยากรของตนเอง ตรวจสอบและประเมินการใช้ทรัพยากรใช้ทรัพยากรต้อง ประหยัด คุ่มค่า การใช้ซ้ำและการนำกลับมาใช้ใหม่ ข้อค้นพบที่สำคัญควรเน้นการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพตามความจำเป็นเพื่อไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ แนวคิด ของคริสโตเฟอร์ฮูด (Christopher Hood 1991: 4-5) ที่ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการ เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน (Discipline Money) ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ ทรัพยากร แนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียเบอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน, 2554: 53-54) ที่มุ่งเน้นที่ผลงานที่เกิดขึ้นแทนการมุ่งเน้นทรัพยากรที่ ใช้ แนวคิดของ ปีเตอร์ เอฟ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker, 2006 : 18-21) เสนอการบริหารตามตัว แบบการตลาดประยุกต์ใช้ในภาครัฐ คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมี วินัย แนวคิดของ คอทเลอร์ และ ลี (Kotler and Lee, 2006 : 13) การนำตัวแบบการตลาดมาใช้ใน ภาครัฐต้องลดต้นทุนการส่งมอบบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554 : 58) ที่กล่าวว่า ตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ

3 .5 ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร โดย ลดสายการบังคับบัญชา ลดความซ้ำซ้อน เน้นศูนย์กลางเดียวกัน มีเอกภาพในการกิจ กระจายอำนาจในการตัดสินใจการบังคับบัญชาควร

ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ ไม่ยึดติดกับกฎหรือระเบียบจนเกินไป ให้นุเคราะห์ในองค์กรทำหน้าที่ตรงกับตำแหน่งที่บรรจุและดำรงอยู่ ลดการโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน เน้นการสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญในงานเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานข้อค้นพบที่สำคัญควรเน้นการลดความซ้ำซ้อนและเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร รวมถึงการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับ แนวคิดของ โรดส์ (Rhodes, 1985 อ้างถึงใน วิฑิตพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการพัฒนาโครงสร้างองค์การกับการเปลี่ยนแปลงของ กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ของการบริหาร แนวคิดของ คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood 1991: 4-5) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ลักษณะสำคัญ คือพยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เพื่อให้หน่วยงานมีขนาดเล็ก และ เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Desegregation) แนวคิดของ อีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน วิฑิตพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551 : 39) แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทางหนึ่งคือการลดขนาดและการกระจายอำนาจ แนวคิดของ เดวิด ออสบอร์น และเทด เกียแบร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ , 2554: 53-54) ได้เสนอหลักบัญญัติในการ ปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ข้อหนึ่งคือกระจายอำนาจ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมแนวคิดของ กาย ปีเตอร์ (Guy Peter, 1995 อ้างถึงใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ 2554: 54) นำเสนอการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New public Management) ไว้คือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมสร้างความยืดหยุ่น และ ผ่อนคลายกฎระเบียบ ซึ่งก็คือการปรับโครงสร้างองค์กรนั่นเอง แนวคิดของ เกรแฮม ซี คอต (Graham C. Cott, 2002 อ้างใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New public Management)ข้อหนึ่งว่ามอบอำนาจทางการบริหารจัดการหน่วยงานให้เหมาะสมกับภารกิจ แนวคิดของ ทิพาดี เมฆสวรรค์(2541 อ้างถึงใน วิฑิตพงษ์ เรืองกฤษณ์ , 2551: 39) ได้สรุปองค์ประกอบหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ข้อหนึ่งว่าให้มี การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554: 58) กล่าวว่า ตัวแบบการตลาดเป็นตัวชี้้นำให้ภาครัฐ ลดบทบาทรัฐโดยการแปรรูปแบบถ่ายโอนกิจกรรมของรัฐไปสู่กิจกรรมของเอกชน(Pivatization) และการจัดซื้อจัดจ้างภายนอก(Contracting)

3.6 ด้านการควบคุมผลสัมฤทธิ์ โดย ตรวจสอบติดตามประเมินผล และควบคุมการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีการแข่งขันกันในการสร้างผลงาน และหน่วยเหนือสนับสนุนมีการให้รางวัล หน่วยหรือส่วนที่มีผลสัมฤทธิ์จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน จัดสรรงบประมาณกำลังพล และทรัพยากรอย่างเพียงพอสร้างเสริมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีความจำเป็นในการ

ปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการปฏิบัติมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละนายในเรื่องขึ้น ความดีความชอบเพื่อจูงใจให้แข่งขันกันทำงานนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทั้งหมดขององค์กรข้อค้นพบที่สำคัญควรปรับปรุงแนวทางการจัดสรรงบประมาณ กำลังคนและทรัพยากรให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของอีแวน เฟอร์ลี และคณะ (Ewan Ferlie and other, 1992 อ้างถึงใน จูติพงษ์ เรืองกฤษณ์, 2551: 39) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวทาง หนึ่งคือการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานแนวคิดของเกรแฮม ซี คอท (Graham C. Cott, 2002 อ้างใน ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ , 2554: 54) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New public Management)ข้อหนึ่งว่าต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ แนวคิดของ วรเดช จันทพร และไพโรจน์ ภัทรนากุล (2543 : 6) กล่าวถึงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์บั้นปลาย จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานอันเป็นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการคือผลงานหรือผลผลิตที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงานผลลัพธ์ เป็นมาตรฐานของหน่วยงานผลลัพธ์บั้นปลายและระบบป้องกันผลลัพธ์บั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา แนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549 : 7-11) กล่าวถึง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องมี การตรวจประเมินผลการดำเนินการและ แนวโน้มของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดย เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกันด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ (2554: 58) กล่าวว่า ตัวแบบการตลาดใช้การบริหารภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะชัย เหลืองเพชรรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวน ในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนให้เพียงพอ และเหมาะสม ต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ในแต่ละสถานีตำรวจ เพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรมีการชมเชยการทำงาน ด้วยการชมเชยในที่ประชุม ประกาศบอร์ด มอบประกาศนียบัตรหรือประกาศเกียรติคุณหรือพิจารณาความชอบเป็นกรณีพิเศษ และมีการมอบหมายงานสำคัญให้ทำอย่างเหมาะสม

4. จากการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิพากษ์เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไข หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงานนั้นถูกสั่งการจากหน่วยเหนือลงมาสู่ผู้ปฏิบัติทำให้บางครั้งไม่ตรงกับปัญหาของสังคมที่เป็นอยู่ ทำให้ผู้ปฏิบัติจะมุ่ง ปฏิบัติตามที่หน่วย

เหนือสั่งการ ไม่สามารถคิดหรือ ปฏิบัติเองได้ และนำตัวชี้วัดเป็นตัวตัดสินว่าการปฏิบัติบรรลุตาม วัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งบางครั้งออกมาในลักษณะเป็นตัวเลข ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ที่สำคัญ งานในด้านต่าง ๆ ที่จะปฏิบัติจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่งบประมาณในการดำเนินการกำลังพล และ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มิได้เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องทนกับปัญหาดังกล่าวเพราะหากการปฏิบัติไม่ บรรลุตามตัวชี้วัดจะกระทบกับหน่วยปฏิบัติทั้งในทางตรง ทางอ้อม สิ่งที่สำคัญอีกอย่างคือผู้บริหาร บางคนบางไม่มีคุณธรรมในการบริหาร ขาดหลักธรรมาภิบาล ในเรื่องการให้ทุนให้โทษกับผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะการทุจริต การคอร์รัปชัน ทำให้ผู้ปฏิบัติที่ขับเคลื่อนเนื่องงานต่างๆ ย่อท้อ และเบื่อหน่าย ปฏิบัติงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่มีเป้าหมายในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นหนึ่งเดียวกันบางครั้ง นำมาซึ่งความแตกแยกในหมู่คณะ บั่นทอนภาพลักษณ์และองค์กร ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น และศรัทธา ชุมชนและสังคมมีแต่ปัญหาต่างๆ หากไม่มีการบูรณาการหรือแก้ไขผู้วิจัยเชื่อว่าองค์กร ดำรงจะถูกมองจากประชาชนว่าเป็นองค์กรที่ไม่สามารถเป็นที่พึ่งได้ ขาดความเชื่อมั่น ขาดความ ศรัทธา ในที่สุดก็จะต้องมีการปฏิรูปองค์กรในรูปแบบหรือลักษณะที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยดังกล่าว ได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะในการวิจัยใน 3 ประเด็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนการนำองค์ประกอบหลักการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหน่วยงานทั้งในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 1.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ชัดเจน สามารถ ปฏิบัติได้ และให้ระดับผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด
- 1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรลดสายการบังคับบัญชา ลดความซ้ำซ้อน เน้น ศูนย์กลางเดียวกัน ให้มีเอกภาพในการกิจ และกระจายอำนาจในการตัดสินใจ
- 1.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดสรรกำลังพลให้เพียงพอกับปริมาณงาน
- 1.5 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควร จัดสรรงบประมาณ ครุภัณฑ์ ยุทโธปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทศ อุปกรณ์ และเครื่องมือพิเศษ ให้เพียงพอ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

- 2.1 ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรพัฒนาการตรวจประเมินคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการราชการการตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการด้านการ

ปฏิบัติราชการที่สำคัญของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และการตรวจประเมินประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

2.2 ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรอบรมการให้บริการสร้างจิตสำนึกที่ดีและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจ

2.3 ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรเพิ่มงบประมาณ ผู้บริหารต้องลงมาร่วมกันพัฒนาองค์กร และการสนับสนุนงบประมาณ ขอรับการสนับสนุนจากรัฐบาล ภาคเอกชน จัดอัตรากำลังเพิ่มเติม จัดหาสวัสดิการ อบรมสร้างความสามัคคี และเร่งก่อสร้างสถานีตำรวจภูธรใหม่ เพื่อทันต่อการใช้งาน

2.4 ตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรนำแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารองค์การตามพันธกิจของสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้จากการวิจัยไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพิ่มเติม

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในระดับจังหวัดหรือภูมิภาค

3.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน