



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

ปัจจัยของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของประชาชน

พิชศาล พันธุ์วัฒนา

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

E-mail: Pitsam_ph@rpca.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 และ 2) การให้บริการของตำรวจนครบาล 4 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของประชาชน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งแนวทางเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากประชาชนโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 240 คน ใช้การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสนทนากลุ่มและการบันทึกสนทนากับประชาชนที่ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลจำนวน 12 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมากกว่าครึ่งมีความคาดหวังต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ในระดับมากโดยคาดหวังการให้บริการอย่างต่อเนื่องของตำรวจนครบาล 4 มากที่สุดเป็นลำดับแรก (1.97) รองลงมาได้เรียงลำดับได้แก่ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างเสมอภาคลำดับท้าย ส่วนความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่ประกอบด้วยประเด็นใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมให้บริการ และการปฏิบัติด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และ 2) การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด

คำสำคัญ: การให้บริการ, ความคาดหวัง, ประชาชน



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

Factors of Providing Service Influence to Expectations of People

Pitsarn Phanwattana

Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

E-mail: Pitsarn_ph@rpca.ac.th

Abstract

The purposes of this research were to study 1) People expectations and satisfaction of public service of the metropolitan police 4. 2) Metropolitan police service 4 had influence with citizens' expectations. This study was conducted by applying 2 research methodologies. Quantitative approach, questionnaire was used to collect data from 240 of. The data was analyzed using path analysis. Qualitative approach focus group, field notes was conducted with 12 people. The results indicated to answer that 1) Most of people had high expectations for the services of the Metropolitan Police 4, providing the most continuous service, next order on time service, progressive service, ample service and equally services last order. Satisfaction in all 5 factors found that most people had most satisfied with continuous service that consists of use the same service standards, willingness to serve, service availability and fast and accurate. 2) Progressive service had the most direct, indirect and total influences with people's expectations.

Keywords: Providing Service, Expectations, People



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” มีค่านิยม “สมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลางและบริการด้วยใจ” โดยที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นหลักประกันความยุติธรรมและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีมาตรฐานสากล” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) ที่ผ่านมาผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบนโยบายให้ยกระดับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรทั่วประเทศเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเน้นระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้สำนักงานจรตำรวจทำหน้าที่ตรวจสอบคุ้มครองราชการมีแบบตรวจราชการเป็นเครื่องมือใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบบตรวจในส่วนด้านบริการของสถานีตำรวจทั่วประเทศมีจุดประสงค์เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกและได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและประทับใจ มีหัวข้อการตรวจ 4 กิจกรรม 1. การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ 2. การจัดส่วนงานในศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (One Stop Service) 3. การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. การสำรวจความพึงพอใจหรือความคิดเห็นหรือของผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ (สำนักงานจรตำรวจ, 2566) ซึ่งกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่รับผิดชอบสถานีตำรวจนครบาล 8 แห่งได้ปฏิบัติตามแผนพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนและเข้าร่วมกระบวนการตรวจสอบ กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 99 ถนนเสรีไทย ซอยเสรีไทย 73 แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร มีสถานีตำรวจนครบาลในสังกัด 8 สถานี มีพื้นที่รับผิดชอบบริเวณกรุงเทพตะวันออกทั้งสิ้น 183.985 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่รวม 1 ล้านคนไม่นับรวมประชากรแฝงที่พักอาศัยตามหอพักหรือห้องเช่าอีกมาก มีชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบมากถึง 279 ชุมชน (สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร, 2564) จำต้องจัดแผนพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างรัดกุมรองรับประชากรที่มีจำนวนมาก โดยงานบริการบนสถานีตำรวจเป็นหนึ่งในสายงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สถานีตำรวจนครบาลทุกแห่งได้จัดทำแผนพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยกำหนดคู่มือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนรวมถึงกำหนดแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีคุณภาพและเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของตำรวจที่ประจำบนสถานี จึงดำเนินการตามแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบตรวจดังเช่นหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพของผู้ให้บริการที่กำหนดให้มีผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจเพื่อคำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตใจของการให้บริการที่ดีมีความเป็นมิตร ใจกว้างและกิริยาอาการสุภาพ แสดงการให้เกียรติผู้มาติดต่อราชการ หรือการจัดรวมงานบริการได้แก่ งานรับแจ้งความและงานเปรียบเทียบปรับไว้ในบริเวณเดียวกันหรือบริเวณต่อเนื่องกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2565; สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว, 2566; สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566; สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง, 2566)

ตารางที่ 1 ความหนาแน่นของประชากรและจำนวนชุมชนประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

พื้นที่เขต	จำนวนประชากร (คน)	ประเภทของชุมชน						รวม
		ชานเมือง	เคหะชุมชน	เมือง	หมู่บ้านจัดสรร	แออัด	อาคารสูง	
ประเทศ	181,821	-	-	3	7	3	3	44
คันนายาว	96,330	3	-	5	18	14	2	42
สวนหลวง	123,609	-	-	42	1	2	-	45
บึงกุ่ม	140,817	1	-	1	20	15	-	37
ลาดพร้าว	117,108	3	-	1	26	4	2	36
บางกะปิ	144,732	1	-	11	7	8	-	27
วังทองหลาง	107,458	-	-	-	-	13	6	19
สะพานสูง	96,092	21	1	2	1	4	-	29
รวม	1,007,967	29	1	93	83	66	7	279



หมายเหตุ: ข้อมูลจากสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร (2564)

จากตารางที่ 1 แสดงความหนาแน่นของประชากรและจำนวนชุมชนประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 โดยเทียบเคียงข้อมูลกับสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครพบว่า กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,007,967 คน เขตประเวศมีจำนวนประชากรมากที่สุด (181,821 คน) รองลงมาได้เรียง 2 ลำดับ คือ เขตบางกะปิ (144,732 คน) และเขตปทุมวันตามลำดับ (140,817 คน) ภาพรวมเฉลี่ยของจำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 อยู่ระหว่าง 96,092 – 181,821 คน ส่วนเรื่องประเภทของชุมชนพบว่าพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ส่วนใหญ่เป็นชุมชนเมือง (93 แห่ง) รองลงมาได้เรียง 2 ลำดับได้แก่ ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร (83 แห่ง) และชุมชนแออัดตามลำดับ (66 แห่ง) โดยที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบมากถึง 279 ชุมชน มีพื้นที่ในภาพรวมเป็นชุมชนประเภทเมือง หมู่บ้านจัดสรร และแออัด โดยเขตสวนหลวงที่อยู่ในเขตพื้นที่การปกครองหรือเขตอำนาจความรับผิดชอบระหว่างสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุขและสถานีตำรวจนครบาลประเวศมีชุมชนมากที่สุด (45) รองลงมาได้แก่ พื้นที่ประเวศ (44) และคันนายาวตามลำดับ (42) เป็นที่น่าสังเกตว่ามีเพียงเขตสะพานสูงที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีชุมชนประเภทเคหะชุมชน หากแต่ชุมชนประเภทหมู่บ้านจัดสรรและแออัดเป็นประเภทชุมชนที่มีเป็นส่วนใหญ่ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้งนี้เห็นได้ว่าชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่เขตทั้ง 8 แห่งที่อยู่ในเขตการปกครองของกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นมากด้วยเหตุนี้จึงมีแนวโน้มให้การปฏิบัติงานของตำรวจมากด้วยเช่นกัน ตำรวจนครบาล 4 จำต้องพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อเป็นหลักประกันความยุติธรรมและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

หากแต่สภาพแห่งความจริงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของตำรวจตามแนวทางยกระดับการบริการประชาชนที่กำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการให้บริการพบว่าบางแห่งยังไม่ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งยังมีปัญหาอีกนานับเช่น งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องไม่เสร็จสิ้นที่จุดเดียวทำให้ประชาชนเสียเวลา หรือด้านพฤติกรรมการแสดงออกของตำรวจที่มีลักษณะท่าทางไม่สุภาพ ถ้อยคำถือตำแหน่ง การควบคุมอารมณ์แสดงออกด้วยอาการฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย ไม่รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน มีความอดทนอดกลั้นต่อการถูกขู่มขู่อาฆอนในระดัไม่ตื่น (ภคพร ศรีวิสัย, 2563) ตำรวจไม่มอบสำเนาบันทึกประจำวันหรือรับคำร้องทุกข์แต่รับไว้แค่เป็นหลักฐานทำให้ผู้เสียหายสูญเสียสิทธิในการดำเนินคดี หรือปัญหาการประสานงานระหว่างตำรวจกับประชาชน (บุรินทร์ ศรีสุรางค์ และจอมเดช ตรีเมฆ, 2564) การบริการบนสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน การทำงานของตำรวจมีลักษณะเฉื่อยช้าตามและมีทัศนคติไม่ถูกต้อง (เศรษฐพงศ์ ธีระชัย, 2562) ปัญหาการให้บริการประชาชนตามข้างต้นจำต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการเป็นไปตามแผนพัฒนาระบบการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เรื่องทำนองนี้การศึกษาในประเทศหลายท่าน (นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์, 2563; ณฐนนท ทวีสิน ธีรพล กาญจนากาศ สุนิตดา เทศนิยม และเอกพิชญ์ สุ้งวาม, 2566) และนักการศึกษาต่างประเทศ (Yum, & Yoo, 2023; Hoang Anh, & Nguyen Thanh, 2022; Fondevila, Perdomo, Pérez, & Cafferata, 2021; Lu, Jian, & Yang, 2023) ที่ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

งานวิจัยนี้นำแนวทางการวัดความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐของมิลเลต (Millet, 1954) 5 ด้าน 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ประยุกต์ปรับใช้เป็นตัวแปรอิสระ 5 ตัวในงานวิจัยเหตุเพราะพบว่าประเด็นทำนองนี้ส่วนใหญ่จะศึกษาโดยใช้แนวคิดพาราสุไรมานและคณะเป็นตัวขับเคลื่อน ผู้ศึกษาใช้แนวคิดมิลเลตเป็นหลักมีไม่มากนัก จึงเลือกใช้เพื่อศึกษาหาข้อค้นพบที่อาจแตกต่าง โดยศึกษาว่าแนวทางทั้ง 5 ตามแนวคิดมิลเลตแนวใดที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 โดยพิจารณาในแง่อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ที่มีต่อความคาดหวังของประชาชน มุ่งหวังได้ข้อค้นพบที่ทราบข้อดีข้อจำกัดตรงตามสภาพแห่งเป็นจริง มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปปรับใช้กับการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนเกิดประสิทธิผลสูงขึ้น



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4
2. เพื่อศึกษาการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของประชาชน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อช่วยส่งเสริมกันและกันให้ได้ข้อค้นพบ การศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Belmont report) ประกอบด้วย 1.หลักความเคารพในบุคคล 2. หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย และ 3. หลักความยุติธรรม โดยได้ปฏิบัติทั้ง 3 หลักอย่างเคร่งครัด (U.S. Department of Health and Human Services, 2022)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกอาศัยในพื้นที่ 183.985 ตารางกิโลเมตร (สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2566) อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ 8 แห่งที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบด้วยสถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีตำรวจนครบาลประเวศ และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข (ราชกิจจานุเบกษา, 2550) โดยเทียบเคียงการรับแจ้งความจากประชาชนตามสถิติฐานความผิดคดีอาญา 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ 2. ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน 3. ฐานความผิดพิเศษ และ 4. คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ของสถานีตำรวจนครบาล 8 แห่ง ในภาพรวมเฉลี่ยมีแจ้งความแต่ละสถานีวันละ 170 คดี เทียบเป็น 170 คนที่เข้ารับบริการ จากนั้นใช้ตารางสำเร็จรูปเครซี่และมอแกนเทียบเคียงขนาดตัวอย่าง โดยขนาดประชากร 170 คน ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 118 คน (Krejcie, & Morgan, 1970) ซึ่งผู้วิจัยและคณะวางแผนเข้าพื้นที่ 2 วัน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ $118 \times 2 = 236$ คน ปิดเศษขึ้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 240 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับประชาชนที่อยู่พื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกในพื้นที่รับผิดชอบของบังคับการตำรวจนครบาล 4 และให้บริการบนสถานีตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 240 ราย คัดเลือกโดยสุ่มจากสถานีตำรวจ ๗ ละ 30 ราย มีทั้งหมด 8 สถานี ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Accidental / Convenience Sampling) กล่าวคือเก็บข้อมูลกับประชากรเป้าหมายตรงเวลากับที่ผู้วิจัยเดินทางไปสถานีที่นั้น ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์เคร่งครัดเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ เลือกบุคคลที่ผู้วิจัยประเมินทางสายตาหรือร่วมประเมินกับคณะทำงานว่าเป็นคนไทย สามารถอ่านและทำความเข้าใจคำถามในแบบสอบถามได้ มีสติ สัมปชัญญะตอบได้ซักถามกรณีเกิดข้อสงสัยในแบบสอบถาม คัดเลือกยึดหลักสำคัญคือเป็นประชาชนที่เดินทางมาสถานีตำรวจและเพิ่งเสร็จสิ้นจากการรับบริการบนสถานีตำรวจ (Andrade, 2020) โดยผู้วิจัยเดินทางไปสถานีตำรวจที่เป็นพื้นที่เป้าหมายด้วยตนเองและพูดคุยอธิบายรายละเอียดของงานวิจัยพร้อมขออนุญาต โดยผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประชากรเป้าหมายทุกรายยินดีสมัครใจ เหตุที่ใช้เทคนิคการสุ่มแบบเจาะจงเนื่องจาก 1. ต้องการเป้าหมายที่แสดงออกถึงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่เพิ่งเสร็จสิ้นทันที โดยจะเข้าไปพูดคุยเพื่อเก็บข้อมูลซึ่งคิดเห็นว่าตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากกว่าเก็บจากประชาชนทั่วไปที่ผ่านการใช้บริการบนสถานีตำรวจมาระยะหนึ่งที่อาจจำความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่อาจคลาดเคลื่อน และ 2. ข้อจำกัดด้านเวลาที่ไม่สามารถไปสถานที่เก็บข้อมูลได้เพียงวันเสาร์-อาทิตย์ ทั้งเดินทางไปถึงสถานีตำรวจที่ต้องการเก็บข้อมูลก็ต้องใช้เวลารอพบปะประชากรเป้าหมายในแต่ละราย (Ebenezer, 2023) เชิงคุณภาพใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี (theoretical sampling) ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อความเป็นตัวแทนของประชากรด้วยกลยุทธ์ตามโอกาสอำนวยความสะดวกตามความสมัครใจของผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนของการเป็นประชากรเป้าหมายกล่าวคือ เป็นประชาชนที่ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาล 4 ที่ประกอบด้วยสถานีตำรวจ 8 แห่ง และยินดีพร้อมให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่มด้วย



ความเต็มใจหลังจากให้ข้อมูลแบบสอบถามเสร็จสิ้นโดยผู้ให้ข้อมูลปราศจากความกดดันใด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและวิชาการสถิติ. (ม.ป.ป.) ไม่กำหนดจำนวนประชากรมีลักษณะยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนตามเหมาะสม ยุติการเก็บข้อมูลเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อมูลเกิดการอิ่มตัวเชิงทฤษฎี (theoretical saturation) กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้ไม่มีประเด็นใดใหม่กว่าข้อมูลที่มีอยู่เดิม (Hennink, Kaiser, & Marconi, 2017) จึงยุติที่จำนวน 12 ราย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานบุคคลเช่น อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ใช้มาตรวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต (Likert rating scales) 5 ระดับไล่เรียงจากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง- เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดโดยสอบถามว่า 1. ท่านพึงพอใจกับการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 หรือไม่ เพราะเหตุใด 2. ท่านเห็นว่าการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 ควรปรับปรุงในประเด็นใด และ 3. ท่านมีข้อเสนอแนะประเด็นใดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 ส่วนเชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ประกอบการสนทนากลุ่มและการบันทึกสนทนากับประชาชนที่ใช้บริการบนสถานีตำรวจคือ แบบซักถามที่กำหนดประเด็นครอบคลุมบริบทที่ทำการวิจัยและสรุปพร้อมปากกาสำหรับจดบันทึกข้อมูลสำคัญที่ได้จากการพูดคุยซักถาม ทั้งนี้ประชาชนทุกคน (12 ราย) ที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีใจสมัคร เต็มใจเข้าร่วมพร้อมให้ข้อมูลข้อเท็จจริงตามแต่ประสบการณ์หรือความคิดของแต่ละบุคคล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำมาใช้งาน

แบบสอบถามที่ใช้ลงภาคสนามผ่านการแก้ไขปรับปรุงทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะที่น่าจะใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมายจำนวน 40 คนก่อนนำไปใช้จริง ตรวจสอบความคงที่หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้วิธีการทดสอบซ้ำโดยการนำไปวัดกับกลุ่มตัวอย่างครั้งที่หนึ่งแล้วเว้นระยะหนึ่งแล้วกลับไปวัดซ้ำ (Schuler, Anderson, & Kussbauer, 2023) และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นความคงตัว ตรวจสอบค่า Pearson's product moment correlation ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.70 อยู่ระดับดี สำคัญที่ได้พิจารณาความถูกต้องของมาตรวัด 9 ประการดังนี้ 1. ความถูกต้องในตัวสร้าง (construct validity) พิจารณาความสัมพันธ์ของมาตรวัดกับสมมติฐานของทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดที่ใช้ในซึ่งต้องมีทิศทางตามที่คาดหวังและเลือกใช้การทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor Analysis: CFA) ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมีค่าที่น่าหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งในงานค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า 0.78 อยู่ในระดับดี (Chen, 2024) 2. ความถูกต้องในเนื้อหา (content validity) สำคัญพิจารณาคือความครอบคลุมของมาตรวัดในเรื่องที่เป็นเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การให้คำนิยามจริง คำนิยามปฏิบัติการว่าปรากฏในงานหรือไม่ ซึ่งงานวิจัยได้ปฏิบัติทั้งหมดตามแบบมาตรฐานสากลโดยรายการข้อคำถามทุกข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า .70 ทุกรายการ (Roebianto, Savitri, Sriyanto, & Syaiful, 2023) 3. ความถูกต้องพ้องกันหรือไปด้วยกันได้ (concurrent validity) หมายถึงสิ่งที่สามารถไปด้วยกันได้เป็นอย่างดีเช่น ตำรวจผู้ที่เต็มใจให้บริการประชาชนมักปฏิบัติงานบริการได้ดี ผู้วิจัยพิจารณามาตรวัดโดยการสร้างมาตรวัดได้สร้างเป็นเรื่องสอดคล้องกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันสูงอันแสดงถึงความถูกต้องพ้องกันของมาตรวัด (Racy, Morin, & Hagerty, 2022) 4.ความถูกต้องแตกต่าง (differential validity) พิจารณามาตรวัดแต่ละตัวแปรพบว่าแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงถึงความถูกต้องด้านแตกต่าง (Marini, Westrick, Young, Shmueli, & Shaw, 2019) 5. ความถูกต้องผิวหน้า (face validity) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความชัดเจนรายการข้อความที่ใช้ในการสร้างมาตรวัดผู้ใดอ่านก็สามารถเข้าใจได้เป็นอย่างดี (Masuwai, Zulkifli, & Hamzah, 2024) 6. ความถูกต้องในการแปล (translation validity) ในงานได้แปลงแนวคิดที่เป็นนามธรรมเป็นรายการที่จะใช้วัดให้เป็นรูปธรรมที่มีความถูกต้อง เมื่อแปลงข้อความแล้วนำรายการข้อความไปเก็บข้อมูล จากนั้นทำการลงรหัสและให้น้ำหนักของแต่ละรายการถูกต้องโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ปัจจัย (Andersson, Granat, Brännström, & Sandgren, 2022) 7. ความถูกต้องเชิงบริบท (nomological validity) สร้างมาตรวัดสอดคล้องกับบริบทในเชิงองค์ความรู้หรือทฤษฎีของสิ่งที่ต้องการวัดซึ่งค่าของมาตรวัดมีความสัมพันธ์กันสูงกับอีกตัวแปรหนึ่งในทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Lee, & Pan, 2021) 8. ความถูกต้องด้านการบรรจบ (convergent validity) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร



มีลักษณะเชิงเส้นตรง (Cheung, Thomas, Lau, & Wang, 2023) ซึ่งแสดงผลบรรจบที่ระดับปานกลาง และ 9. ความถูกต้องด้านการจำแนก (discriminant validity) พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละรายการข้อคำถามของทุกมาตรวัด ภาพรวมพบว่าอยู่ระดับปานกลางกล่าวคือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทุกรายการมีค่าห่างจากศูนย์พอสมควรแสดงถึงข้อคำถามมีอำนาจในการจำแนก (Ronkko, & Cho, 2020)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเข้าพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ด้วยตนเองและผู้ช่วยอีก 3 คน เดินทางภายในวันที่ 693.98 ตารางกิโลเมตรใน 9 เขตของพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อไปเก็บข้อมูลกับประชาชนในพื้นที่ช่วงวันเสาร์ที่ 16-17 ธันวาคม พ.ศ.2566 กำหนดลงพื้นที่สนามในช่วงวันหยุดราชการเวลา 9.00-21.00 น. เป็นเวลา 2 วัน วางแผนเก็บข้อมูลได้เฉลี่ยวันละ 120 ราย แบ่งหน้าที่แยกกันเข้าพื้นที่เก็บข้อมูล โดยสถานที่เก็บข้อมูลประชาชนประกอบด้วย 8 แห่งคือ สถานีตำรวจนครบาลสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เหตุเลือกเจาะจงเก็บข้อมูลบริเวณสถานีตำรวจเนื่องเพราะต้องการข้อมูลจากประชาชนที่เพิ่งผ่านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ รู้ถึงการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ได้ทันทีจะได้ไม่ต้องนึกคิดขณะตอบข้อคำถามลดข้อบกพร่องจากการได้มาซึ่งข้อมูล ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้เลือกประชาชนที่เพิ่งผ่านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเช่นเดียวกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้เวลาเก็บข้อมูล 2 วันจากประชาชน 12 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4 คน และเพศหญิง 8 คน โดยสนทนากลุ่มบริเวณข้างสถานีตำรวจนครบาลหัวหมากและสถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่มที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 โดยทำการพูดคุยซักถามตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง หาค่า Kolmogorov-Smirnov (K-S test) ตรวจสอบค่า e ว่าแจกแจงเช่นใด หาค่า Tolerance ตรวจสอบค่ายอมรับความต่าง หาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ที่ต้องได้ค่าไม่เกิน 10 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงรวมทั้งตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .75 (Multicollinearity) (Vorosmarty, & Dobos, 2020) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล (Shrestha, 2022) นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตารางและสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อภิปรัชญาตัวแปรอิสระทั้ง 5 ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและผลรวมหรือไม่ ส่วนเชิงคุณภาพใช้แนวการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (inductive analysis) ศึกษารายละเอียดให้เกิดความคุ้นเคยกับข้อมูลที่ได้และแยกประเด็นเนื้อเรื่องต่าง ๆ เพื่อได้แบบแผนของความสัมพันธ์ผ่านกระบวนการทำซ้ำ หมุนวนและการเปรียบเทียบกรณีเชิงลบ (Creswell, 2014) เมื่อข้อมูลจัดกลุ่มเรียบร้อยแล้วจึงใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยนำรายการข้อมูลเข้าโปรแกรม ATLAS.ti เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของข้อความต่าง ๆ ที่ได้จากการสนทนากลุ่มและบันทึกความจำ ผู้วิจัยใช้แนวทางผสมในการดำเนินวิจัยมุ่งศึกษาตามตัวแปรต่าง ๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (ภาพที่ 1) เน้นเรื่องความตรงประเด็น ความง่ายไม่สลับซับซ้อน สอดคล้องกับความสนใจและมีประโยชน์เชิงนโยบายเป็นสำคัญ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์จริง

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปรที่ใช้ศึกษาพบว่าในภาพรวมค่า Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง .777 - .916 อยู่ในระดับดี โดยที่มาตรวัดการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าน้ำหนักรวม .725 โดยตัวแปรองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักรายการสูงสุดคือ ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน (.901) ส่วนมีความเชื่อถือได้เป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.798) มาตรวัดการให้บริการที่ตรงเวลามีค่าน้ำหนักรวม .844 รายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ ปฏิบัติตรงตามเวลานัดหมาย (.911) ส่วนมีความเต็มใจให้บริการเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.826) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าน้ำหนักรวม .836 พบว่ารายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือความพร้อมของสถานที่ให้บริการเหมาะสม (.891) ส่วนความสะดวกสบายที่ได้รับเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.781) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าน้ำหนักรวม .788 รายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ ให้บริการไม่เว้นวันหยุด (.832) ส่วนไม่มีการหยุดพักเที่ยงเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.777) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าน้ำหนักรวม .884 รายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ มีการจัดทำมาตรฐานการบริการ (.916) ส่วน



การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.788) และมาตรวัดความคาดหวังของประชาชนมีค่าเท่ากับ .887

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปร

ตัวแปรหลัก	ตัวประกอบประกอบ	ค่า Cronbach's Alpha
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน	.901
	ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการ	.874
	ให้บริการทัดเทียมระหว่างเพศหญิงและชาย	.889
	มีความเชื่อถือได้	.798
	ยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ	.832
การให้บริการที่ตรงเวลา	จัดบริการได้รวดเร็วทันเวลา	.879
	มีความเต็มใจให้บริการ	.826
	อุทิศเวลาต่อการบริการ	.794
	ปฏิบัติตามเวลาเมื่อนัดหมายคดี	.911
การให้บริการอย่างเพียงพอ	มีขอบเขตกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด	.892
	ความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	.881
	ความพร้อมของสถานที่ให้บริการเหมาะสม	.891
	ตอบสนองเข้าถึงประชาชนทุกพื้นที่	.813
	ความสะดวกสบายที่ได้รับ	.781
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสม	.844
	มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	.781
	ไม่มีการหยุดพักเที่ยง	.777
	ให้บริการไม่เว้นวันหยุด	.832
	มีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดี	.786
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	มีการผลิตเปลี่ยนบุคคลเพื่อให้บริการ	.794
	มีการจัดทำมาตรฐานการบริการ	.916
	มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการ	.847
	การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ	.788
	ปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	.809
ความคาดหวังของประชาชน	ความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ	.811
	การมีส่วนร่วมของประชาชน	.877
ความคาดหวังของประชาชน		.887

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ปรากฏส่วนหนึ่งในตารางที่ 4 และ 5 ส่วนผลการวิจัยที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปรากฏส่วนหนึ่งในตารางที่ 7 รายละเอียดมีดังนี้

ตารางที่ 4 คุณลักษณะพื้นฐานประชาชนผู้รับบริการ (N = 240)

รายการที่ใช้วัด	จำนวน (คน)	อัตราส่วนร้อยละ
เพศ	ชาย	104
	หญิง	136
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	24
	21 – 40 ปี	61
	41 – 60 ปี	109
	มากกว่า 60 ปี	46
		19.16



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

รายการที่ใช้วัด		จำนวน (คน)	อัตราส่วนร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	36.25
	ปริญญาตรี	114	47.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	16.25
สถานภาพ	โสด	93	38.75
	สมรส	119	49.58
	หย่า/หม้าย	28	11.67
อาชีพ	นักศึกษา	34	14.16
	พ่อค้าแม่ค้า	58	24.16
	พนักงานภาคเอกชน	52	21.69
	พนักงานภาครัฐ	27	11.25
	เจ้าของธุรกิจ	35	14.58
	พ่อบ้านแม่บ้าน	29	12.08
	อื่น ๆ	5	2.08
รายได้ต่อเดือน (บาท)	ไม่เกิน 15,000	44	18.33
	15,001 – 25,000	61	25.41
	25,001 – 35,000	74	30.85
	35,001 – 45,000	38	15.83
	มากกว่า 45,000	23	9.58
การรับบริการที่สถานitäรวจ	ไม่ค่อยบ่อย	117	48.75
	ค่อนข้างบ่อย	72	30.00
	บ่อยครั้ง	51	21.25
ระดับความคาดหวัง	น้อย	86	35.84
	ปานกลาง	125	52.08
	มาก	29	12.08

จากตารางที่ 4 ประชาชนผู้รับบริการบนสถานีตำรวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.67) อายุระหว่าง 41 – 60 ปี (ร้อยละ 45.41) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 47.50) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 49.58) อาชีพพ่อค้าแม่ค้า (ร้อยละ 24.16) รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท (ร้อยละ 30.85) การรับบริการที่สถานีตำรวจไม่ค่อยบ่อย (ร้อยละ 48.75) และประชาชนมากกว่าครึ่ง (125 คน) มีความคาดหวังต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.08) ส่วนรายละเอียดความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจกับใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกันมากที่สุด (ร้อยละ 22.91) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับได้แก่ ไม่ถูกแบ่งแยกในการให้บริการและยึดหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาพบว่าประชาชนเกือบครึ่ง (118 คน) พึงพอใจต่อการมีความเต็มใจให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 49.16) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับได้แก่ อุทิศเวลาต่อการบริการ และปฏิบัติตรงตามเวลานัดหมายเป็นลำดับท้าย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจกับความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 37.08) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับได้แก่ ความสะดวกสบายที่ได้รับ และเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าประชาชนมากกว่าครึ่ง (129 คน) พึงพอใจกับความสม่ำเสมอในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 53.75) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับได้แก่ ให้บริการไม่เว้นวันหยุด และมีการติดตามให้ความช่วยเหลือระหว่างคดี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจกับการปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (ร้อยละ 43.75) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับได้แก่ มีการจัดทำมาตรฐานการบริการ และความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะเป็นลำดับท้าย



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

ตารางที่ 5 ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 (N = 240)

รายการที่ใช้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจของประชาชน (ร้อยละ)				
	ความคาดหวัง (คะแนนเต็ม 5)	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.86	2.87	15.42	9.17	46.66	17.08	11.67
การให้บริการที่ตรงเวลา	3.79	2.69	11.67	13.75	50.00	15.83	8.75
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	2.47	14.17	19.17	44.58	14.58	7.50
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.07	3.04	6.67	8.33	48.33	21.67	15.00
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.82	2.88	12.92	8.75	47.50	18.33	12.50
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	2.79	12.17	11.84	47.41	17.50	11.08

ตารางที่ 5 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 โดยภาพรวมความคาดหวังประชาชนพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.84 จากคะแนนเต็ม 5) โดยประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังการให้บริการอย่างต่อเนื่องของตำรวจนครบาล 4 มากที่สุดเป็นลำดับแรก (4.97) รองลงมาได้เรียงลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอลำดับท้าย (3.66) ส่วนภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจนครบาล 4 พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (2.79 จากคะแนนเต็ม 5) โดยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจการให้บริการอย่างต่อเนื่องของตำรวจนครบาล 4 มากที่สุดเป็นลำดับแรก (3.04) รองลงมาได้เรียงลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างพอเพียงเป็นลำดับท้าย (2.47) ทั้งนี้เป็นที่น่าสนใจ 2 ประเด็น 1. การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการที่ประชาชนส่วนใหญ่ทั้งคาดหวังและพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ซึ่งอาจต้องวิเคราะห์ในลำดับถัดไป และ 2. การให้บริการอย่างเพียงพอเป็นรายการเดียวเท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าครึ่งกล่าวคือ ได้เพียง 2.47 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งอาจต้องวิเคราะห์ในลำดับถัดไปเช่นกัน

ตารางที่ 6 ค่าความสัมพันธ์ทวิระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ศึกษา (N = 240)

ตัวแปร	EXPEC	EQUIT	TIMEL	AMPLE	CONTI	PROGR
EXPEC	1.00	.18	.47	.58	.39	.56
EQUIT		1.00	.33	.46	.41	.47
TIMEL			1.00	.57	.38	.23
AMPLE				1.00	.63	.61
CONTI					1.00	.44
PROGR						1.00
Tolerances	-	.66	.87	.74	.91	.77
VIF	-	1.27	1.16	1.31	1.27	1.24
K-S Test	2.21	.89	.91	1.37	.82	1.12
ค่าสูงสุด	5	5	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	3.84	2.87	2.69	2.47	3.04	2.88
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	.77	.61	.08	.44	.37	.81
ค่าความเบ้	.56	.71	.24	.67	-.14	.55
ค่าความโด่ง	.22	-.23	.31	.87	.68	.64

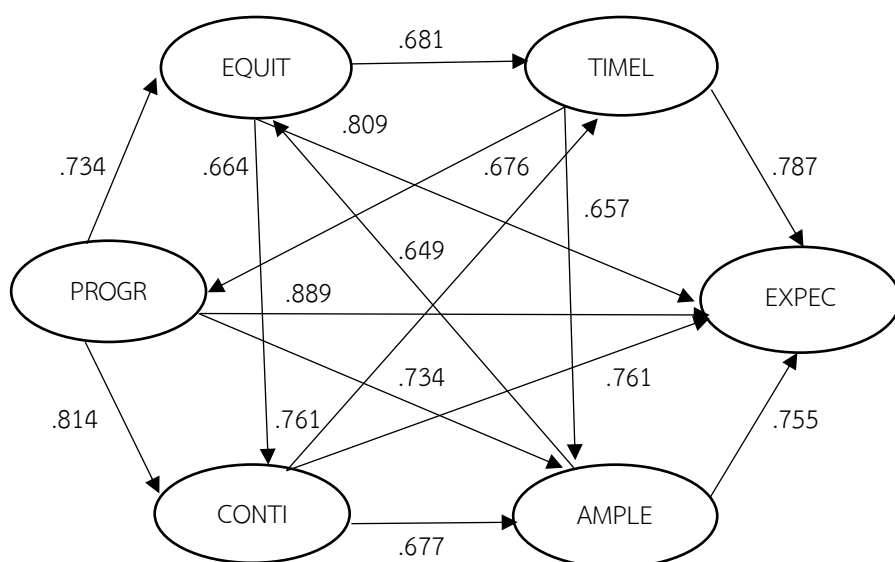
หมายเหตุ: Kaiser-Meyer Olkin = .764 และค่าต่ำสุดทุกรายการ = 1

ก่อนดำเนินการกิจกรรมเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ต้องตรวจสอบข้อมูลดิบว่าละเมิดข้อสมมติที่กำกับเทคนิควิธีหรือไม่ได้แก่ การกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate normality) การกระจายปกติหลายตัวแปร (multivariate normality) ความเหมือนกันของการผันแปร (homoscedasticity) ความเป็นเส้นตรง (linearity) เป็นต้น ตามตารางที่ 6



จากตารางที่ 6 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) พบว่าการกระจายปกติ พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งและค่า K-S test พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ และเมื่อทดสอบ linearity พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการให้บริการประชาชน (F test = 1.717 มีนัยสำคัญทางสถิติ) ส่วนค่า VIF และ Tolerance ไม่มีปัญหา ค่า KMO อยู่ในเกณฑ์ปกติไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด (Harris, 2022) เมื่อตรวจสอบแล้วไม่มีการละเมิดข้อสมมติ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ร่วมกับค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (standardized coefficients) ในสมการการวิเคราะห์ เมื่อแทนค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐานจากการวิเคราะห์แบบขั้นตอนลงสมการโครงสร้างจึงปรากฏสมการที่ 1-6 และแบบจำลอง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{EXPEC} &= f(.809 \text{EQUIT} + .787 \text{TIMEL} + .755 \text{AMPLE} + .761 \text{CONTI} + .889 \text{PROGR}) \dots\dots\dots(1) \\
 R &= .557 \quad R^2 = .427 \quad F = 13.146 \quad \text{Sig.F} = .000 \\
 \text{PROGR} &= f(.676 \text{TIMEL}) \dots\dots\dots(2) \\
 R &= .664 \quad R^2 = .477 \quad F = 14.471 \quad \text{Sig.F} = .001 \\
 \text{EQUI} &= f(.649 \text{AMPLE} + .734 \text{PROGR}) \dots\dots\dots(3) \\
 R &= .617 \quad R^2 = .397 \quad F = 13.874 \quad \text{Sig.F} = .000 \\
 \text{TIMEL} &= f(.681 \text{EQUIT} + .761 \text{CONTI}) \dots\dots\dots(4) \\
 R &= .497 \quad R^2 = .354 \quad F = 13.504 \quad \text{Sig.F} = .000 \\
 \text{CONTI} &= f(.664 \text{EQUIT} + .814 \text{PROGR}) \dots\dots\dots(5) \\
 R &= .564 \quad R^2 = .411 \quad F = 13.873 \quad \text{Sig.F} = .001 \\
 \text{AMPLE} &= f(.657 \text{TIMEL} + .677 \text{CONTI} + .734 \text{PROGR}) \dots\dots\dots(6) \\
 R &= .621 \quad R^2 = .546 \quad F = 14.814 \quad \text{Sig.F} = .000
 \end{aligned}$$



ภาพที่ 2 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ (ค่าสัมประสิทธิ์)



ตารางที่ 7 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อความคาดหวังประชาชน (N = 240)

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR)	.889	1.363	2.252
การให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUI)	.809	.875	1.684
การให้บริการที่ตรงเวลา (TIMEL)	.787	.496	1.283
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI)	.761	1.111	1.875
การให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE)	.755	.347	1.102

หมายเหตุ: (1) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) ได้จาก $(.814 \times .677 \times .755) + (.734 \times .755) + (.734 \times .681 \times .787) = 1.363$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.889 + 1.363 = 2.252$ (2) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUI) ได้จาก $(.664 \times .677 \times .755) + (.681 \times .787) = .875$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.809 + .875 = 1.684$ (3) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการที่ตรงเวลา (TIMEL) ได้จาก $(.657 \times .755) = .496$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.787 + .496 = 1.283$ (4) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI) ได้จาก $(.677 \times .755) + (.761 \times .787) = 1.111$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.761 + 1.111 = 1.875$ (5) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE) ได้จาก $(.649 \times .681 \times .787) = .347$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.755 + .347 = 1.102$

จากตารางที่ 7 พบว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมมากที่สุดต่อความคาดหวังของประชาชน โดยอิทธิพลทางตรงเรียง 3 ลำดับมากไปน้อยได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) (.889) การให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUI) การให้บริการที่ตรงเวลา (TIMEL) ส่วนตัวแปรการให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) (1.363) อิทธิพลทางอ้อมมากที่สุด รองลงมาได้เรียงอีก 2 ลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI) และการให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUI) และตัวแปรการให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) ก็ยังมีอิทธิพลสูงมากที่สุดต่อความคาดหวังของประชาชน (2.252) รองลงมาได้เรียงอีก 2 ลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTI) และการให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUI) ตามลำดับ เป็นที่สังเกตว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีตัวแปรประกอบได้แก่ 1.การจัดทำมาตรฐานการบริการ 2.มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการ 3.การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ 4.ปฏิบัติด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง 5. ความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ และ 6.การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจรรยาบรรณ 4 ที่ทำหน้าที่ด้านบริการ ซึ่งจะวิเคราะห์แต่ละประเด็นในลำดับถัดไป

อภิปรายผล

การจัดทำมาตรฐานการบริการที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะเป็นกรอบตัวชี้วัดการทำงานในด้านต่าง ๆ ว่าได้ผลการปฏิบัติเป็นเช่นใด หนึ่งในวิธีวัดผลการให้บริการของตำรวจใช้ตามมาตรฐาน ITA (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในส่วนตัวชี้วัดการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ E-Service และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่สถานีตำรวจทั่วประเทศต้องจัดทำประเมินความพึงพอใจของประชาชนตามหัวข้อ 5 ข้อคำถาม 1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ 2. การชี้แจง ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ 3. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4. การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน 5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และตัวอย่างการวัดผลการให้บริการประชาชน (สำนักงานจเรตำรวจ, 2566) ตามข้อ 5 ของแนวทางการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานีตำรวจให้มีความพร้อมในการดูแลประชาชนอำนวยความสะดวกและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 1. ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ รวดเร็ว โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง 2. ควบคุม กำกับดูแลการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมอย่างเท่าเทียม 3. ลดขั้นตอนและระยะเวลา



การปฏิบัติในลักษณะการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 4. ขยายและเพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น การชำระค่าปรับคดีจราจร การรับแจ้งเหตุผ่านทางสื่อสารสนเทศ จุดรับแจ้งเหตุเคลื่อนที่ การนัดหมายแจ้งความออนไลน์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) เรื่องทำนองนี้สถานีตำรวจได้ปฏิบัติและนักการศึกษาได้ข้อค้นพบในงานสอดคล้องกันว่าการดำเนินงานแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเช่นนี้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในแง่การควบคุมมาตรฐานงานและต่อผู้รับบริการหรือประชาชนที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ (สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566; สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว, 2566; แสงรวี สารประจุ, 2562; อดพร ศรีวิสัย, 2563; นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์, 2563) ดังนั้นแนวทางการจัดทำมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นประเด็นหนึ่งที่ส่งเสริมให้การให้บริการของตำรวจนครบาล 4 พัฒนาดียิ่งขึ้นเนื่องเพราะเหตุผลสนับสนุนข้างต้นประกอบกับเป็นประเด็นที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อมและผลรวมต่อความคาดหวังประชาชน

ประเด็นที่ 2 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะการสื่อสารเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญของการให้บริการก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในสังคม การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการถ่ายทอดสารจากผู้หนึ่งไปอีกผู้หนึ่งโดยใช้สื่อต่าง ๆ รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อกันทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่สื่อออกเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) รูปแบบทางเลือกการสื่อสารแบบไม่บอกกล่าวเป็นแนวคิดทางเลือกใหม่ไม่ได้มุ่งเป้าที่การให้ความรู้หรือข้อมูลใดแต่เป็นรูปแบบสื่อสารโดยสะท้อนซ้ำ ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดซึมซับข่าวสารที่ผู้ส่งประสงค์ให้ได้รับรู้ (Chan, 2023) หรือเป็นปัจจุบันสมัยต้องสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย สื่อใหม่ สื่อสังคม อิทธิพลของเครือข่ายเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมชีวิตประจำวันของมนุษย์เนื่องเพราะเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งที่บุคคลส่วนมากขาดจากไม่ได้ (Fedorova, 2021) ประเด็นการสื่อสารเกี่ยวเนื่องกับแนวทางปฏิบัติราชการ พ.ศ.2567 ข้อ 7 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดย 1. รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชนให้เป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน 2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีต่างๆ ทุกด้านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้อำนาจสามารถทำงานสนับสนุนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด 3. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานในการให้บริการประชาชน 4. นำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมบริการประชาชนและลดภาระงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) ทั้งนี้ประเด็นทักษะการสื่อสารการที่ตำรวจชี้แจงปัญหาการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจจะส่งผลให้การปฏิบัติงานร่วมกันไม่ตึงเครียด เกิดความใกล้ชิดเข้าใจต่อกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องใช้เทคนิควิธีการสื่อสารเพราะการสื่อสารในสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่เหมาะสมแตกต่างกันไป สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นการรับรู้ร่วมกันในกระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร กระบวนการนำข่าวสารจากแหล่งกำเนิดไปสู่จุดหมายปลายทาง กระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับโดยตั้งใจให้ผู้รับเปลี่ยนพฤติกรรม (สฤรรัตน์ แจ้งหิรัญ, 2561) ดังนั้นการที่ตำรวจนครบาล 4 มีทักษะการสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานด้านบริการประชาชน สอดคล้องกับข้อค้นพบได้งานที่ว่าการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการเป็นประเด็นสำคัญมากซึ่งมีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังของประชาชน ความคาดหวังในที่นี้คือ ความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากตำรวจที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจ

การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องเพราะการให้บริการที่ดีต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือดำเนินการต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ เรื่องทำนองนี้เกี่ยวเนื่องกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ที่หมายถึงความสามารถในการบริการให้ตรงตามข้อตกลงที่ผู้ให้บริการให้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม ความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลาของการบริการการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ผลของการบริการต้องมีความสม่ำเสมอทุกครั้งจะทำให้รู้สึกว่าการที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการหรือประชาชนให้ความไว้วางใจ เกี่ยวกับเรื่องนี้สถานีตำรวจสังกัดนครบาล 4 ทั้ง 8 แห่ง อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาตรงตามผู้ส่งสารประสงค์ประกาศ แจ้ง บอกกล่าว หรือแนะนำกระจายผ่านช่องทางหลากหลายดังเช่น ทุกสถานีตำรวจนครบาล 4 เผยแพร่คู่มือประชาชนที่ประกอบด้วยประเภทของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ พันธะสัญญาในงาน ขอตรวจสอบประวัติการสมัครงาน การขออนุญาตเล่นจ้าว หรือการ



แจ้งตายของคนต่างด้าวเป็นต้น (สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง, 2566) การปฏิบัติงานบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เป็นการให้บริการซึ่งสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ ที่เห็นชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากจะทำให้ผู้รับบริการพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขอภัยหรืออื่นใดก็ตาม ประเด็นการให้บริการให้เกิดความถูกต้องแม่นยำมีความสำคัญที่ตำรวจนครบาล 4 จำต้องปฏิบัติกรณีปฏิบัติได้ตามมาตรฐานสากลจึงส่งเสริมให้ความคาดหวังของประชาชนมีแนวโน้มพัฒนาในเชิงบวกเหตุผลสนับสนุนเพราะเรื่องการบริการถูกต้องแม่นยำมีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนจากผลที่ได้ศึกษา

ประเด็นที่ 4 ปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีความสำคัญต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการเนื่องจากความรวดเร็วเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนที่กำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการให้บริการ หรือโครงการสถานีตำรวจล้ำสมัยที่เป็นโครงการที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ หนึ่งในยุทธศาสตร์คือเพื่อปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีระบบการทำงานซึ่งนักการศึกษานำมาเป็นประเด็นหัวข้องานวิจัยเพื่อศึกษาข้อดีว่าขั้นตอนการให้บริการพนักงานสอบสวนนำความรู้ด้านนิติวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในงานสืบสวนสอบสวนรวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใสและเป็นธรรมต่อประชาชนที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลรองรับประชาคมอาเซียน 2) เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการและเข้าถึงการให้บริการของสถานีตำรวจได้อย่างรวดเร็ว (จรัส ธรรมธนารักษ์, 2563) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการส่งผลทำให้การปฏิบัติดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว แต่ความรวดเร็วต้องควบคู่กับข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้การปฏิบัติหรือการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล (แสงวี สารประจุ, 2562; สลิตา ปาละกุล และอรนนท์ กลั่นทูละ, 2565) อย่างไรก็ตามสภาพปัจจุบันไม่อาจปฏิเสธว่าความรวดเร็วยังเป็นประเด็นปัญหาที่สังคมเรียกร้องจากหน่วยงานตำรวจประชาชนจำนวนหนึ่งไม่พึงพอใจต่อการให้บริการบนสถานีตำรวจอันเนื่องจากความล่าช้าในการทำงาน เรื่องทำนองนี้ ชยุตมารยาท (2565) ศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนพบว่า ด้านความรวดเร็วของกระบวนการสอบสวนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การสอบสวนดำเนินคดีของพนักงานสอบสวนยังไม่รวดเร็วพอที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาหรือชดเชยค่าเสียหายล่าช้า ในทางกลับกันผู้ต้องหาที่ถูกจับกุมและควบคุมตัวไว้ในระหว่างการสอบสวนก็เสียสิทธิและเสรีภาพเป็นระยะเวลานาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากพนักงานสอบสวนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานหรือคดีมีความยุ่งยากซับซ้อนทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานเป็นระยะเวลานาน เช่นนี้ความรวดเร็วจึงมีความสำคัญมีอิทธิพลที่ส่งผลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังของประชาชน

ประเด็นที่ 5 ความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนเนื่องจากสถานีตำรวจ 8 แห่งที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ได้ปฏิบัติตามกรอบตัวชี้วัดการทำงานตามมาตรฐานโดยการประเมิน ITA (สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว; 2566; สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง, 2566; สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566) ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส และส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลงไปได้ไม่มากนักน้อย ในหมวด 9 การเปิดเผยข้อมูลได้กำหนดให้สถานีตำรวจเปิดเผย 1.ข้อมูลพื้นฐานเช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลการดำเนินงาน โครงสร้างอัตรากำลังพลและข้อมูลผู้บริหาร 2.การบริหารงานเช่น คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ E-Service ข้อมูลการดำเนินงานในเชิงสถิติเป็นต้น 3.การบริหารเงินงบประมาณเปิดเผยประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือน 4.การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนากำลังพล และ 5.การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตเปิดช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี (สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566) ซึ่งการปฏิบัติได้มาการรายงานผลเช่น ผลการดำเนินงานแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเป็นประจำทุกปี ปฏิบัติสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร สมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลางและบริการด้วยใจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567) การที่ตำรวจนครบาล 4 ปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ตำรวจนครบาล 4 ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเช่นนี้จึงส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังของประชาชน

ประเด็นสุดท้ายการมีส่วนร่วมที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนนั้น หน่วยงานตำรวจผ่านการดำเนินกิจกรรมมาระยะใหญ่แล้วดังเช่นกิจกรรม



โครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความสำคัญคือ ทำให้ประชาชนในสังคมได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยมีแนวความคิดตามหลักการที่ว่าประชาชนคือตำรวจ ตำรวจคือประชาชน ซึ่งมีหลักการปฏิบัติ 1. แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม 2. ประชาสัมพันธ์ อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 3. ลดปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดในพื้นที่ชุมชน/หมู่บ้าน 4. เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในชุมชน/หมู่บ้าน และสังคมในภาพรวม หรือจัดโครงการสถานีตำรวจชุมชนที่หมายถึง หน่วยบริการประชาชนซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยบูรณาการทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบตามหลักการที่ว่าประชาชนคือ ตำรวจคนแรก การปฏิบัติเช่นต้นไปเป็นตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนชุมชนท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ.2551 ซึ่งตามระเบียบนี้ได้ให้ความหมายของอาสาสมัครตำรวจบ้านตามความในข้อ 4 ว่า “อาสาสมัครตำรวจบ้าน” หมายความว่าแนวร่วมประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ ลักษณะปฏิบัติการเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) เป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนในกิจการตำรวจ รวมถึงการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) เช่นกันที่ทุกสถานีตำรวจรวมทั้ง 8 แห่งในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีประชาชนร่วมเป็นกรรมการชุดละ 6-10 คน ทำหน้าที่ประสานการตรวจสอบและการติดตามการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ รับคำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล หรือให้ข้อมูลข่าวสารและเสนอปัญหาความเดือดร้อนเป็นต้น (สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566; สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว, 2566; สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง, 2566)

จากการศึกษาความคาดหวังประชาชนโดยใช้แนวทางการวัดความคาดหวังและพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ 5 แนวทางของมิลเลต (Millet, 1954) พบว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGR) มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมมากที่สุดต่อความคาดหวังประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 พิจารณาได้ว่า 1.การจัดทำมาตรฐานการบริการ 2.มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการ 3.การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ 4.ปฏิบัติด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง 5. ความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ และ 6.การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นประเด็นที่สำคัญสอดคล้องกับสังคมปัจจุบันอย่างยิ่ง โดยอดีตความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะหรือการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจไม่จำเป็นนักต่อการวางแผนปฏิบัติงานของตำรวจ อาจเพราะสังคม ณ ขณะนั้นการสื่อสารไม่กว้างขวางเฉกเช่นปัจจุบันที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือสื่อสารกระจายเผยแพร่ข้อมูลสู่สังคมวงกว้างโดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (Social media หรือ Social Network) ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Line, Twitter, Google+, Instagram, YouTube และอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในวงกว้างต่อระบบการสื่อสาร ทำให้สามารถเชื่อมต่อความสัมพันธ์กันอย่างกว้างขวาง ไม่จำกัดเวลา สถานที่ จึงเกิดการเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงการทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนรวมถึงสถานีตำรวจเช่นกัน

ทั้งนี้ ผลการเก็บข้อมูลที่ได้จากสนทนากลุ่มและบันทึกสนทนากับประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจนครบาล 4 จำนวน 12 คน สามารถสรุปสาระสำคัญได้ 2 ประเด็นปัญหาการให้บริการบนสถานีตำรวจที่ต้องปรับปรุง 1. การให้บริการรวดเร็วทันเวลาที่เป็นตัวแปรประกอบของการบริการที่ตรงเวลา และ 2. การให้บริการที่เอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นตัวแปรประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณาประเด็นแรกที่ประชาชนคาดหวังจะพบว่าแม้สถานีตำรวจนครบาล 4 ทั้ง 8 แห่งได้ปฏิบัติตามแนวทาง one stop service เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกิดความสะดวกและได้รับความรวดเร็วในการบริการ หากแต่การปฏิบัติยังต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากยังบกพร่องบางประเด็นเช่น มีความเต็มใจให้บริการหรืออุทิศเวลาต่อการบริการที่ประชาชนให้ข้อมูลว่าไม่ต้องเดินไปหลายที่จุดบริการแต่ยังต้องใช้เวลารอนานในการดำเนินการจนเสร็จสิ้น บางครั้งพบเจ้าหน้าที่บางคนขาดความเอาใจใส่โดยปฏิบัติงานรับเรื่องคดีควบคู่กับพูดคุยโทรศัพท์ส่วนตัว ทำให้การสอบถามให้ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ราบรื่น เกิดติดขัดโดยต้องทวนถามตอบซ้ำไปมา หรือแม้แต่กรณีแจ้งข่าวเวลาสักครู่แล้วเดินจากไปใช้เวลานานจึงกลับมาเป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการที่ตรงเวลาในประเด็นเต็มใจให้บริการ อุทิศเวลาต่อการบริการที่ต้องปรับปรุง และประเด็นที่ 2 การให้บริการที่เอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ประชาชนคิดเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหา ทั้งยังสอดคล้องกับข้อมูลที่วิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ได้ข้อค้นพบว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังประชาชนนั้น ประชาชนผู้ให้ข้อมูล 2 จาก 12 รายกล่าวว่าเคยมีประสบการณ์พบข้อผิดพลาดการให้บริการจาก



เจ้าหน้าที่ คนแรกได้รับใบบันทึกประจำวันที่มีรายละเอียดข้อมูลสำคัญผิดพลาดส่งผลให้เสียเวลาต้องกลับมาดำเนินการแก้ไขอีกครั้งเนื่องจากหน่วยงานที่ได้รับการปฏิเสธใบแจ้งความประกอบการศึกษา อีกรายเกิดข้อบกพร่องระหว่างการให้ปากคำโดยเจ้าหน้าที่ระบุข้อความที่ผู้แจ้งได้บอกกล่าวระหว่างสอบปากคำไม่ครบถ้วน ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่ากรณีข้อความส่วนนี้อาจกระทบต่อสิทธิในอนาคตได้ จึงต้องทำบันทึกถ้อยคำใหม่เป็นต้น และในส่วนประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ประชาชนเกือบทั้งหมดให้ข้อมูลว่ามีความประสงค์เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจการตำรวจหากแต่ไม่มีความรู้ว่ามีสิทธิเข้าร่วมในเรื่องอะไรบ้าง เหตุสำคัญที่ต้องการมีส่วนร่วมเพราะต้องการปกป้องสิทธิและครอบครัวรวมถึงตลอดรับรู้ข่าวสารการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งหมดนี้สรุปสาระโดยเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 จะพบว่าแตกต่างกันกล่าวคือ ความคาดหวังของประชาชนอยู่ในระดับสูงหากแต่ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เช่นนี้ตำรวจนครบาล 4 ยังจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นกว่าปัจจุบัน เน้นพัฒนาการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพราะตรงทั้งตามความคาดหวังของประชาชนและตรงตามผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ที่ได้ข้อค้นพบว่ามีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมมากที่สุดต่อความคาดหวัง

สรุปข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ได้ความว่าประชาชนมากกว่าครึ่งมีความคาดหวังต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ในระดับมากโดยคาดหวังการให้บริการอย่างต่อเนื่องของตำรวจนครบาล 4 มากที่สุดเป็นลำดับแรก ส่วนความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดกับประเด็นใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมให้บริการ และการปฏิบัติด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

สรุปข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ได้ความว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าที่มีตัวแปรประกอบได้แก่ 1.การจัดทำมาตรฐานการบริการ 2.มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการ 3.การบริการเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ 4.ปฏิบัติด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง 5.ความชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ และ 6.การมีส่วนร่วมของประชาชน มีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อความคาดหวังของประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บังคับบัญชาสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้แทนมอบหมายให้กองบัญชาการศึกษาเป็นหน่วยงานเจ้าภาพศึกษาประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมตลอดเก็บข้อมูลที่ผ่านการศึกษามากเกิน 5 ปี รวบรวมข้อมูลนำไปสู่การประมวลผลให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ เชื่อถือได้ ตรงตามสภาพแห่งความจริง เป็นปัจจุบัน มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับข้อมูลที่เผยแพร่ในสังคม

2. ผู้บังคับบัญชาสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้แทนนำข้อมูลที่ได้ตามข้อ 1 มอบหมายให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (ยศ.ตร.) เป็นหน่วยงานเจ้าภาพร่วมกับสำนักงานกำลังพล (สกพ.) และสำนักงานกฎหมายและคดี (กมค.) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องไปสู่แผนการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน

3. หลังปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนตามข้อ 2 ระยะเวลารอบปีงบประมาณ ผู้บังคับบัญชาสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้แทนมอบหมายให้สำนักงานจรตำรวจ (จต.) เป็นหน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน โดยส่งเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการลงพื้นที่เก็บข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้นำหน่วยงานหรือผู้แทนระดับกองบังคับการสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มอบนโยบายกำชับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นที่ปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนให้มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตการให้บริการที่ชัดเจนเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและต้องถูกต้องแม่นยำในงานนั้น ๆ รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเผยแพร่ช่องทางการประเมินผลด้านการบริการของตำรวจแก่ประชาชน

2. ผู้นำหน่วยงานหรือผู้แทนระดับกองบังคับการสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ออกคำสั่งแต่งตั้งในรูปคณะกรรมการที่มีตัวแทนจากภาคประชาชนในพื้นที่ (กต.ตร.สน.) เข้าร่วมในสัดส่วนเหมาะสมตามมาตรฐานระดับสากลเพื่อร่วมทำหน้าที่ตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชน



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

3. ผู้นำหน่วยงานหรือผู้แทนระดับกองบังคับการสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรการลงโทษที่สมสัดส่วนต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เพื่อกระตุ้นส่งเสริมผู้ได้บังคับบัญชาให้ประพฤติและปฏิบัติการให้บริการประชาชนเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ประชาชนบรรลุถึงความคาดหวังเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับกองบังคับการตำรวจนครบาลอื่น เช่น บก.น. 1,2 เป็นต้น ขยายสู่การเปรียบเทียบนอกกองบัญชาการตำรวจนครบาลเช่น เปรียบเทียบการให้บริการประชาชนของตำรวจท้องที่ ตำรวจภูธรภาคต่าง ๆ เป็นต้น
2. ศึกษาโดยเพิ่มเติมตัวแปรอิสระอื่นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความคาดหวังการให้บริการของประชาชน
3. ศึกษาผ่านการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกแนวความคิดหรือทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้องบริบทการให้บริการประชาชนของตำรวจ
4. ศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในงานวิจัยเพื่อจักได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก สามารถนำไปต่อยอดเป็นความรู้ใหม่ได้

เอกสารอ้างอิง

- จรัส ธรรมธนารักษ์. (2563). การประเมินผลการดำเนินการโครงการสถานีตำรวจลำสมัญญนาการงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านงานสอบสวน. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*, 6(1), 149-166.
- ชยุต มารยาต. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของสถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์*, 8(2), 116-136.
- ณฐนนท ทวีสิน, อีรพล กาญจนากาศ, สุนิตดา เทคนิยม และเอกพิชญ์ สุจิ้วงาม. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. *วารสารวิจัยสหวิทยาการ*, 38(1), 10.
- นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์. (2563). คุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 5(1), 24-33.
- บุรินทร์ ศรีสุรางค์ และจอมเดช ตรีเมฆ. (2564). ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ. *วารสารอาชีวศึกษาและสังคมศาสตร์*, 3(2), 56-70.
- ภคพร ศรีวิลัย. (2563). ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. สืบค้น 28 ธันวาคม 2566, จาก <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/08/MPA-2019-IS-Peoples-Opinion-on-the-Image-of-the-Police-Performancecompressed.pdf>.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่องกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจศาลหรือเขตปกครองของหน่วยงานของรัฐ. ราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 124 ตอนพิเศษ 139 ง หน้า 1-122.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ.2551. ราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 125 ตอนพิเศษ 45 ง หน้า 13-50.
- เศรษฐพัส ธเนษฐ์ภักคพงษ์. (2562). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม.
- สกุรัตน์ แจ่มหิรัญ. (2561). การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล. (วิทยานิพนธ์ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม. (2566). รายงานผลการดำเนินงาน แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารและการปรับปรุงระบบการทำงานภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://bungkum.Metro.police.go.th/ita-standards/informations/ita010/>



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

- สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว (2566). รายงานผลการดำเนินงาน แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารและการปรับปรุงระบบการทำงานภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://latphrao.metro.police.go.th>26-files01-2DOC>
- สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง. (2566). คู่มือประชาชน. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2566, จาก https://wangthonglang.metro.police.go.th/o9คู่มือให้บริการประชาชน/?page_id=4175
- สำนักงานจรตํารวจ. (2566). แบบตรวจราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับสน./สม.). สืบค้น 28 ธันวาคม 2566, จาก <https://jaray.police.go.th/2022/wpcontent/uploads/2023/04/1.1-%E0%B8%94%E0%B9%89%E0% %97%E0%B8%B5%E0%B9%88-1-660426.pdf>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). แนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ (แนบท้ายหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๐๗.๑๓/๕๔๗๔ ลง ๓๐ พ.ย.๖๕). กรุงเทพฯ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). แนวทางการบริหารราชการประจำปี พ.ศ.2567: พล.ต.อ.ต่อศักดิ์ สุขวิมล. สืบค้น 8 มกราคม 2567, จาก <https://police9.go.th/attachments/article/1706/เล่มแนวทางการบริหาร2567.pdf>
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2566). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสถานีตำรวจประจำปีงบประมาณ 2566. สืบค้น 29 ธันวาคม 2566, จาก https://online.anyflip.com/bjqgo/rgdn/mobile/index.html#google_vignette
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ. (ม.ป.ป.). เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและการประมาณค่า. สืบค้น 28 ธันวาคม 2566, จาก http://service.nso.go.th/nso/ns_opublish/Toneminute/files/55/A3-16.pdf
- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. (2564). จำนวนชุมชนประเภทต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2563: จำนวนตามเขต (เรียงตามจำนวนชุมชน). สืบค้น 26 ธันวาคม 2566, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/pipd>
- แสงวี สารประจุ. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 4(1), 29-34.
- Andersson, S., Granat, L., Brännström, M., & Sandgren, A. (2022). Translation, Cultural Adaptation, and Content Validation of the Palliative Care Self-Efficacy Scale for Use in the Swedish Context. *Int J Environ Res Public Health*, 19(3), 11-43.
- Andrade, C. (2020). *The Inconvenient Truth about Convenience and Purposive Samples*. Retrieved 25 December 2023, from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0253717620977000>
- Chan, H.T. (2023). *Communicating Without Imparting: A Reappraisal of Kierkegaard's Indirect Communication*. Doctor of Philosophy School of Philosophy and Art History: University of Essex.
- Chen, C. (2024). Assessment of Test Validity in the Context of the Duolingo English Test. *Journal of Modern Linguistics*, 14, 1-7.
- Cheung, G.W., Thomas, H.C., Lau, R.S., & Wang, L.C. (2023). Correction to: Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*. DOI:10.1007/s10490-023-09880-x
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage. Retrieved 26 December 2023, from https://www.academia.edu/57201640/Creswell_J_W_2014_Research_design_Qualitative_Quantitative_and_Mixed_Methods_Approaches_4th_ed_Thousand_Oaks_CA_Sage
- Ebenezer, A.E. (2023). Assessment of different methods of sampling techniques: The strengths and weakness. *International Journal of Topical Issues*, 9(1), 64-84.



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 06/03/2024, Revised: 19/04/2024, Accepted: 07/05/2024

- Fedorova, E. (2021). The theory of interpersonal communication in S. Kierkegaard and the modern understanding of the problem of the philosophy of communication. *Web of Conferences*, 273(4).
- Fondevila, G., Perdomo, C.V., Pérez, M.C.G., & Cafferata, F.G. (2021). Crime deterrent effect of police stations. *Applied Geography*, 134, 102.
- Harris, J.E. (2022). Application of Path Analysis and Structural Equation Modeling in Nutrition and Dietetics. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 121(11), 154-168.
- Hennink, M.M., Kaiser, B.N., & Marconi, V.C. (2017). Code Saturation Versus Meaning Saturation: How Many Interviews Are Enough?. *Qualitative Health Research*, 27(4), 462-437.
- Hoang Anh, D., & Nguyen Thanh, H. (2022). Service quality and customer satisfaction in the banking industry: An empirical study in Vietnam. *Journal of Academy of Business and Emerging Markets*, 2(2), 15-26.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lee, H., & Pan, Y. (2021). Evaluation of the Nomological Validity of Cognitive, Emotional, and Behavioral Factors for the Measurement of Developer Experience. *Appl. Sci.*, 11(17).
- Lu, Y.F., Jian, Y.S., & Yang, C.Y. (2023). Cumulative exposure to citizens' trauma and secondary traumatic stress among police officers: the role of specialization in domestic violence prevention. *Police Practice and Research*, 24(2), 113-132.
- Marini, J.P., Westrick, P.A., Young, L., Shmueli, D., & Shaw, J.E. (2019). *Differential Validity and Prediction of the SAT*. Retrieved 30 April 2024, from <https://files.eric.ed.gov/full text/ED25.pdf>
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mcgraw.Hill Book.
- Racy, F., Morin, A., & Hagerty, J. (2022). Concurrent Validity and Reliability of Representative Inner Speech Questionnaires. *Psychological Reports*, 127(3), 56-69.
- Roebianto, A., Savitri, L., Sriyanto, A.S., & Syaiful, L.A. (2023). Content validity: Definition and procedure of content validation in psychological research. *TPM – Testing*, 30(1), 5-18.
- Ronkko, M., & Cho, E. (2020). An Updated Guideline for Assessing Discriminant Validity. *Organizational Research Methods*, 25(1), 4-15.
- Schuler, J., Anderson, B., & Kuschauer, A. (2023). Test-Retest Reliability in Metric Conjoint Experiments: A New Workflow to Evaluate Confidence in Model Results. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 48(2), 42-757.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2022). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research*. Retrieved 8 January 2024, from <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
- Vörösmarty, G., & Dobos, L. (2020). Green purchasing frameworks considering firm size: multicollinearity analysis using variance inflation factor. *Supply Chain Forum*, 21(3), 1-12.
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability*, 15, 11214. Retrieve 11 January 2024, from <https://doi.org/10.3390/411214>