ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ

ขวัญแก้ว มาลัย[1] ปิยะนุช ศรีสรานุกรม[1*] เจษฎาพงษ์ ค้ำชู[1] และ ธีรวุฒิ นิลเพ็ชร์[1]

[1]คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

*Corresponding author E-mail: auddaprim23@gmail.com

บทคัดย่อ

จรรยาบรรณของตำรวจเป็นครรลองที่กำกับให้ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม อันเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณตำรวจเปรียบเทียบกับระดับที่เป็นจริง และ 2) เสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้การวิจัยผสมผสานแบบคู่ขนานลู่เข้า สำหรับวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับประชาชนผู้รับบริการสถานีตำรวจ จำนวน 2,523 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเทคนิคการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ประกอบด้วยข้าราชการตำรวจระดับนโยบาย ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม นักวิชาการ และตัวแทนภาคประชาสังคม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) แสดงพิกัดความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการปฏิบัติจริงได้อย่างชัดเจน โดยด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม จัดอยู่ใน Quadrant B ซึ่งเป็นจุดแข็งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจัดอยู่ใน Quadrant C ที่ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร จัดอยู่ใน Quadrant D คือ ส่วนที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมก็อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนเช่นเดียวกัน การวิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาผ่าน P.O.L.I.C.E. Transformation Model ประกอบด้วย มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ (Professional Standards) ความเป็นเลิศในการปฏิบัติการ (Operational Excellence) ภาวะผู้นำและความซื่อสัตย์ (Leadership & Integrity) นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation & Technology) ความร่วมมือกับชุมชน (Community Partnership) และการบริหารจัดการตามหลักจริยธรรม (Ethical Governance) เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและตอบสนองความคาดหวังได้อย่างสมบูรณ์

คำสำคัญ: ความคาดหวังของประชาชน จรรยาบรรณตำรวจ การให้บริการประชาชน แบบจำลองการเปลี่ยนแปลง ความเชื่อมั่นของประชาชน

รับบทความ: 19 มิถุนายน 2569

แก้ไขเสร็จ: 21 สิงหาคม 2569

ตอบรับบทความ: 09 กันยายน 2569

Public Expectations of Police Service Delivery Based on the Police Code of Ethics

Kwunkaew Malai[1] Piyanuch Srisaranukrom[1*] Chetsadaphong Khamchu[1] and Theeravut Ninphet[1]

[1] Faculty of Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

*Corresponding author E-mail: auddaprim23@gmail.com

Abstract

The police code of ethics guides police officers in exercising their authority lawfully, transparently, and fairly. It provides ethical standards that help build a law enforcement organization that earns public trust and confidence. This study aimed to 1) compare public expectations of police under the police code of ethics with actual service performance and 2) propose guidelines for developing public service delivery by police officers. A convergent parallel mixed methods design was employed. Quantitative data were collected using questionnaires from 2,523 people who received service at police stations. The data were analyzed using descriptive statistics and Quadrant Analysis. Concurrently, qualitative data were collected through in-depth interviews with 20 key informants, including policy-level police officers, stakeholders in the criminal justice system, academics, and civil society representatives. Quadrant Analysis clearly illustrates the coordinate relationships between public expectations and actual police performance. General services, public relations, and service facilities were classified in Quadrant B indicating strengths that should be maintained. Criminal justice services were classified in Quadrant C, suggesting the need for continuous improvement. Meanwhile, protection of life and property as well as traffic control and management were classified in Quadrant D, indicating a need for urgent improvement. The overall mean score also fell within the area requiring urgent improvement. Based on these integrated findings, this study proposes the P.O.L.I.C.E. Transformation Model, which comprises six dimensions: Professional Standards, Operational Excellence, Leadership & Integrity, Innovation & Technology, Community Partnership, and Ethical Governance. These components aim to enhance the effectiveness of police service and fully meet public expectations.

Keywords: Public Expectations, Police Code of Ethics, Public Service Delivery, Transformation Model, Public Trust

Received: 19 June 2026
Revised: 21 August 2026
Accepted: 09 September 2026

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในฐานะส่วนราชการในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีภารกิจหลักในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนวยความยุติธรรม และป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการราย 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ภายในปี พ.ศ. 2580 เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” ได้อย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566)

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถานการณ์และแนวโน้มรูปแบบอาชญากรรมมีการเปลี่ยนแปลงและซับซ้อนมากขึ้น ทั้งปัญหาด้านชายแดน อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ความรุนแรงในสังคมและครอบครัว การหลบหนีเข้าเมือง การค้ามนุษย์ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ตลอดจนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญขององค์กรที่ต้องให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกสถานการณ์ กลับถูกวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การยัดของกลาง การเรียกรับผลประโยชน์ การทำร้ายผู้ต้องหา การข่มขู่พยาน การบ่ายเบี่ยงไม่รับคำร้องทุกข์ การวางตัวไม่เป็นกลาง และการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในตำรวจเปรียบเสมือนต้นธารของกระบวนการยุติธรรม (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และ ชาติชาย มหาคีตะ, 2562)

กฎ ก.ตร. ว่าด้วยจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดให้ข้าราชการตำรวจต้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน แต่เนื่องจากยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ โดยเฉพาะประเด็นปัญหาที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในระดับสถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มเพื่อนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานการให้บริการและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณตำรวจเปรียบเทียบกับระดับที่เป็นจริง

2. เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยเข้ารับบริการจากสถานีตำรวจ นครบาลและภูธรภาค 1–9 รวม 10 พื้นที่ ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่อาจทราบจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากยังไม่มีการจัดเก็บสถิติผู้เข้ารับบริการรายบุคคลอย่างเป็นระบบในระดับประเทศ

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (1977) สำหรับกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนประชากร 0.5 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลรายพื้นที่ได้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาตามพื้นที่ (Area-based Quota Sampling) โดยแบ่งพื้นที่ศึกษาออกเป็น 10 ชั้นภูมิ กำหนดโควตาพื้นที่ละ 250 คนเท่ากัน รวม 2,500 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง จำนวน 2,523 คน ซึ่งเป็นจำนวนเผื่อความคลาดเคลื่อน การคัดเลือกผู้ตอบภายในแต่ละพื้นที่ดำเนินการกับประชาชนที่เข้ารับบริการ ณ สถานีตำรวจในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 20 คน ประกอบด้วย 1) กลุ่มข้าราชการตำรวจระดับนโยบาย จำนวน 8 คน (ข้าราชการตำรวจระดับผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ 4 คน ระดับผู้บังคับการ 2 คน และจเรตำรวจแห่งชาติ 2 คน) 2) กลุ่มผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมและเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ ราชทัณฑ์ และผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รวม 4 คน 3) กลุ่มนักวิชาการเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือมีประสบการณ์การทำงานด้านวิชาการไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน และ 4) องค์การนอกภาครัฐ (NGOs) และผู้แทนประชาชนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 5 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระดับความคาดหวังของประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่จริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณตำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์คู่อันดับ (Quadrant Analysis) เพื่อระบุประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. การรับรู้การปฏิบัติหน้าที่จริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

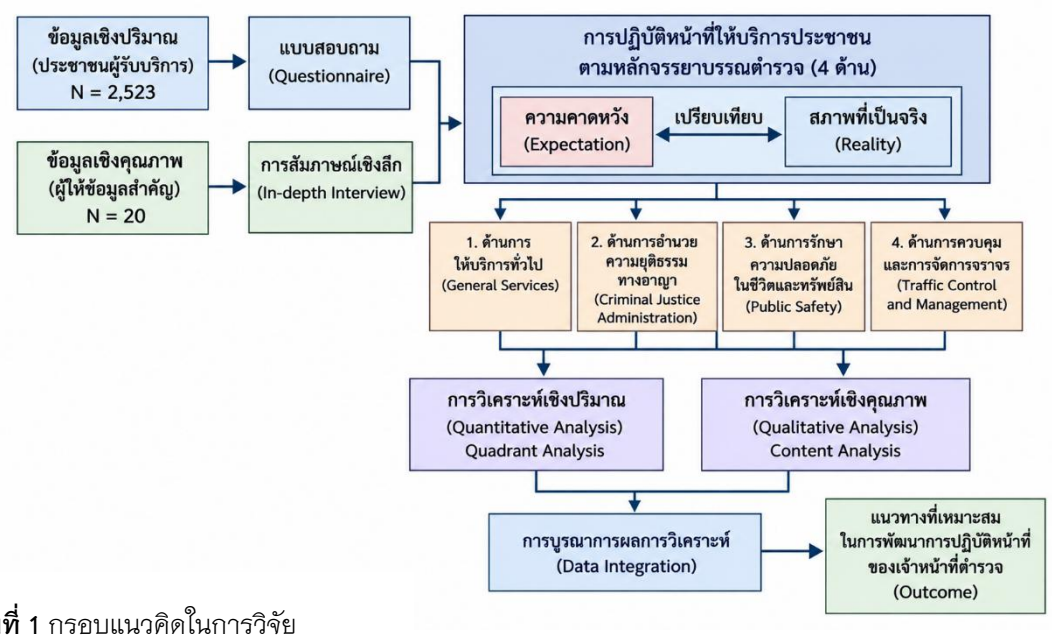
โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม 2) ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

ระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ.2567 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสังเคราะห์จากทฤษฎีด้านความคาดหวังและทฤษฎีการให้บริการประชาชน โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ระดับความคาดหวังของประชาชนตามทฤษฎีของ Zeithaml et al. (1990) ที่อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินล่วงหน้าโดยอาศัยประสบการณ์และความต้องการเฉพาะบุคคล และระดับการปฏิบัติจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชน ตามหลักการของ Millett (1954) และ Weber (1947) ที่กำหนดให้การบริการต้องมีความเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง ซึ่งใช้เป็นกรอบวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับการปฏิบัติจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามหลักจรรยาบรรณ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มีแนวทางแบบลู่เข้า – คู่ขนาน (Convergent – Parallel Approach) โดยการออกแบบคู่ขนาน (Parallel – Database

Design) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณพร้อมกับดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ส่วนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ และการสรุปอุปนัย (Analytical Induction) การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความและการอภิปรายผลร่วมกันจากข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ ตามระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวัง 3) แบบสอบถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามหลักจรรยาบรรณตำรวจในอดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบัน และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนที่ดีควรส่งเสริม และส่วนเสียที่ควรแก้ไขปรับปรุง โดยเริ่มจากสร้างแบบสอบถามฉบับร่างและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา จากนั้นดำเนินการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ผ่านการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (เสกสัณ เครือคำ, 2562) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่า 0.994 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้อย่างน่าเชื่อถือ

ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ ครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม 2) ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา 3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร เพื่อเสนอแนะแนวทางในการยกระดับการปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม จากประชาชนที่เคยรับบริการสถานีตำรวจภูธรภาค 1–9 และสถานีตำรวจนครบาล รวม 10 พื้นที่ รวม 2,523 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งสองส่วนจะดำเนินการร่วมกันเพื่อสร้างข้อคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ผล ใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณ ของตำรวจ ตามระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ จาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = (5-1)/5 = 0.8$$

ตารางที่ 1 แสดงอันตรภาคชั้นของระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวัง	ระดับค่าเฉลี่ย
สูง	4.21 – 5.00
ค่อนข้างสูง	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
ค่อนข้างต่ำ	1.81 – 2.60
ต่ำ	1.00 – 1.80

3. การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) เริ่มจากการหาค่าผลต่างค่าเฉลี่ย (Mean Difference Method: MDF) โดยคำนวณจากผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย I และค่าเฉลี่ย D มีสูตรดังนี้

$$MDF = I - D$$

MDF คือ ค่าความแตกต่างของระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวัง

I คือ ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่คาดหวัง, D คือ ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่เป็นจริง

คะแนนความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการปฏิบัติที่เป็นจริงกับระดับการปฏิบัติที่คาดหวังจะถูกนำไปจัดอันดับความสำคัญ โดยค่า MDF ที่สูงที่สุดจะเป็นประเด็นที่แสดงถึงความจำเป็นในการพัฒนาการบริการด้านนั้น ๆ ตามลำดับความสำคัญ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค Quadrant Analysis หรือการวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix Analysis) เป็นวิธีวิเคราะห์ที่เน้นการนำเสนอจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงานที่ควรได้รับการพัฒนา โดยแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นจุดตัดสำหรับการพิจารณาจุดแข็งหรือจุดอ่อนของสิ่งที่ศึกษา (สุวิมล ว่องวาณิช, 2550)

สภาพการปฏิบัติที่เป็นจริง

สูง 100%	ผลงานดีเกินเกณฑ์ (A)	ระดับดีคงรักษาไว้ (B)
	ยังไม่ดีแต่ยังไม่น่าเป็นห่วง (C)	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน (D)
ต่ำ 0%		สูง 100%

สภาพการปฏิบัติตามที่คาดหวัง

ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเมทริกซ์

หมายเหตุ. จาก *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (หน้า 280), โดย สุวิมล ว่องวาณิช, 2550, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล และภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว จากนั้นทำการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytical Induction) และตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Technique) โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้วิจัย โดยให้ผู้วิจัยหลายคนทำการตรวจสอบการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ ข้อมูลของผู้วิจัย 2) ด้านแหล่งข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นมาวิเคราะห์เรื่องเดียวกัน เพื่อตรวจสอบผลสรุปของข้อมูลว่าตรงกันหรือไม่ 3) ด้านแนวคิดทฤษฎี โดยตรวจสอบข้อมูลเดียวกันจากมุมมองหลายแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และ 4) ด้านการเก็บข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมถึงการเปรียบเทียบ ข้อมูลระหว่างข้อมูลจากการสำรวจและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ สรุปผลการวิเคราะห์รายด้านได้ ดังนี้

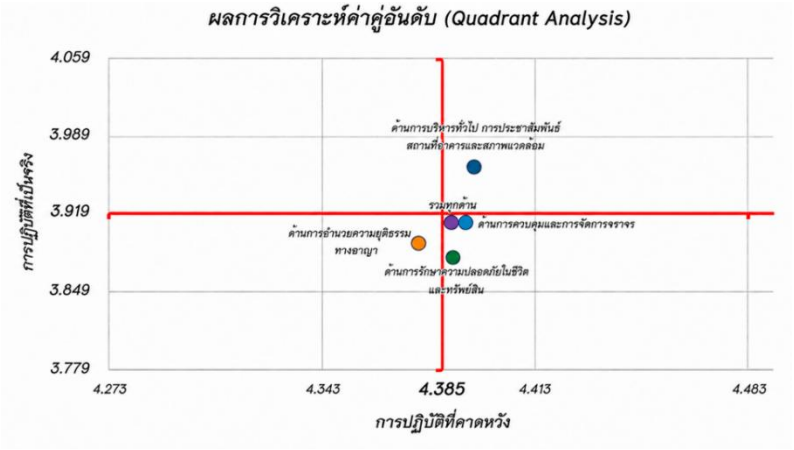
1) ผลการวิเคราะห์ ค่าความแตกต่างของระดับการปฏิบัติที่เป็นจริงและระดับการปฏิบัติที่คาดหวังในภาพรวม ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ค่าความแตกต่างของระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวังในภาพรวม

รายการ	การปฏิบัติที่เป็นจริง		การปฏิบัติที่คาดหวัง		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ลำดับความเร่งด่วน
	ค่าเฉลี่ย (*S.D.*)	แปลผล	ค่าเฉลี่ย (*S.D.*)	แปลผล		
1. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.879 (0.147)	ค่อนข้างสูง	4.386 (0.078)	สูง	0.506	1
2. ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา	3.892 (0.163)	ค่อนข้างสูง	4.373 (0.108)	สูง	0.481	2
3. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร	3.911 (0.132)	ค่อนข้างสูง	4.390 (0.075)	สูง	0.479	3
4. ด้านการบริการทั่วไปการประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม	3.959 (0.140)	ค่อนข้างสูง	4.392 (0.088)	สูง	0.433	4
รวมทุกด้าน	**3.910 (0.145)**	**ค่อนข้างสูง**	**4.385 (0.087)**	**สูง**	**0.475**	**–**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (M = 4.385, $S.D.$ = 0.087) ขณะที่การปฏิบัติจริงที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (M = 3.910, $S.D.$ = 0.145) โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (MDF) รวมทุกด้านเท่ากับ 0.475 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปฯ มีระดับการปฏิบัติจริงสูงสุด (M = 3.959) ขณะที่ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีระดับการปฏิบัติจริงต่ำสุด (M = 3.879) เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการปฏิบัติจริง พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีค่า MDF สูงสุด (0.506) รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา (0.481) และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร (0.479) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับในภาพรวม (Quadrant Analysis) ปรากฏตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับในภาพรวม (Quadrant Analysis)

จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับในภาพรวม (Quadrant Analysis) แสดงพิกัดความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการปฏิบัติจริงที่จำแนกพื้นที่ได้อย่างชัดเจน โดยด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม จัดอยู่ใน Quadrant B ซึ่งเป็นจุดแข็งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจัดอยู่ใน Quadrant C ซึ่งควรได้รับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร จัดอยู่ใน Quadrant D หรือพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนและต้องได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของการปฏิบัติจริงและความคาดหวังก็อยู่ในพื้นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนเช่นเดียวกัน เพื่อเคลื่อนย้ายจุดพิกัดในพื้นที่ Quadrant D ให้กลับมาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามหลักจรรยาบรรณ

3) การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของระดับการปฏิบัติที่เป็นจริง และระดับการปฏิบัติที่คาดหวังรายด้าน

3.1 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นด้านที่มีความเร่งด่วนสูงสุด มีการปฏิบัติจริงเฉลี่ย 3.879 (ค่อนข้างสูง) ขณะที่ความคาดหวังอยู่ที่ 4.386 (สูง) ค่า MDF รวม 0.506 ประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนาลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (MDF = 0.560) ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยของประชาชน (MDF = 0.536) และลำดับที่ 3 มีการจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีมาใช้งาน (MDF = 0.528)

3.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา มีการปฏิบัติจริงเฉลี่ย 3.892 (ค่อนข้างสูง) ขณะที่ความคาดหวังอยู่ที่ 4.373 (สูง) ค่า MDF รวม 0.481 ประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนาลำดับที่ 1 คือ การไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม (MDF = 0.578) ซึ่งมีระดับ

การปฏิบัติจริงต่ำสุด 3.779 ลำดับที่ 2 มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน (MDF = 0.558) และลำดับที่ 3 การอำนวยความยุติธรรมด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ (MDF = 0.520)

3.3 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร มีการปฏิบัติจริงเฉลี่ย 3.911 (ค่อนข้างสูง) ขณะที่ความคาดหวังอยู่ที่ 4.390 (สูง) ค่า MDF รวม 0.479 ประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งเหตุ (MDF = 0.557) ซึ่งมีการปฏิบัติจริงต่ำสุดเพียง 3.832 ลำดับที่ 2 มีการว่ากล่าวตักเตือนด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ (MDF = 0.507) และลำดับที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านกฎหมายจราจรแก่ประชาชน (MDF = 0.506)

3.4 ด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นด้านที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติได้ดีที่สุดและมีช่องว่างน้อยที่สุด มีการปฏิบัติจริงเฉลี่ย 3.959 (ค่อนข้างสูง) ขณะที่ความคาดหวังอยู่ที่ 4.392 (สูง) ค่า MDF รวม 0.433 ประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา ลำดับที่ 1 คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) (MDF = 0.569) ซึ่งมีการปฏิบัติจริงต่ำสุดในมิตินี้ที่ 3.835 ลำดับที่ 2 ระบบการจัดลำดับการรับบริการก่อนและหลัง (MDF = 0.490) และลำดับที่ 3 ช่องทางการติดต่อเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ร้องเรียนรวมถึงจุดติดต่อสื่อสาร (MDF = 0.473)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน ตามหลักจรรยาบรรณของตำรวจ อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการให้บริการประชาชนตามหลักจรรยาบรรณตำรวจ เปรียบเทียบกับระดับที่เป็นจริง

1.1 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การปฏิบัติจริงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สำหรับประเด็น เร่งด่วนที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยของประชาชน และการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และ ชาติชาย มหาคีตะ (2562) ที่พบปัญหาการขาดอุปกรณ์และทรัพยากร สาเหตุหลักมาจากอัตรากำลังไม่เพียงพอตามที่ ดิฐภัทร บวรชัย (2562) กล่าวถึงปัญหาสัดส่วนอัตรากำลังที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้น การขาดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สะท้อนความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการทำงานตามหลักความเป็นมืออาชีพ

1.2 ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

การปฏิบัติจริงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สำหรับประเด็นเร่งด่วนที่สุด คือ การไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน และการอำนวยความยุติธรรมด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล และ ณรงค์ ใจหาญ (2565) เกี่ยวกับปัญหาจริยธรรมของตำรวจที่ยังต้องการการพัฒนา แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังคงมีความเชื่อมั่นและความคาดหวังสูงต่อตำรวจ และสอดคล้องกับทฤษฎี Legitimacy Theory ของ Tyler (2006) ที่อธิบายว่าความชอบธรรมของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายขึ้นอยู่กับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับความยุติธรรมในกระบวนการและผลลัพธ์ สาเหตุหลักมาจากโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรที่ยังมีการปฏิบัติไม่เท่าเทียม การขาดระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และระบบบริหารงานบุคคลที่ยังไม่สนับสนุนธรรมาภิบาลอย่างเต็มที่

1.3 ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร

การปฏิบัติจริงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สำหรับประเด็นเร่งด่วนที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งเหตุ รองลงมา คือ มีการว่ากล่าวตักเตือนด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านกฎหมายจราจรแก่ประชาชน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วรากรณ์ สามโกเศศ (2558) ที่ชี้ถึงปัญหาการขาดการปรากฏตัวของตำรวจจราจรในพื้นที่และความไม่ต่อเนื่องในนโยบาย ซึ่งสะท้อนความสำคัญของการปรับปรุงระบบตอบสนองเหตุฉุกเฉิน การสร้างความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย และการเสริมสร้างความรู้กฎหมายจราจรแก่ประชาชน ตามหลัก Timely Service และ Equitable Service ของ Millett (1954)

1.4 ด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

การปฏิบัติจริงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับสูง โดยประเด็นเร่งด่วนที่สุด คือ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) รองลงมา คือ มีระบบการจัดลำดับการรับบริการก่อนและหลัง และมีช่องทางการติดต่อเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ร้องเรียน รวมถึงจุดติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาเป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ที่อธิบายว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่คาดหวังสูงต่อบริการของตำรวจ และมีการคาดการณ์ว่าตำรวจสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ขณะที่ช่องว่างด้าน One Stop Service สะท้อนความต้องการด้านความรวดเร็วและความเป็นธรรมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลัก Timely Service และ Equitable Service ของ Millett (1954)

2. การเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่าน P.O.L.I.C.E. Transformation Model

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนา P.O.L.I.C.E. Transformation Model ขึ้นเป็นรูปแบบการพัฒนาองค์กรตำรวจที่บูรณาการผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีรากฐานจากทฤษฎีความคาดหวัง ของ Vroom (1964) และแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Zeithaml et al. (1985) เพื่อลดช่องว่างและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน และหลักจรรยาบรรณของตำรวจ โดยมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1) P – Professional Standards (มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ) ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเชี่ยวชาญ ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมเน้นทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การจัดการความเครียด และสร้างค่านิยม “ตำรวจเพื่อประชาชน” ผ่านโครงการ HRD Blueprint เพื่อยกระดับความพร้อมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินในทุกด้าน สอดคล้องกับ Khruakham and Cheurprakobkit (2021) ที่พบว่า การฝึกอบรมตำรวจจราจรไทยยังขาดความสอดคล้องกับนโยบาย และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีระบบราชการของ Weber (1947) ที่เน้นหลักความเป็นวิชาชีพซึ่งกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2) O – Operational Excellence (ความเป็นเลิศในการปฏิบัติการ) ตอบสนองต่อความคาดหวังด้านความรวดเร็วในการรักษาความปลอดภัยและการจัดการจราจร โดยพัฒนาระบบงานผ่าน Lesson Learned แนวทาง Stop Walk and Talk การฝึกยุทธวิธีในสถานการณ์จริง และการแก้ปัญหาจราจรเชิงระบบที่ต้นเหตุผ่านการบูรณาการความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและเสริมความเชื่อมั่น สอดคล้องกับ Khruakham and Cheurprakobkit (2021) ที่พบว่าการฝึกอบรมตำรวจจราจรไทยยังขาดความสอดคล้องกับนโยบาย ประกอบกับรายงานของ World Health Organization (2018) ที่ระบุว่าไทยมีอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนสูงเป็นอันดับ 2 ของโลก ชี้ถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขเชิงระบบ

3) L – Leadership & Integrity (ภาวะผู้นำและความซื่อสัตย์) เน้นให้ผู้บังคับบัญชาประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา และปกครองด้วยหลักการและเหตุผล มีความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับสินบน ควบคู่กับการปรับปรุงค่าตอบแทนและระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับสายงาน สอดคล้องกับ อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และ ชาติชาย มหาคีตะ (2562) ที่พบว่า ความเชื่อมั่นของผู้เสียหายต่อการปฏิบัติงานของตำรวจยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ และสอดคล้องกับ Kulachai and Cheurprakobkit (2023) ที่พบว่า การทุจริตส่งผลกระทบเชิงลบต่อความเชื่อถือในตำรวจ

4) I – Innovation & Technology (นวัตกรรมและเทคโนโลยี) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อลดช่องว่างด้าน One Stop Service ครอบคลุมระบบบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ ระบบแจ้งความออนไลน์ Smart Safety City แอปพลิเคชันแจ้งเหตุฉุกเฉิน และกล้องบันทึกภาพติดตัว เป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานให้เป็นระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงกันเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

สอดคล้องกับ Piza et al. (2019) ที่พบว่าระบบ CCTV ลดอาชญากรรมได้ร้อยละ 13 โดยระบบ Active Monitoring มีประสิทธิภาพสูงกว่า Passive Systems และสอดคล้องกับ Laufs and Borrion (2022) ที่สนับสนุนว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเชื่อมช่องว่างระหว่างความต้องการบริการที่เพิ่มขึ้นและงบประมาณที่จำกัด ขณะที่ Afzal and Panagiotopoulos (2024) เตือนว่าการปรับตัวต่อระบบดิจิทัลขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมและองค์กรด้วย

5) C – Community Partnership (ความร่วมมือกับชุมชน) มุ่งสร้างความเป็นหุ้นส่วนในการแก้ปัญหาความปลอดภัย โดยจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบจรรยาบรรณที่มีภาคประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เปิดช่องทางแจ้งเบาะแส และพัฒนาแนวทาง Stop Walk and Talk เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน สอดคล้องกับ อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และ ชาติชาย มหาคีตะ (2562) ที่ชี้ว่าการสร้างความเชื่อมั่นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างตำรวจและประชาชนอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ Kulachai and Cheurprakobkit (2023) ที่พบว่า การเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบเป็นกลไกสำคัญในการลดการทุจริต

6) E – Ethical Governance (การบริหารจัดการตามหลักจริยธรรม) การพัฒนาระบบติดตามตรวจสอบที่โปร่งใส การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPI) ที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ การสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและเท่าเทียม รวมถึงการประยุกต์ใช้ระบบ AI กำกับดูแลจริยธรรม เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีระบบราชการของ Weber (1947) ที่เน้นหลักความรับผิดชอบและความสมเหตุสมผลในการบริหารองค์กร และสอดคล้องกับ Kulachai and Cheurprakobkit (2023) ที่เสนอว่าการกำหนดตัวชี้วัดด้านจริยธรรมอย่างเป็นระบบเป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อถือขององค์กรตำรวจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบช่องว่างด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และการให้บริการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและคล่องตัว โดยจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน พัฒนาระบบ One Stop Service กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (SLA) และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ที่ชัดเจน

2. จากผลการวิจัยที่พบช่องว่างด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมควรส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการให้บริการ เช่น ระบบแจ้งความออนไลน์ ระบบบัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ กล้องบันทึกภาพติดตัว และการพัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่

3. จากผลการวิจัยที่พบช่องว่างด้านความเสมอภาค ความซื่อสัตย์สุจริต และความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับกระทรวงมหาดไทยควรส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบจากประชาชน โดยพัฒนาช่องทางแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน ตลอดจนสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่สะท้อนปัญหาภาระงานและความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรศึกษาความเครียดและภาวะหมดไฟ (Burnout) รวมทั้งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและแนวทางการป้องกันแก้ไข

2. จากผลการวิจัยที่สะท้อนความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ควรศึกษาประสิทธิผลและผลกระทบของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการตำรวจ รวมถึงข้อจำกัดในการประยุกต์ใช้ในบริบทของประเทศไทย

3. จากผลการวิจัยที่สะท้อนความสำคัญของความโปร่งใส การตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและประเมินการทำงานของตำรวจกับแนวปฏิบัติที่ดีจากต่างประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรมประจำปีงบประมาณ 2567 จึงทำให้การวิจัยนี้บรรลุจุดมุ่งหมายในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กฎ ก.ตร. ว่าด้วยจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ. 2566. (2566, 12 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 140 ตอนที่ 35 ก. หน้า 9–12. https://human.police.go.th/circular-letters/202401/176854/

ดิฐภัทร บวรชัย. (2562). รูปแบบการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาระดับสถานีตำรวจ. *วารสารบริหารการศึกษา มศว, 16*(30), 50–62.

ทิพย์ฆัมพร เกษโกมล และณรงค์ ใจหาญ. (2565). การตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจไทย. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 22*(1), 93–106.

วรากรณ์ สามโกเศศ. (2558, 4 ธันวาคม). Where Have All ตำรวจจราจร Gone? *ไทยพับลิก้า.* https://thaipublica.org/2015/12/varakorn-137/

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ราย 5 ปี พ.ศ. 2566–2570.* สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสกสัณ เครือคำ. (2562). *การวิจัยเบื้องต้นด้านอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม.* เพชรเกษมการพิมพ์.

อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และชาติชาย มหาคีตะ. (2562). โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, 11*(3), 159–181.

Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2024). Coping with digital transformation in frontline public services: A study of user adaptation in policing. *Government Information Quarterly, 41*(4), Article 101977. https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101977

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Khruakham, S., & Cheurprakobkit, S. (2021). Thai police officers: A survey of police attitudes regarding traffic police training. Policing: *A Journal of Policy and Practice, 15*(2), 1274–1289. https://doi.org/10.1093/police/paaa047

Kulachai, W., & Cheurprakobkit, S. (2023). Why do people trust the police? A case study of Thailand. *Sustainability, 15*(4), 3249. https://doi.org/10.3390/su15043249

Laufs, J., & Borrion, H. (2022). Technological innovation in policing and crime prevention: Practitioner perspectives from London. *International Journal of Police Science & Management, 24*(2), 190–209. https://doi.org/10.1177/14613557211064053

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance.* McGraw–Hill.

Piza, E. L., Welsh, B. C., Farrington, D. P., & Thomas, A. L. (2019). CCTV surveillance for crime prevention: A 40–year systematic review with meta–analysis. *Criminology & Public Policy, 18*(1), 135–159. https://doi.org/10.1111/1745–9133.12419

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law.* Princeton University Press.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation.* Wiley.

Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization.* Oxford University Press.

World Health Organization. (2018). *Global status report on road safety 2018.* World Health Organization.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing, 49*(2), 33–46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* Free Press.