

โครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART)
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
Project to assess the level of success of operations from budget spending
(PART) of the Royal Thai Police Fiscal year 2023

สุนีย์ กัลยะจิตร¹ พรชัย ขันดี² ณัฐฐาภรณ์ โสภักดิ์³ และศรีสกุล เจริญศรี⁴

^{1,3}คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ²นักวิชาการอิสระ

และ ⁴สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Sunee Kanyajit¹ Pornchai Khanti² Natthapon Sokantat³ and Srisakul Charoensri⁴

^{1,3}Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University ²Independent Researcher

⁴Office of Police Strategy, Royal Thai Police

kanyajit@hotmail.com

รับบทความ : 21 มิถุนายน 2567 แก้ไขบทความ : 28 มิถุนายน 2567 ตอรับบทความ : 30 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชน นักท่องเที่ยว และแรงงานต่างด้าวต่อการให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใน 7 ด้าน คือ 1) การให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ 2) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 3) ระบบสารสนเทศในสถานีตำรวจ 4) การเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ 5) การปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน 6) ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่องานบริการ และ 7) ความเชื่อมั่นต่อการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนและผู้มารับบริการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกทั่วประเทศไทย จำนวน 5,600 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการแสดงป้ายแสดงจุดรับบริการของแต่ละแผนกของโรงพยาบาลตำรวจและพึงพอใจต่อโรงพยาบาลตำรวจในเรื่องการจัดคิวการให้บริการตามลำดับ 2) นักท่องเที่ยวมีระดับความเชื่อมั่นต่อการไม่ถูกเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงพอใจในการบันทึกข้อมูลและใช้งานง่ายของโปรแกรม CRIMES 4) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการสร้างสังคมและความหลากหลายของวัฒนธรรมและร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในในอำเภอจะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย จังหวัด 5) ประชาชนรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนต่อการลดความ

¹ ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรอาชีววิทยาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม (หลักสูตรนานาชาติ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² นักวิชาการอิสระ

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรมหาบัณฑิต อาชีววิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴ ผู้กำกับกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขัดแย้งในพื้นที่ 6) คนต่างด้าวพึงพอใจต่อมาตรการและแนวทางการป้องกันโรคโควิด-19 ของสำนักงานตรวจคน
เข้าเมือง 7) ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อโครงการครุแดร์ในด้านการป้องกันยาเสพติด

คำสำคัญ : การดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART), สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน,
ความพึงพอใจต่อบริการ

Abstract

This research is clearly quantitative research to study the feelings of police officers. general public and foreign workers for the services of the Royal Thai Police in these 7 areas are : 1) Services provided by Police Hospital and Dararasami Hospital 2) Security of life and property of tourists 3) Information systems in police stations 4) Surveillance and resolution of situations related to state security 5) Operations of the border patrol police 6) Foreigners' satisfaction with service work and 7) Confidence in drug prevention and suppression. The sample group is There are 5,600 people and people receiving services who are directly and indirectly affected by the safety of life and property and the administration of justice throughout Thailand. The research results found that. The sample group was satisfied with the display of signs showing the service points of each department at Police Hospital and with Dararasamee Hospital regarding the orderly arrangement of service queues. 2) Tourists have a high level of confidence that they will not be taken advantage of in purchasing goods and services. 3) Police officers are satisfied with the data recording and ease of use of the CRIMES program. 4) People are satisfied with the activities that create society and cultural diversity and participate in developing the quality of life of people in Chana, Thepha, Nathawi and Saba Yoi districts. 5) People feel safe and trust the work of the Border Patrol Police in reducing conflicts in the area. 6) Foreigners are satisfied with the measures and guidelines for preventing COVID-19 disease. of the Immigration Bureau 7) People have confidence in the Kru Dare Project in terms of drug prevention.

Keyword : Operations from budget spending (PART), Royal Thai Police, Confidence in operations, Satisfaction with services

บทนำ

เนื่องจากการติดตามประเมินผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณกำหนดเงื่อนไขในการติดตามประเมินผล โดยกำหนดให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) เป็นผู้ประเมินและตามอนุมัติ ตร. ลง 4 พฤศจิกายน 2565 ท้ายหนังสือ สงป. ด่วนที่สุด ที่ 0010.152/6230 ลง 3 พฤศจิกายน 2565 มอบหมายให้กองวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบ และรวบรวมเป้าหมายการให้บริการหน่วยงานและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์เป้าหมายการให้บริการหน่วยงานแบบ สงป.301 กองวิจัยได้จัดทำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพด้านความพึงพอใจ



และความเชื่อมั่นตามแบบ สงป.301 รวมทั้งหมด 8 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: รพ.ตร.) 2. ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: บข.ทท.) 3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: สทส.) 4. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ภ.9) 5. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ตชด.) 6. ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการคนต่างด้าวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: สตม.) 7. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (หน่วยงานที่รับผิดชอบ: บข.ปส.) 8. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวน สอบสวน การป้องกัน และปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา ประจำปี 2566

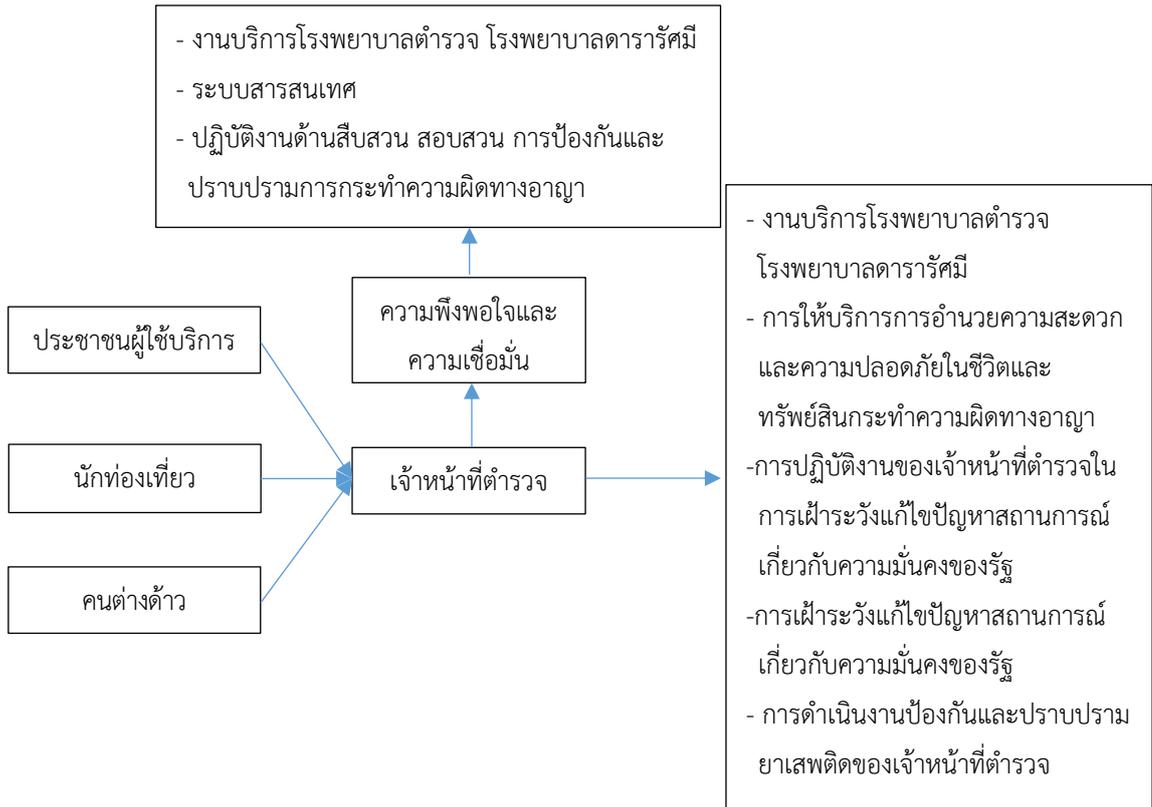
สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มอบหมายให้คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทำการวิจัยในกรอบดังกล่าว เพื่อนำผลการประเมินและติดตามการใช้งบประมาณดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนมีความเหมาะสมกับตัวชี้วัดตามงบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลการวิจัยจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทั้งในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินประชาชน การให้บริการทั้งในโรงพยาบาลและสถานีตำรวจ การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรม และการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลดาราวิชัย
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ
6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการคนต่างด้าวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
7. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวน สอบสวนการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา ประจำปี 2566

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการประเมินผลระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชน นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั่วประเทศไทย โดยคัดเลือกตัวแทนจังหวัดในแต่ละภูมิภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร และโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจ โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดความเชื่อมั่น หรืออาจเรียกว่า ความเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้วหน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกัน การประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน (อัษฎาวุธ ขวัญเมือง และกมล สุปรียสุนทร, 2558) ดังนั้นการสร้างเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาล โดยรายงานในหนังสือ Trust in



Government เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล นอกจากนี้ การมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ อาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จากการศึกษาของจำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การรับรู้สภาพ รับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรมลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และสุขภาพจิตดี และปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทศนคติต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา นอกจากนี้ มีการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงธนบุรีเหนือ กรุงเทพมหานคร ของอัญญา ชวัญเมือง และกมล สุปรียสุนทร (2558) พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการคือ 1) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการขยายโครงการไปในทุก ๆ เขต เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกัน 2) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการเพิ่มเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในโครงการเพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการเพิ่มรถที่ให้บริการให้มากขึ้นและเพียงพอต่อประชาชนที่ มาใช้บริการ 4) ทางกรุงเทพมหานครควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ให้เข้ามาช่วยเหลือในสิ่งที่ทางโครงการยังไม่สามารถจัดการเองได้ 5) ทางกรุงเทพมหานคร ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชคุปต์, 2549) มีดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอนาคตที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ



ต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของ พนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถ ในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

Lovelock and Wirtz (2011) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งให้คุณประโยชน์หลายอย่างแก่องค์กรบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากจะนำไปสู่ความภักดี ต่อองค์กรในระยะยาว ถ้ารักษาผู้ใช้บริการที่ดีไว้ได้มากกว่าการที่จะจูงใจหรือพัฒนาผู้ใช้บริการใหม่ เพื่อแทนที่ผู้ใช้บริการ ที่จากไปผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด จะแพร่คำพูดในทางบวกจนกลายเป็นการโฆษณาให้กับองค์กรบริการ ซึ่งจะลดต้นทุนในการหาผู้ใช้บริการใหม่ เรื่องนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากชื่อเสียงและการแพร่ คำพูดเป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญ สำหรับผู้ใช้บริการใหม่ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ และคุณประโยชน์ของความพึงพอใจจะส่งผลทางบวกต่อองค์กรผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการโดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรักและเข้าใจในงานบริการ รวมทั้งจะต้องร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการ มีคุณภาพที่ดีเพื่อสนองต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นงานด้านบริการจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานงานบริการที่ดีและ พัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนั้นผู้บริหารองค์กรให้บริการจึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานบริการและผู้มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นแนวทาง ในการบริหารองค์กรบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ สรุปได้ว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการ ติดตามประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ความพึงพอใจจะได้รับคู่ขนานมากับความเชื่อมั่น หากความเชื่อมั่น มีระดับสูงความพึงพอใจก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน แนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้จึงมีความสำคัญต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษา ตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนด เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชน และผู้มาใช้บริการทั้งทางตรงและ ทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งตามเขตพื้นที่ของประเทศไทยออกเป็น 5 ภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร และเลือกจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและอยู่ใกล้กับ ชายแดนตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 4\%$ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 625 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 700 คน ในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ ครอบคลุมและประชาชนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลัก สถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชากรทั่วประเทศอย่างแท้จริง รวมทั้งสิ้น 5,600 คน



3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 คณะผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้กองวิจัยได้ดำเนินการแจ้งกับสถานีตำรวจในพื้นที่เป้าหมาย

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบทั้งการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) แบบสอบถามจำนวน 8 ชุด โดยได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.964 เมื่อเตรียมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงทำการประสานงานไปยังผู้ประสานงานของสถานีตำรวจในพื้นที่ เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีขั้นตอนที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลต้องได้รับการอบรมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขั้นที่ 3 เมื่อคณะผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามประเด็น จากนั้นจะนำแบบสอบถามมาสรุป และวิเคราะห์ตามสถิติที่ใช้ในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การเก็บข้อมูล ได้ดำเนินการช่วงเวลากลางวันและกลางคืน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล และเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลต้องได้รับการอบรมก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทั้งนี้ จะมีข้าราชการตำรวจกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ เป็นผู้ตรวจสอบ และสังเกตการณ์/กำกับดูแล เพื่อให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามข้อเท็จจริง

4. เครื่องมือในการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้จัดทำขึ้นโดยที่ปรึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ (Third party) โดยมีข้าราชการตำรวจจากกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เข้าร่วมพิจารณากำหนดรูปแบบและแนวทางประเมินผล ทั้งนี้ เครื่องมือดังกล่าวได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) รวมแบบสอบถามทั้งหมด 8 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data analysis) จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มีมารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจ รศมี พบว่า โรงพยาบาลตำรวจกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพการบริการ รองลงมา ด้านคุณภาพบุคลากร ส่วนโรงพยาบาลตำรวจ รศมีกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพบุคลากร รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นการติดป้ายแสดงจุดรับบริการของแต่ละแผนกที่มีให้เห็นอย่างชัดเจน รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น สำหรับการให้คำแนะนำผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ รศมี คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก เช่นเดียวกับโรงพยาบาลตำรวจ

2. ระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่ามีระดับเชื่อมั่นสูงสุดในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีความรู้สึกปลอดภัยจากการถูกเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ และมีความรู้สึกปลอดภัยจากการถูกหลอกลวงให้ซื้อ ขาย และเสพยาเสพติด

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านโปรแกรมระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) โดยเห็นว่าโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และโปรแกรมการบันทึกข้อมูลระบบ CRIMES มีการออกแบบการบันทึกข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และสามารถใช้งานได้ง่าย สำหรับข้อบกพร่องของโปรแกรมคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมีน้อย ไม่เพียงพอ

4. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (จะนะ เทพา นาทวี และสะบ้าย้อย) ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า พึงพอใจสูงสุดด้านการแก้ไขปัญหา ในเรื่องการสร้างความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับทุกหน่วยงาน ทั้งทหาร ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐในการสนับสนุน สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ รองลงมาเมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว

5. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนพบว่า พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสงบสุข โดยพึงพอใจในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข และตำรวจตระเวนชายแดนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ช่วยลดความหวาดกลัวและความขัดแย้งในพื้นที่ รองลงมาคือ ด้านการแก้ไขปัญหาและด้านการเฝ้าระวัง

6. ระดับความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการคนต่างด้าวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องมีมาตรการและแนวทางการป้องกันโรคโควิด-19 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และสามารถสืบค้นสถานที่ตั้งของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองในแอปพลิเคชันนำทาง เช่น Google Maps เป็นต้น รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ

7. ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า มีความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านการป้องกันยาเสพติด ในเรื่องครูตำรวจแดร์ เข้าไปสอนนักเรียนเพื่อให้ความรู้โทษภัยยาเสพติด วิธีการหลีกเลี่ยงและปฏิเสธไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด เจ้าหน้าที่ตำรวจประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด และให้คำแนะนำแก่ชุมชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในชุมชนในการป้องกันปัญหา ยาเสพติด

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพบุคลากร และการอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลตำรวจ จึงควรส่งเสริมในเรื่องการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้มีทักษะการบริการ สุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี พร้อมเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยอาจให้มีการจัดอบรมภายในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะผ่านกระบวนการเปลี่ยนทักษะ (Reskill) และเสริมทักษะ (Upskill) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากผลการศึกษาดังกล่าวถึงแม้ว่าความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ



การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุน ในเรื่องการให้บริการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจพัฒนาหรือติดตั้งอุปกรณ์/ตู้อัจฉริยะสำหรับ ให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีไมโครโฟน/ปุ่มกดสำหรับตอบโต้เจ้าหน้าที่ สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ ไปที่หน่วยกลางโดยตรงได้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางการช่วยเหลือเพิ่มเติม นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้อง คอยสอดส่อง/ตรวจตราจุดให้บริการนักท่องเที่ยวหรือจุดเสี่ยงตามแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ต้องได้รับการอบรมทักษะการให้บริการที่ดี มีจิตสาธารณะ มีทักษะทางภาษาที่ดี สามารถสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับ นักท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้ อาจเปิดรับอาสาสมัครซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้ เช่นกัน เพื่อให้มีกำลังพลเพียงพอสำหรับการให้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ต้องมีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับป้องกันอาชญากรรม เช่น การวิเคราะห์ผ่านนาฬิกาอาชญากรรม โดยจัดให้มีการเพิ่มความถี่ในการตรวจตราพื้นที่เสี่ยง มีการเปิดรับอาสาสมัครจากประชาชนในพื้นที่และสื่อต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสผ่านสื่อชุมชน กรู๊ปไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ เพื่อการป้องกันอาชญากรรม อย่างรอบด้าน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็น ถึงแม้ว่าตัวโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงสามารถตอบข้อสงสัยและการแก้ไขปัญหาได้หลายช่องทาง ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำที่สุดด้านโปรแกรม ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) คือ โปรแกรมการบันทึกข้อมูลระบบ CRIMES มีความสะดวกในการปรับเปลี่ยน แก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูล ส่วนด้านบุคลากรคือ ความสะดวกในการขอสิทธิ์ และความรวดเร็วในการอนุมัติสิทธิ การเข้าใช้งาน ดังนั้น หน่วยงานส่วนกลางผู้รับผิดชอบควรมีการทบทวนและกำหนดแนวทางการเปิดใช้สิทธิการใช้งาน และการเข้าถึงข้อมูล คำนึงถึงขั้นของความลับตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ให้เพิ่มอัตรากำลังพลและเพิ่มความถี่ในการออกตรวจพื้นที่เสี่ยงในชุมชน และให้ความสำคัญกับกลุ่มเสี่ยง ทั้งนี้ อาจเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน อาชญากรรม โดยอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมคิดร่วมทำมีการปรึกษาหารือร่วมกันทั้งในด้านการเฝ้าระวัง และการแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ตระเวนชายแดนในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็น ถึงแม้ว่าความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก และตำรวจตระเวนชายแดนส่งเสริมให้ ประชาชนในพื้นที่ชายแดนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังภัยในหมู่บ้าน ชุมชนตามแนวชายแดน มีการพบปะ เยี่ยมเยียนกับประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร พร้อมทั้งเพิ่มหน่วยพยาบาล หรือสุขศาลา พระราชทานทำหน้าที่ให้บริการรักษาเบื้องต้นและเฝ้าระวังโรคให้กับเด็กและเยาวชน รวมทั้งประชาชนในถิ่น ทุรกันดาร ห่างไกล คมนาคมเข้าถึงได้ยากลำบากแทนหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

วัตถุประสงค์ข้อที่ 6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อการปฏิบัติหน้าที่ ด้านงานบริการคนต่างด้าว ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในส่วนการดำเนินการขออนุญาตเพื่ออยู่ในราชอาณาจักร



เป็นการชั่วคราวผ่านช่องทางออนไลน์ยังมีปัญหา ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมองว่าช่องทางให้บริการทางออนไลน์เข้าถึงได้ยาก และมีจำนวนช่องทางไม่เพียงพอ อีกทั้ง หน้าเว็บไซต์ออนไลน์ไม่ค่อยเสถียร และไม่สามารถให้บริการได้จริง รวมถึงเอกสารบางส่วนยังไม่อัปเดต นอกจากนี้ ผู้มารับบริการบางส่วนเกิดความสับสนในการติดต่อแผนกต่าง ๆ ดังนั้น หน่วยงานควรให้อัปเดตเอกสารแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ ให้ตรงกับแบบฟอร์มข้อมูลปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 7 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน อาทิ หน่วยงานสรรพากร ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกัน อีกทั้ง ควรมีการทบทวนระเบียบกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่น ส่งเสริมมาตรการการสืบค้นตรวจจับและขยายผลต่าง ๆ โดยทำงานภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติร่วมเพื่อให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ควรประสานความร่วมมือกับบริษัทขนส่งเอกชนทุกประเภท รวมถึงไปรษณีย์ไทย โดยขอให้มีการตรวจสอบพัสดุอย่างเคร่งครัดก่อนจัดส่งไปยังปลายทาง เพื่อให้การปราบปรามยาเสพติดมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ (1) เสนอให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนามาตรฐานการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการได้เข้ารับการอบรมด้านการบริการอย่างมืออาชีพ เน้นการบริการด้วยใจ และสร้างความประทับใจครั้งแรกแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล (2) มีการประเมินบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่งานบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนกที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ การดูแลและการติดตามผู้ป่วย เนื่องจากเป็นหน่วยที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และเกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจครั้งแรกอันเป็นความรู้สึกและประสบการณ์ทั้งที่ดีหรือไม่ดีที่จะติดตัวผู้มารับบริการต่อไปในอนาคต

2. การให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว (1) มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด/หน่วยบริการนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างทันท่วงที (2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยว ควรส่งเสริมให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดตนมีความรู้ความเข้าใจทั้งในการใช้ภาษาในการสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการทางกฎหมายมากยิ่งขึ้น ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เสนอให้ (1) ให้พิจารณาถึงสิทธิและอำนาจการอนุมัติสิทธิการเข้าใช้งานให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล (2) ให้สำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศตำรวจ โดยส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมสามารถถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ได้

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (จะนะ, เทพา, นาทวี และสะบ้าย้อย) เสนอแนะให้ส่งเสริมมาตรการการเฝ้าระวังของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สาธารณะ เช่น สถานที่ราชการ ศาสนสถาน สถานีรถไฟ ตลาด เป็นต้น โดยเน้นการคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น



5. การปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน เสนอแนะให้การให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ มีการทำงานเชิงรุก และประสานความร่วมมือกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
6. งานบริการคนต่างด้าวของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เสนอแนะให้ (1) เปิดให้มีช่องทางารรับฟังความคิดเห็นของคนต่างด้าวหลากหลายช่องทาง (2) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสารและการดำเนินงาน ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
7. การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และอื่น ๆ ตลอดจนประชาชนในชุมชน ควรประสานความร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังภัยในชุมชนอย่างยั่งยืน (2) เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับการดำเนินการขยายผลจับกุมผู้ลักลอบค้ายาเสพติดที่ขนส่งผ่านระบบโลจิสติกส์ เช่น ไปรษณีย์ บริษัทขนส่งเอกชน ให้มากยิ่งขึ้น
8. การทำงานในลักษณะบูรณาการร่วมกันของทุกภาคส่วน (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการปฏิบัติหน้าที่ในหลายภาคส่วน ดังนั้น การร่วมบูรณาการกันกับหน่วยงานภายนอก เป็นประเด็นที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น การบูรณาการร่วมกันของหน่วยงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งในการให้บริการและส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในทุกภาคส่วน ด้วยการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม (2) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางสำหรับใช้ประโยชน์ โดยพิจารณาและดำเนินการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดต่อภาคประชาชนและประชาสังคม (3) นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **จิตวิทยาการบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา. **วารสารกระบวนการยุติธรรม**, 8(2), 43-66.
- อัษฎาวุธ ขวัญเมือง และกมล สุปรีย์สุนทร. (2558). **ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงธนบุรีเหนือ กรุงเทพมหานคร**. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2558 วันที่ 24 เมษายน 2588.
- Lovelock C. and Wirtz, j. (2011). **Principles of Service Marketing: People, Technology, Strategy**. (7th ed). The United States of America: Pearson education.

