

การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ Assessment of Service Recipients' Satisfaction with Police Officers' Service Delivery

ศรีสกุล เจริญศรี^{*1} และ เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว^{*2}
Srisakul Jareonsri^{*1} and Kiatanantha Lounkaew^{*2}

^{*1} กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ถนนพระรามที่ 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

^{*2} คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

^{*1} Research Division, Office of Police Strategy, Royal Thai Police
Rama I Road, Wang Mai Subdistrict, Pathum Wan District, Bangkok, 10330 Thailand

^{*2} Faculty of Economics Thammasat University, Thailand
Phrachan Road, Phra Borom Maha Ratchawang Subdistrict, Phra Nakhon District, Bangkok 10200 Thailand

^{*}Corresponding author. Email: ajan.srisakul@gmail.com

Article Info: Received: March 17, 2025 | Revised: June 26, 2025 | Accepted: June 29, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ เป็นลักษณะการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 16 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 445,190 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยแบบอิงกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับสูงสุด ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล อยู่ในระดับดีมาก ส่วนหน่วยงานที่เหลือได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ โรงพยาบาลตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจภูธรภาค 4 ตำรวจภูธรภาค 6 ตำรวจภูธรภาค 1 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจภูธรภาค 3 สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 9 ตำรวจภูธรภาค 5 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตำรวจภูธรภาค 2 และตำรวจภูธรภาค 8 ตามลำดับ ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของข้าราชการตำรวจให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstract

This quantitative research aimed to examine the level of service satisfaction among service recipients toward the performance of police officers in Thailand. The study utilized a survey research design, and the target population consisted of citizens who had requested services from 16 units under the Royal Thai Police. A total sample of 445,190 individuals was selected using quota sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including percentages, means, and group-based average score interpretation. The results indicated that the Special Branch Bureau received the highest satisfaction score, categorized as "Excellent." The remaining agencies received satisfaction ratings at the "Good" level, ranked in descending order by mean scores. These included Police General Hospital, Provincial Police Region 7, Metropolitan Police Bureau, Tourist Police Bureau, and other regional and specialized units. The findings can serve as a foundation for improving the quality of police services, enhancing their efficiency and responsiveness to public needs

Keywords: Public Satisfaction; Service Recipients; Police Officers; Royal Thai Police

บทนำ

การให้บริการของข้าราชการตำรวจถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากข้าราชการตำรวจสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมีความเป็นธรรม จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากประชาชนในระบบการปกครองและกระบวนการยุติธรรมของประเทศ การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในสถาบันตำรวจและระบบยุติธรรมทั้งในระดับชาติและในระดับชุมชนท้องถิ่นด้วย ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ได้รับการกำหนดในกฎหมายหลายฉบับ ที่สำคัญคือ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ซึ่งได้กำหนดให้ผลการประเมินความพึงพอใจเป็นหนึ่งในเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาความสามารถของข้าราชการตำรวจ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ, 2565) พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 82 วรรคสอง ได้กำหนดให้ในการพิจารณาความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจ จะต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย ซึ่งรวมถึงประวัติการรับราชการ ผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติ และที่สำคัญคือ "ผลการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ" ซึ่งเป็นหนึ่งในเกณฑ์สำคัญในการพิจารณา

ความสามารถของข้าราชการตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินมีความโปร่งใสและสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการสาธารณะ ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 174 วรรคห้า ของพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ซึ่งคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ, 2565) นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยังได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2546)

การศึกษาและการวิจัยหลายชิ้นยังพบว่า การประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการจากข้าราชการตำรวจ เช่น การปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือ การรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการบริการในหน่วยงานตำรวจ (อัญชลี ขาวนาฟาง, 2556; ทศพร สันติพงศ์, 2557) สอดคล้องกับ นัยน์ปพร พุดตรง (2558) พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับ ธนิตา เทิดตระกูล (2564) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ขณะที่ อัจจุฤทธิ์ เนติธนากุล และคณะ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติดในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น การนำผลการประเมินความพึงพอใจเหล่านี้มาใช้ในการปรับปรุงบริการ จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจในสายตาของประชาชน และทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ โดยกองวิจัย ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่องผ่านหลากหลายโครงการ หนึ่งในนั้นคือ โครงการประเมินผลความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระ (third party) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลตามกรอบการดำเนินงานวิจัยที่กำหนดไว้ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในสถานีดำรวจ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดำรวจ ผู้เสียหายที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในคดีอาญา ประชาชนในชุมชนและภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ ประชาชนที่ขอรับบริการพิมพ์ลายนิ้วมือ พนักงานสอบสวนและพยานในคดี กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวนทั้งสิ้น 35,860 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.01 ความเชื่อมั่นในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 87.52 ความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.36

ความเชื่อมั่นในด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.16 ความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกทางอาญาของตำรวจ (บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม) มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.08 ความพึงพอใจของชุมชนและภาคีเครือข่ายต่อการมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 ความพึงพอใจของผู้เสียหายและพยานต่อมาตรการคุ้มครองสิทธิตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมของตำรวจ มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.94 (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ กองวิจัย, 2567)

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ภายใต้กรอบกฎหมายใหม่ที่กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาการบริการให้เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของข้าราชการตำรวจ และจะช่วยพัฒนาระบบการบริการของตำรวจให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ มุ่งเน้นเฉพาะสถานีตำรวจ/หน่วยบริการที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธรภาค 1-9 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (เฉพาะสถานีตำรวจทางหลวง) กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (เฉพาะฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล) สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบและพิจารณาว่าการดำเนินงานของหน่วยงานหรือบุคลากรบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด และมีผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือสังคมอย่างไร โดยทั่วไปการประเมินผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ (efficiency) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนด 2) ประสิทธิภาพ (effectiveness) การบรรลุเป้าหมายของงานหรือภารกิจที่กำหนดไว้ 3) ความเป็นธรรม (equity) การให้บริการที่เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ 4) ผลกระทบ (impact) การเปลี่ยนแปลงหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือชุมชน และ 5) ความพึงพอใจ (satisfaction) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน (Stufflebeam, & Shinkfield, 2007)

นอกจากนี้ ยังมีการประเมินผลโครงการแบบชิปโมเดล (CIPP Model) (Stufflebeam, 2003) ซึ่งเป็นที่นิยมในการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย C (context evaluation) การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมของปัญหา I (input evaluation) การประเมินทรัพยากรหรือกลยุทธ์ P (process evaluation) การประเมินกระบวนการดำเนินงาน และ P (product evaluation) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นแนวคิดเชิงจิตวิทยาที่สะท้อนถึงทัศนคติและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลจากประสบการณ์ตรงหรือการรับรู้ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม โดย บรรเจิด ศุภราชพงศ์ (2556) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับภาวะของจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ผ่านพฤติกรรมหรือการแสดงออก ในบริบทของการให้บริการภาครัฐ ความพึงพอใจยังสะท้อนถึงระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสุข ความเชื่อมั่น และการยอมรับในองค์กรภาครัฐ (Liu, & Parsa, 2018) โดยเฉพาะในหน่วยงานตำรวจซึ่งมีบทบาทเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อกระบวนการยุติธรรมและภาครัฐโดยรวม

มุลลินส์ (Mullins, 2005) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ 1) การให้บริการที่เสมอภาค (equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอเหมาะสมและต้องมีคุณภาพ สำหรับในบริบทของประเทศไทย กรรณิการ์ รุจิราโชติ (2563) ได้เสนอองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของการบริการภาครัฐไทยที่ประชาชนยังคงให้ความสำคัญกับมิติของ “ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความรวดเร็ว”

สรุปได้ว่าในการศึกษารุ่นนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ซึ่งประชาชนหรือผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการตำรวจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality หรือ SERVQUAL)

หนึ่งในโมเดลที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการประเมินคุณภาพบริการ คือ SERVQUAL Model ซึ่งพัฒนาโดย พาราสุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991) โดย

เซอร์ฟควอลเป็นเครื่องมือที่วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรม (tangibles) ความพร้อมของสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ และ ภาพลักษณ์องค์กร 2) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ 3) การตอบสนอง (responsiveness) ความเต็มใจและรวดเร็วในการให้บริการและช่วยเหลือ 4) ความมั่นใจ (assurance) ความสามารถ ความสุภาพ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และ 5) ความเอาใจใส่ (empathy) การให้บริการด้วยความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

แม้เซอร์ฟควอลจะพัฒนาขึ้นในบริบทของภาคธุรกิจ แต่มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในภาคบริการสาธารณะ รวมถึงหน่วยงานตำรวจ เนื่องจากสามารถสะท้อนถึงคุณภาพที่จับต้องได้จากมุมมองของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ มิติทั้ง 5 ของเซอร์ฟควอลยังครอบคลุมทั้งตัวกระบวนการ และ ความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการประเมินความพึงพอใจในบริการของข้าราชการตำรวจที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง การเลือกใช้เซอร์ฟควอลจึงถือว่าเหมาะสมกับงานวิจัยนี้ เนื่องจากเป็นโมเดลที่มีความชัดเจนทางแนวคิด มีเครื่องมือวัดที่ได้รับการพัฒนาแล้ว และสามารถปรับใช้ได้กับบริบทของบริการภาครัฐไทย โดยเฉพาะหน่วยงานตำรวจที่มีทั้งลักษณะของบริการทางตรงและการปฏิบัติการที่มีความเสี่ยงสูง ความสำคัญของตัวแปร เซิร์ฟควอลกับการให้บริการของตำรวจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม ผู้ใช้บริการของตำรวจให้ความสำคัญกับสถานที่ที่ปลอดภัย มีระบบมีอุปกรณ์พร้อม เช่น ห้องแจ้งความ ห้องพักรอที่สะอาด หรือระบบจัดคิวอัตโนมัติ
2. ความน่าเชื่อถือ ตำรวจต้องให้บริการอย่างถูกต้องตามขั้นตอนกฎหมาย เช่น การรับแจ้งเหตุ การออกหมายเรียกหรือสืบสวน
3. การตอบสนอง ความรวดเร็วในการตอบสนองเหตุ เช่น การเข้าพื้นที่เกิดเหตุทันเวลา หรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ทันที
4. การให้ความมั่นใจ ผู้รับบริการต้องรู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจในความรู้ ความสามารถ และ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. ความเอาใจใส่ การบริการที่เข้าใจความหลากหลายของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้หญิง เด็ก ผู้สูงอายุ หรือกลุ่มเปราะบาง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (integrity and transparency assessment: ITA) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และระดับสถานีตำรวจ

การส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. 2561-2580 ซึ่งกำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2561)

สำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะหน่วยงานหลักในการดำเนินมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (integrity and transparency assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นกลไกส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบบริหารงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งยังใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการวัดผลเชิงประจักษ์ที่สามารถเปรียบเทียบข้ามหน่วยงานและช่วงเวลาได้โดยกรอบแนวคิดและเครื่องมือการประเมิน ITA ในการประเมิน ITA แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (internal integrity and transparency assessment: IIT) 2) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (external integrity and transparency assessment: EIT) และ 3) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (open data integrity and transparency assessment: OIT) โดยมีเกณฑ์การผ่านอยู่ที่คะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่า 85 คะแนน ซึ่งเป็นระดับที่แสดงถึงการบริหารราชการที่มีธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (ป.ป.ช., 2561)

การประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) ในฐานะหน่วยงานด้านความมั่นคง ได้เข้าร่วมการประเมิน ITA อย่างต่อเนื่อง โดยมีพัฒนาการที่สำคัญดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขยายการประเมินไปยังสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 88 หน่วย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขยายครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ จำนวน 1,484 แห่ง และปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ขยายเพิ่มเติมไปยังหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และกองบังคับการตำรวจทางหลวง รวมทั้งสิ้น 1,643 สถานี

จากผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติในระดับกรม ได้รับคะแนนเฉลี่ย 85.92 คะแนน ซึ่งสูงกว่าค่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด และเพิ่มขึ้นจากคะแนนเฉลี่ย 58.80 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งถือเป็นการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ (ป.ป.ช., 2567) ในระดับสถานีตำรวจพบว่าสถานีตำรวจจากทั้งหมด 1,643 สถานี ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับ "ผ่าน" และ "ผ่านดี" ขณะที่สถานีตำรวจจำนวน 181 สถานี ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในบางตัวชี้วัด ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านระบบภายในและกระบวนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาจากแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของพาราซูรามาน ซีแอมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991) ที่พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า เซิร์ฟควอล (SERVQUAL) มิติการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจ (assurance) และ 5. การเอาใจใส่ (empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการตำรวจ

จากหน่วยงานตามขอบเขตด้านประชากรและขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีการใช้บริการเป็นจำนวนมาก

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการตำรวจจากหน่วยงานตามขอบเขตด้านประชากรและขอบเขตด้านพื้นที่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 445,190 ตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยแบ่งสัดส่วนตามการแบ่งสถานีตำรวจ 3 ระดับ (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565, 2565) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สถานีตำรวจระดับเล็ก (กลุ่มตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง/สถานี) สถานีตำรวจระดับกลาง (กลุ่มตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง/สถานี) สถานีตำรวจระดับใหญ่ (กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง/สถานี) จำนวนสถานีรวม 1733 สถานี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (หน่วยงาน)	จำนวน (ตัวอย่าง)
กองบัญชาการตำรวจนครบาลและตำรวจภูธรภาค 1 - 9	1,484	417,450
กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งสัดส่วนตามการแบ่งสถานีตำรวจ 3 ระดับ (เล็ก กลาง ใหญ่)		
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)	87	15,050
กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บข.ทท.)	32	4,150
กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บช.ก.) (เฉพาะสถานีตำรวจทางหลวง)	41	4,200
กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บช.ส.) (เฉพาะฝ่ายตรวจพฤติกรรมบุคคล)	1	300
สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)	83	3,340
โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)	4	700
รวมทั้งหมด	1,733	445,190

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ตามมาตราส่วนลิเคิร์ต (1-5) โดยในการประเมินสถานีตำรวจแบ่งประเภทการให้บริการเป็น 4 ประเภท คือ 1. งานบริการในสถานีตำรวจ (งานประชาสัมพันธ์/การแจ้งความ ร้องทุกข์/ลงบันทึกประจำวัน/การเปรียบเทียบปรับ/งานบริการอื่น ๆ) 2. กระบวนการดำเนินคดี (งานสืบสวนสอบสวน) 3. การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม) และ 4. การอำนวยความสะดวก (งานจราจร)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย 1) ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) การหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (index of item-objective congruence หรือ IOC) (Rovinelli, & Hambleton, 1977) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแลงานบริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองศาสตราจารย์ สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ สาขา

อาชีวศึกษา การบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฝ่ายนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 2) ความเชื่อมั่น (reliability) โดยการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot-test) คือ การทดลองนำ (ร่าง) แบบสอบถามไปถามกลุ่มทดลองจำนวน 30 ตัวอย่าง ที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.925-0.977

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประชุมจัดอบรมพนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ ZOOM มีผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งสิ้น จำนวน 87 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องอธิบายคำชี้แจงให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจถึงวิธีการและกระบวนการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน โดยพนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในพื้นที่เป้าหมายในห้วงเดือน พฤษภาคม-กรกฎาคม 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สัณเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางและการอธิบายในเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)

ตารางที่ 2

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย				คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม	ผลการประเมิน
	1. งานบริการในสถานีตำรวจ	2. งานสืบสวนสอบสวน	3. งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	4. งานจราจร		
บข.น.	4.59	4.52	4.57	4.53	4.55	ระดับดี
บก.น.1	4.39	4.33	4.21	4.29	4.31	ระดับดี
บก.น.2	4.58	4.31	4.51	4.58	4.50	ระดับดี
บก.น.3	4.73	4.66	4.75	4.70	4.71	ระดับดี
บก.น.4	4.63	4.45	4.55	4.35	4.50	ระดับดี
บก.น.5	4.54	4.53	4.63	4.48	4.54	ระดับดี
บก.น.6	4.75	4.67	4.67	4.60	4.67	ระดับดี
บก.น.7	4.49	4.46	4.61	4.52	4.52	ระดับดี
บก.น.8	4.63	4.66	4.67	4.66	4.65	ระดับดี
บก.น.9	4.58	4.61	4.56	4.59	4.58	ระดับดี
งานศูนย์ควบคุมจราจรฯ (ทางด่วน)			-	-	4.89	ระดับดี

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายกองบังคับการ พบว่า ทุกกองบังคับการมีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดย บก.น.3 มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 4.71 คะแนน และ บก.น.1 มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ 4.31 คะแนน ส่วนงานศูนย์ควบคุมจราจร วิวาห์ดีรังสิต/ทางพิเศษ กก.2 กองบังคับการตำรวจจราจร (บก.จร.) มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.89 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจภูธรภาค 1 – 9 (ภ.1-9)

ตารางที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจภูธรภาค 1 – 9 (ภ. 1-9)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย				คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม	ผลการประเมิน
	1. งานบริการในสถานีตำรวจ	2. งานสืบสวนสอบสวน	3. งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม	4. งานจราจร		
ภ.1	4.53	4.48	4.52	4.51	4.51	ระดับดี
ภ.2	4.47	4.31	4.40	4.41	4.40	ระดับดี
ภ.3	4.52	4.45	4.53	4.51	4.50	ระดับดี
ภ.4	4.57	4.54	4.57	4.50	4.54	ระดับดี
ภ.5	4.54	4.35	4.50	4.44	4.46	ระดับดี
ภ.6	4.53	4.50	4.57	4.53	4.53	ระดับดี
ภ.7	4.59	4.51	4.62	4.61	4.58	ระดับดี
ภ.8	4.39	4.17	4.27	4.25	4.27	ระดับดี
ภ.9	4.54	4.45	4.44	4.51	4.48	ระดับดี

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจภูธรภาค 1 – 9 พบว่า ทุกตำรวจภูธรภาคมีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยตำรวจภูธรภาค 7 มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด คือ 4.58 รองลงมาคือ ตำรวจภูธรภาค 4 มีค่าคะแนน 4.54 คะแนน และ ตำรวจภูธรภาค 8 มีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำที่สุด คือ 4.27

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

ตารางที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	4.51	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1	4.34	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2	4.44	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3	4.48	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4	4.76	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5	4.60	ระดับดี
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6	4.41	ระดับดี

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.51 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายกองบังคับการ พบว่า ทุกกองบังคับการมีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 4.76 คะแนน รองลงมาคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 มีค่าคะแนน 4.60 คะแนน และกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ ต่ำที่สุด คือ 4.34 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บข.ทท.)

ตารางที่ 5

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บข.ทท.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว	4.55	ระดับดี
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1	4.56	ระดับดี
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2	4.59	ระดับดี
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3	4.49	ระดับดี

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.55 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายกองบังคับการ พบว่า ทุกกองบังคับการมีค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2 มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 4.59 คะแนน รองลงมาคือ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 มีค่าคะแนน 4.56 คะแนน และกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3 มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ 4.49 คะแนน

ผลการศึกษากองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บข.ก.)

ตารางที่ 6

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บข.ก.) (เฉพาะสถานีตำรวจทางหลวง)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
กองบังคับการตำรวจทางหลวง	4.44	ระดับดี
กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง		
กองกำกับการ 1	4.38	ระดับดี
กองกำกับการ 2	4.52	ระดับดี
กองกำกับการ 3	4.35	ระดับดี
กองกำกับการ 4	4.61	ระดับดี
กองกำกับการ 5	4.37	ระดับดี
กองกำกับการ 6	4.46	ระดับดี
กองกำกับการ 7	4.32	ระดับดี
กองกำกับการ 8	4.51	ระดับดี

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยกองบังคับการตำรวจทางหลวง มีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.44 คะแนน เมื่อพิจารณาระดับกองกำกับการในสังกัดกองบังคับการตำรวจทางหลวง พบว่า มีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับดี ทุกกองกำกับการ โดยกองกำกับการ 4 มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 4.61 คะแนน รองลงมา คือ กองกำกับการ 2 และกองกำกับการ 7 มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ 4.32 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บข.ส.)

ตารางที่ 7

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บข.ส.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
กองบัญชาการตำรวจสันติบาล	4.89	ระดับดี
ฝ่ายตรวจสอบพฤติการณ์บุคคล	4.89	ระดับดี

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยฝ่ายตรวจสอบพฤติการณ์บุคคล มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนน 4.89 คะแนน

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)

ตารางที่ 8

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของตำรวจ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ	4.49	ระดับดี
ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร 1-7	4.30	ระดับดี
กองทะเบียนประวัติอาชญากร		
ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 1-10	4.69	ระดับดี

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ มีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.49 คะแนน โดย ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 1-10 มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนน 4.69 คะแนน และ ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร 1-7 กองทะเบียนประวัติอาชญากร มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนน 4.30 คะแนน ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)

ตารางที่ 9

ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)

หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลการประเมิน
โรงพยาบาลตำรวจ	4.65	ระดับดี
โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)	4.62	ระดับดี
โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)	4.45	ระดับดี
โรงพยาบาลนวมิตติสมเด็จย่า (นย.)	4.65	ระดับดี
โรงพยาบาลยะลาสิริรัตนรักษ์ (ยส.)	4.89	ระดับดี

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการ โรงพยาบาลตำรวจ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.65 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายโรงพยาบาลในสังกัด พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีทุกโรงพยาบาล โดยโรงพยาบาลยะลาสิริรัตนรักษ์ (ยส.) มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าคะแนน 4.89 คะแนน รองลงมา คือ โรงพยาบาลนวมิตติสมเด็จย่า (นย.) มีค่าคะแนน 4.65 คะแนน โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.) มีค่าคะแนน 4.62 คะแนน และ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.) มีค่าคะแนน 4.45 คะแนน ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยหน่วยงานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล รองลงมาคือ โรงพยาบาลตำรวจ และตำรวจภูธรภาค 7 ตามลำดับ ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของข้าราชการตำรวจ และหน่วยงานในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ แนวคิดของพรพรม สุวิญา (2559) และ สมชาย พีระ (2554) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางจิตใจและอารมณ์ที่เป็นบวกซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองจากบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของตนเองได้ โดยความพึงพอใจดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจ ความไว้วางใจ และความกระตือรือร้นของประชาชนในการติดต่อรับบริการในครั้งต่อไป

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยร่วมกับ แนวคิดเชิร์ฟคอลลของ พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991) ซึ่งแบ่งมิติของคุณภาพบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง มักมีจุดเด่นในหลายด้านตามแนวคิดดังกล่าว โดยเฉพาะมิติด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นใจ ที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้จากการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีความเป็นมืออาชีพ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ขณะเดียวกัน แนวคิดของ มัลลินส์ (Mullins, 2005) ซึ่งเสนอว่าการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย ความเสมอภาค ความตรงเวลา และความเพียงพอ ก็สามารถสะท้อนให้เห็นในบริบทของหน่วยงานที่มีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรและบุคลากรอย่างเป็นระบบ

เมื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน พบว่า ความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมของพื้นที่ ความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ และจำนวนผู้ให้บริการในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเชษฐ์ กนกพรรณ (2561) ที่ระบุว่าความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบททางสังคม วัฒนธรรม และประสบการณ์ของผู้รับบริการ ในด้านขององค์ประกอบความพึงพอใจ ผู้วิจัยพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานที่ได้รับคะแนนสูงมักสอดคล้องกับ 4 มิติที่เสนอโดย กรรณิการ์ รุจิวิโรชติ (2563) ได้แก่ 1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว 2) คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตรและมีความสามารถ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัย และ 4) คุณภาพของบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจจึงมีความสำคัญ ทั้งในฐานะเครื่องมือสะท้อนคุณภาพการบริการ และแนวทางในการกำหนดนโยบายพัฒนาองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นจากประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจมีข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาการทำงานของตำรวจ และการดำเนินการสำรวจในอนาคต ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของตำรวจ

1. พัฒนาการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของตำรวจ โดยควรมุ่งเน้นการจัดการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทั้งทักษะการบริการประชาชนและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การฝึกอบรมการบริการประชาชนควรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่สุภาพ เป็นมิตร และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความไว้วางใจจากประชาชน โดยเฉพาะการสืบสวนสอบสวน การจัดการจราจร การปฏิสัมพันธ์กับชุมชน และการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน การฝึกอบรมเหล่านี้ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การใช้สถานการณ์จำลองเสมือนจริง (Virtual Reality) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติ

2. เพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน

การสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างตำรวจและชุมชน เป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจและสร้างความไว้วางใจจากประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนในพื้นที่ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดเวทีพบปะพูดคุย การร่วมกันแก้ไขปัญหาในชุมชน และการจัดโครงการป้องกันอาชญากรรมร่วมกัน นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้งกลไกการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น การจัดประชุมชุมชนเป็นประจำ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ และการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการบริการของตำรวจ ข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนควรถูกนำมาวิเคราะห์และใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตำรวจอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภาคประชาสังคม สถาบันการศึกษา และภาคธุรกิจในพื้นที่ จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการทำงานร่วมกันระหว่างตำรวจและชุมชนได้อย่างยั่งยืน

3. ปรับปรุงการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างตำรวจและประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือที่ดี ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการแจ้งเหตุ การตรวจสอบสถานะการร้องเรียน และการให้ข้อมูลบริการต่าง ๆ ของตำรวจ นอกจากนี้ ควรมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำด้านความปลอดภัย และการอัปเดตสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทันท่วงที การสื่อสารควรมีความโปร่งใส ตรงไปตรงมา และเข้าใจง่าย เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน นอกจากนี้ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รายการโทรทัศน์หรือพอดคาสต์ที่นำเสนอเรื่องราวการทำงานของตำรวจ ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และการให้ความรู้ด้านกฎหมาย แก่ประชาชน จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจ

4. ปรับปรุงการประเมินและติดตามผล

การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของตำรวจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยควรมีการจัดทำระบบการประเมินผลที่ครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของประชาชน และการบรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัยในชุมชน การประเมินควรดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น สถิติอาชญากรรม ระยะเวลาในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ และความคิดเห็นของประชาชน ผลการประเมินควรถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง และนำไปสู่การกำหนดแผนการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาอย่างใกล้ชิด และปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การเปิดเผยผลการประเมินและแผนปรับปรุงที่ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสและความไว้วางใจจากประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ระบบ Big Data และ Artificial Intelligence ในการวิเคราะห์แนวโน้มอาชญากรรมและประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ จะช่วยให้การประเมินและติดตามผลมีความแม่นยำและทันต่อสถานการณ์มากขึ้น

5. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการประชาชน

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการประชาชนเป็นพื้นฐานสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของตำรวจอย่างยั่งยืน โดยควรมีการปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวควรเริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่องค์กร โดยให้ความสำคัญกับผู้ที่มีจิตบริการและมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน

6. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน

หน่วยงานตำรวจควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยกระดับการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการแจ้งเหตุ การติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแบบเรียลไทม์ หรือการใช้ระบบ GPS เพื่อบริหารจัดการและตรวจสอบการเคลื่อนที่ของรถสายตรวจในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐได้อย่างยั่งยืน

7. พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ

การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ แพลตฟอร์มดังกล่าวควรออกแบบให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้จากหลากหลายอุปกรณ์ และรองรับการตอบแบบสำรวจในหลายภาษา เพื่อให้ครอบคลุมประชากรทุกกลุ่ม การเก็บข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยให้สามารถรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้หน่วยงานตำรวจสามารถรับทราบผลตอบรับจากประชาชนได้อย่างรวดเร็วและนำไปปรับปรุง

การให้บริการได้ทันที การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อความและความรู้สึกของผู้ตอบ ทั้งนี้ ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยมีระบบการยืนยันตัวตนที่รัดกุมและการเข้ารหัสข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการสำรวจความพึงพอใจยังช่วยลดต้นทุนและเวลาในการดำเนินการสำรวจแบบดั้งเดิม โดยนำมาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ระยะยาวของหน่วยงานตำรวจ การปรับปรุงนโยบายการให้บริการ และการพัฒนาโครงการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)

ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ทางลาดสำหรับผู้พิการ, ห้องน้ำและจุดบริการน้ำดื่ม เพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม แยกพื้นที่บริการ ให้ชัดเจน เช่น การแจ้งความ, การสอบปากคำ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดความแออัด ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ผ่านช่องทางออนไลน์และระบบนัดหมายออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนรับข้อมูลและบริการได้สะดวก การให้บริการด้วยความสุภาพ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจควรแสดงท่าทางที่เป็นมิตร เพื่อสร้างความไว้วางใจ เพิ่มการใช้เทคโนโลยีในการสืบสวนสอบสวน เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดและเครื่องมือทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในการลาดตระเวนและจุดเฝ้าระวัง เช่น ตู้แดง เพื่อป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่เสี่ยง บูรณาการการทำงานกับชุมชน และการจัดการจราจรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดอุบัติเหตุและส่งเสริมความปลอดภัย

ตำรวจภูธรภาค 1 – 9

ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและบริเวณสถานีตำรวจให้เพียงพอและเหมาะสมกับทุกกลุ่มประชาชน พร้อมจัดพื้นที่บริการให้แยกตามประเภทงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความแออัดและเพิ่มประสิทธิภาพ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์อย่างทั่วถึง รวมถึงใช้ระบบบัตรคิวและนัดหมายออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก เสริมการบริการด้วยเจ้าหน้าที่ที่สุภาพ ยิ้มแย้ม และให้ข้อมูลทางคดีอย่างโปร่งใส เพิ่มสายตรวจและจุดตรวจในพื้นที่เสี่ยง พร้อมสร้างความร่วมมือกับชุมชนในการเฝ้าระวังอาชญากรรม และดำเนินการจัดการจราจรเชิงรุกโดยเข้มงวดและไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและชาวต่างชาติ ควรปรับปรุงป้ายแสดงขั้นตอนให้ชัดเจน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการดำเนินการ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ เช่น ระบบ Auto Gate และเครื่องมือตรวจสอบข้อมูลที่ทันสมัย ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและรองรับผู้พิการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บช.ทท.)

เพื่อยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรส่งเสริมการฝึกอบรมทักษะภาษาต่างประเทศ แก่เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน พร้อมจัดตั้งศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยวในพื้นที่สำคัญ เช่น สนามบินหรือแหล่งท่องเที่ยวหลัก เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์สำหรับข้อมูลท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรพัฒนาแนวทางการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความมั่นใจและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บช.ก.)

เพื่อยกระดับความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของตำรวจทางหลวง ควรเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายจราจร โดยเฉพาะการขับรถเร็ว การจอดรถในที่ห้ามจอด และพฤติกรรมเสี่ยง ควบคู่กับการสื่อสารข้อมูลจราจรและเส้นทางอย่างชัดเจนผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยทางถนนแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มจุดตรวจและสายตรวจบนถนนสำคัญ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ รวมถึงพัฒนาจุดบริการตำรวจทางหลวงให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลือเบื้องต้นครบถ้วน

กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บช.ส.)

แม้ผลประเมินความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลาย ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลที่รองรับการติดต่อจากต่างประเทศ และพัฒนาระบบกรอกข้อมูลออนไลน์ ให้ครอบคลุมและใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนทั้งในและต่างประเทศ

สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)

เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอรับบริการทั้งภายในและภายนอกอาคารให้เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ ลดความแออัดในช่วงเวลาที่มีคนหนาแน่น ควรพัฒนาแผนผังขั้นตอนการบริการให้ชัดเจนและติดตั้งในจุดแรกที่ประชาชนเข้ามา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และควรนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพโดยรวมของการให้บริการ

โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าแม้โรงพยาบาลตำรวจจะมีคะแนนอยู่ในระดับดี แต่ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยควรพัฒนาระบบนัดหมายและรับคิว ให้สะดวกและรวดเร็วผ่านเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันมือถือ พร้อมแสดงสถานะการให้บริการแบบเรียลไทม์ เพื่อลดระยะเวลารอคอย ขณะเดียวกันควรปรับปรุงการติดตั้งป้ายประกาศให้ชัดเจนและมองเห็นง่าย รวมถึง

จัดให้มีจำนวนที่นั่งรองรับผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยในขั้นตอนการรักษา ควรพิจารณาการแยกจุดบริการ ระหว่างผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเดิมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสุดท้ายคือการปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียร รองรับปริมาณผู้ใช้งาน และสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

พัฒนาการสำรวจเชิงคุณภาพเพื่อเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ นอกเหนือจากการสำรวจเชิงปริมาณ ควรมี การพัฒนาการสำรวจเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสบการณ์ของประชาชน ในการใช้บริการของตำรวจ การผสมผสานวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพหลายรูปแบบจะช่วยให้ได้ภาพรวมที่ ครบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น ควรนำมาบูรณาการกับผลการสำรวจเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ภาพรวมที่สมบูรณ์และ ครบคลุมของความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ โดยใช้เทคนิค การวิเคราะห์ต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ รุจิราโชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (รายงานการวิจัย). สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุน บริการสุขภาพ. http://osscc.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=288
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจกองวิจัย. (2567). รายงานผลการประเมินผลความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. <https://research.police.go.th/>
- ทศพร สันติพงศ์. (2557). ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 5 (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิดา เกิดตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง งานบริการคนต่างด้าว งาน ขอยุติต่อในราชอาณาจักรของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(2), 719-732.
- นัยน์พร พุดตรง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจภูธรลุ่ม จังหวัดจันทบุรี (ปริญญานิพนธ์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรเจิด ศุภราชพงศ์. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่อง พัทธาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (2565, 16 ตุลาคม).ราชกิจจานุเบกษา, 139(ตอนที่ 64 ก), 1–18.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2561). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA).
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2567). รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. <https://www.pong-dang.go.th/doc/law/พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.pdf>

การประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการ / ศรีสกุล เจริญศรี และ เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว, น. 89-108.

อัญชลี ขาวนาฟาง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานพิมพ์ลายนิ้วมือ ศูนย์บริการตรวจสอบประวัติบุคคล กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ปริญญา มหาบัณฑิต). วิทยาลัยทองสุข.

อารย์ธ เนติธนากุล สิทธิพันธ์ สกลสุขเจริญ ปวิข สอนศิริ ธนาวัฒน์ แสงอาทิตย์ และ ธนนันต์ กัญญาราช. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 12(1), 306-314. <https://doi.org/10.14456/jirgs.2023.28>

Liu, X., & Parsa, H. G. (2018). Public sector service quality and citizen satisfaction: The role of Responsiveness and empathy. *Public Administration Review*, 78(6), 870-882. <https://doi.org/10.1111/puar.12960>

Mullins, L. J. (2005). *Management and Organizational Behavior*. FT Pitman.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.

Rovinelli, R. J. & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 1977(2), 49-60.