

อิทธิพลของประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก Influence of Communication Efficiency of Police Stations in Eastern Bangkok

พิชศาล พันธุ์วัฒนา^{1*}
Pitsarn Phanwattana

¹ ภาควิชาบริหารงานตำรวจ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Department of Police Administration, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

*Corresponding author e-mail: Pitsarn_ph@rpca.ac.th

Received: 06/08/2024 Revised: 26/10/2024 Accepted: 06/11/2024

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ และ 2) อิทธิพลของการเข้าถึงคู่มือประชาชน การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนที่เข้ารับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ใน 8 สถานี จำนวน 400 คน ใช้สถิติพรรณนาและวิเคราะห์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.87$ จากคะแนนเต็ม 10, S.D.=0.69) โดยพึงพอใจการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ($\bar{X}=2.82$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.67) รองลงมาได้เรียงลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน การเข้าถึงคู่มือประชาชน และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเป็นลำดับท้าย ($\bar{X}=2.59$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.77) และ 2) การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของสถานีตำรวจ ($\beta=0.834$) ส่วนการเข้าถึงคู่มือประชาชนมีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของสถานีตำรวจ ($\beta=1.472$ (ทางอ้อม)/ $\beta=2.283$ (ผลรวม)) ทั้งนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจควรใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือประชาชนให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากทั้งสองประเด็นข้างต้นมีอิทธิพลทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลรวมมากที่สุดต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

คำสำคัญ : การเข้าถึงคู่มือประชาชน การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน ประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

Abstract

The purposes of this research were to study 1) public opinion on communication efficiency of police stations. 2) influences of access to citizen's guide (information for government contact), corporate image communication, dissemination of information via social media and access to complaint channels on the communication efficiency of police stations. This study was conducted by using quantitative research method. Questionnaires were used to collect data from 400 people receiving services from police officers from 4 out of total 8 police stations under the Metropolitan Police Bureau. The data was analyzed using descriptive statistics and path analysis. The results indicated that 1) the majority of people were moderately satisfied with the communication efficiency of the police ($\bar{x}$ =5.87 from total score of 10, S.D.=0.69), in which dissemination of information via social media received the highest satisfaction score ($\bar{x}$ =2.82 from total score of 5, S.D.=0.67) followed by complaint channels, access to the citizen's guide and corporate image communication respectively ($\bar{x}$ =2.59 from total score of 5, S.D.=0.77) 2) dissemination of information via social media had the biggest direct influence on communication efficiency of police stations (β =0.834) whereas access to the citizen's guide had the biggest indirect influence on communication efficiency of police stations and received the highest overall score. (β =1.472 (indirect)/ β =2.283 (total)). Therefore, to increase the efficiency of police station communication, social media should be used as the main channel for disseminating information and people receiving police services should be able to access citizen's guide conveniently and quickly since those two factors have the biggest influences on communication efficiency of police stations both directly and indirectly as well as as a whole.

Key Words: Access to the Citizen's Guide, Corporate Image Communication, Dissemination of Information Via Social Media, Access to Complaint Channels, Communication Efficiency of Police Stations

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจมีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญาภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากกองบังคับการตำรวจนครบาล (1-9) เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนาการบริหารและงานจราจร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงงานกิจการพิเศษ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ โดยที่งานในสถานีตำรวจแบ่งเป็น 5 งาน ประกอบด้วยงานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน และงานสอบสวน (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565, 2565) ซึ่งการบริหารงานสถานีตำรวจทุกงานต่างมีจุดหมายเดียวกันคือการให้บริการ

ประชาชน โดยที่การสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ ส่งผลให้การให้บริการประสบผลสำเร็จ (Oxholm, & Glaser, 2023) เนื่องเพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนสาร ส่งข้อมูลระหว่างกัน ทำให้ฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเข้าใจข้อมูลซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเป็นการสื่อสารสองทิศทาง (Two Way Communication) กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิริยาป้อนกลับ ผู้ส่งสารสามารถโต้ตอบ ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดกันได้ (Hine, & Bragias, 2021)

ในอดีตสถานีตำรวจมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนเพียงเบอร์โทรศัพท์ประจำสถานี โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ปัจจุบันเครื่องมือสื่อสารที่ใช้เป็นช่องทางของสถานีตำรวจได้เพิ่มช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น โปรแกรมไลน์ อินสตราแกรม QR Code ใช้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเป้าหมายของกระบวนการสื่อสารของสถานีตำรวจที่จะประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน (ปนัดดา รักษาแก้ว, 2566) ตามแนวทางประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสถานีตำรวจหรือ ITA การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจเป็นการที่สถานีตำรวจสามารถ 1) เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว 2) สื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเพื่อสร้างคุณค่าในตัวของสถานีตำรวจ 3) ประชาชนสามารถเข้าถึงคู่มือประชาชนที่สถานีตำรวจจัดทำ และ 4) ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางร้องเรียนเจ้าหน้าที่และสถานีตำรวจได้สะดวก (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ข้อนี้มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องเพราะกรณีเกิดข้อบกพร่องจึงส่งผลให้การสื่อสารของสถานีตำรวจขาดประสิทธิภาพ โดยที่การสื่อสารของสถานีตำรวจทั้งหมดดังกล่าวเป็นรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร (สำนักประชาสัมพันธ์, 2561) หากแต่การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสารแบบสองทางที่กระทำผ่าน Facebook, Twitter และ Instagram อาจประสบพบเหตุไม่พึงประสงค์ เช่น มีบุคคลเลือกใช้สื่อ ภาพ ถ้อยคำ หรือข้อความที่ไม่เหมาะสม (ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และคณะ, 2566) ซึ่งประเด็นเหล่านี้การสื่อสารของสถานีตำรวจจำต้องพึงระมัดระวัง หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้ง ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจเนื่องเพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านให้บริการประชาชน จึงทบทวนวรรณกรรมหาช่องว่างของมุมมองที่แตกต่างเพื่อขยายองค์ความรู้เดิม เพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในประเด็นของประสิทธิภาพการสื่อสาร มุ่งหวังได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ตรงสภาพแห่งความจริง สามารถนำไปใช้อ้างอิงศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ได้ในอนาคต ตลอดจนนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ลดข้อบกพร่องและพัฒนาต่อยอดรูปแบบประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเข้าถึงคู่มือประชาชน การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยสามารถเขียนสมมติฐานได้ 4 ข้อดังนี้

$$\text{EFFCO} = f(\text{GUIDE, COMIM, ONLIN, ACCES}) \dots \dots \dots (1)$$

$$\text{COMIM} = f(\text{GUIDE, ONLIN, ACCES}) \dots \dots \dots (2)$$

$$\text{ONLIN} = f(\text{GUIDE}) \dots \dots \dots (3)$$

$$\text{ACCES} = f(\text{GUIDE, ONLIN}) \dots \dots \dots (4)$$

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นแนวคิดการจัดระบบการสื่อสาร ตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กร เพื่อลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ การใช้การสื่อสารหลายวิธี การให้ความสนใจกับภาษา การใช้ศูนย์กลางข้อมูล การให้รู้เท่าที่จำเป็น การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร โดยที่การสื่อสารจักเกิดประสิทธิภาพ เมื่อผู้รับสารเข้าใจความหมายเดียวกันกับผู้ส่งสารตั้งใจถ่ายทอด สำหรับการสื่อสารที่ดีเพื่อให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลต้องมีคุณสมบัติ 7 ประการ ดังนี้ 1) Clarity - ชัดเจน 2) Concise - มีความกระชับ 3) Correct - มีความถูกต้อง 4) Courteous - มีความสุภาพ 5) Concrete - มีความสร้างสรรค์ 6) Consider - มีความน่าเชื่อถือ และ 7) Complete - มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Krishna, 2018)

2.2 นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพการสื่อสารสถานีตำรวจ หมายถึง การที่สถานีตำรวจสามารถ 1) เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว 2) สื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเพื่อสร้างคุณค่าในตัวของสถานีตำรวจ 3) ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงคู่มือประชาชนที่สถานีตำรวจจัดทำ และ 4) ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางร้องเรียนเจ้าหน้าที่และสถานีตำรวจได้สะดวก

การเข้าถึงคู่มือประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การติดต่อราชการบนสถานีตำรวจได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยมีเป้าหมายอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาให้ประชาชนทราบ

การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจเกี่ยวกับบุคลากร การให้บริการขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่เป็นแนวทางของสถานีตำรวจใช้ในฐานผู้ส่งสาร สื่อสารไปยังประชาชนในฐานะผู้รับสารผ่านการบอกเล่าชี้แจง การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การจัดแถลงข่าว การสัมภาษณ์ ข่าวแจก ภาพข่าว ป้ายประกาศ วารสาร คู่มือประชาชน การจัดทำโครงการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ รวมทั้งการใช้โซเชียลมีเดีย

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การที่สถานีตำรวจทำการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างกันบนเครือข่ายทางสังคมผ่านทางเว็บไซต์ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต มีรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้าง อัตรากำลัง และข้อมูลผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ และพื้นที่รับผิดชอบ ข้อมูลคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ข้อมูลการติดต่อและช่องทางการถามตอบ/รับฟังความคิดเห็น รายงานการปฏิบัติราชการประจำเดือน และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้อง

การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนผู้รับบริการทราบข้อมูลการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนที่ประกอบด้วยหมายเลขโทรศัพท์หรือโทรสารของสถานีตำรวจ ช่องทางกลุ่มไลน์ ช่องทางเว็บเพจ และเว็บไซต์สถานีตำรวจ ช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ 1111/สำนักงานกฤษฎีกาตรึง ช่องทางร้องทุกข์ออนไลน์ผ่านสำนักงานจเรตำรวจ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานจเรตำรวจ ช่องทางร้องเรียนผ่านสำนักงานเลขาธิการตำรวจ สายด่วน 1599

สถานีตำรวจ หมายถึง หน่วยบริการประชาชนมีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมถึงการรับผิดชอบในด้านการงานและการปกครอง เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงภายใน บริการทางสังคม ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การพัฒนางานบริหารและงานจเรตำรวจ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงงานกิจการพิเศษและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัสถานีตำรวจ

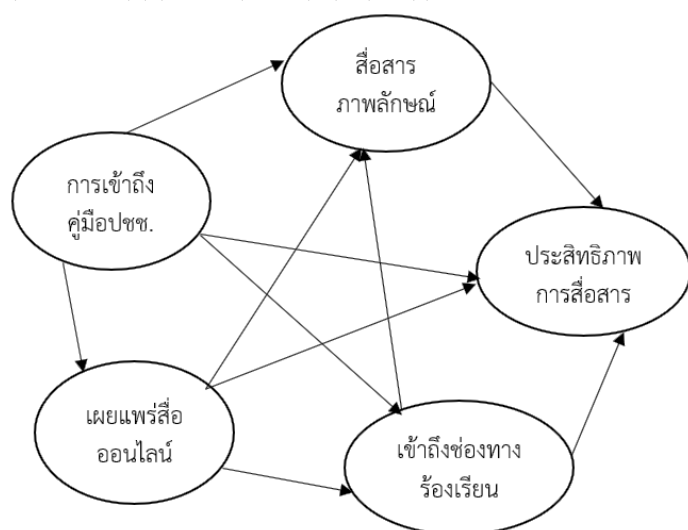
พื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก หมายถึง การแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกจำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาปรากฏตามกรอบแนวคิด รายละเอียดดังนี้

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ในการวิจัย



3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ยึดหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Belmont Report) (U.S. Department of Health and Human Services, 2022)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่กลุ่มกรุงเทพมหานครตะวันออก (ตามการแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร) จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ (สำนักงานบริหารและสำนักงานทะเบียนปลัดกรุงเทพมหานคร, 2567) ซึ่งเกือบทั้งหมดอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 โดยประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกมีทั้งสิ้น 1,364,124 คน (กรุงเทพมหานคร, 2566) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยพิจารณาจากประชาชน

ที่สนทนาสื่อสารกับผู้วิจัยเรื่อง อ่านและเขียนภาษาไทยได้ มีสติสัมปชัญญะครบถ้วน พักอาศัยใน 9 เขต ในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก และผ่านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ใน 8 สถานี ระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน โดย 8 สถานี ได้แก่ สน.หัวหมาก สน.บึงกุ่ม สน.คันนายาว สน.ลาดกระบัง สน.มีนบุรี สน.หนองจอก สน.นิมิตรใหม่ และ สน.ประเวศ การกำหนดขนาดตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ .05 (Yamane, 1973) จากนั้นใช้วิธีการ สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกด้วยเหตุผล และพิจารณาจากความเหมาะสม มุ่งเน้นให้ ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Raifman et al., 2022) โดยเลือกประชาชนพื้นที่เขตละ 45 คน จำนวน 8 เขต และอีก 1 เขตที่มีพื้นที่เล็กที่สุดคือ เขตบึงกุ่มเลือกประชาชน จำนวน 40 คน รวมเป็นทั้งสิ้น 400 คน ที่เป็น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการอ้างอิงไปสู่ประชากร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นต้น ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของตำรวจ เช่น การเข้าถึงคู่มือประชาชน การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการเข้าถึงช่องทางร้องเรียน ใช้มาตรวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ ไล่เรียงจากไม่พอใจเลยถึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง และตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด โดยสอบถามว่า 1) ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจรูปแบบใดมากที่สุด เพราะเหตุใด และ 2) ท่านมีข้อเสนอแนะประเด็นประสิทธิภาพการสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ตำรวจอะไรบ้าง

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ลงภาคสนามผ่านการแก้ไขปรับปรุงทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะ ที่น่าจะใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 40 คน ก่อนนำไปใช้จริง ตรวจสอบความคงที่หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้วิธีการทดสอบซ้ำโดยการนำไปวัดกับกลุ่มตัวอย่างครั้งหนึ่ง แล้วเว้นระยะหนึ่งแล้วกลับไปวัดซ้ำ (Schuler et al., 2023) และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นความคงตัว ตรวจสอบค่า Pearson's Product Moment Correlation ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.76 อยู่ระดับดี

3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง หาค่า Kolmogorov-Smirnov (K-S test) ตรวจสอบค่า e ว่าแจกแจงเช่นใด หาค่า Tolerance ตรวจสอบค่ายอมรับความต่าง หาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ที่ต้องได้ค่าไม่เกิน 10 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมที่ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .75 (Multicollinearity) (Vorosmarty, & Dobos, 2020) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัด ความเหมาะสมของข้อมูล นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตาราง และสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 4 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบ วัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อ ตัวแปรตามว่ามีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมหรือไม่ มีปริมาณและทิศทางอย่างไรเป็นต้น

ตารางที่ 1

ค่า Cronbach's Alpha มาตรฐานตัวแปร

มาตรฐานตัวแปร	ค่า Cronbach's Alpha
การเข้าถึงคู่มือประชาชน	.813
การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร	.809
การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์	.836
การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน	.811

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมค่า Cronbach's Alpha มาตรฐานตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยอยู่ระหว่าง .809-.836 มีค่าอยู่ในระดับดี โดยที่มาตรฐานการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีค่า Cronbach's Alpha มากที่สุด (.836) รองลงมาได้เรียงลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงคู่มือประชาชน การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในลำดับท้าย (.809)

4. ผลการวิจัย

ผลที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนกรุงเทพมหานครตะวันออกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.00) อายุระหว่าง 40-50 ปี (ร้อยละ 39.25) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 46.75) สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 52.75) อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 40.75) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 38.50) ในภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =5.87 จากคะแนนเต็ม 10, S.D.=0.69) โดยพึงพอใจการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ($\bar{X}$ =2.82 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.67) รองลงมาได้เรียงลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน ($\bar{X}$ =2.74 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.69) การเข้าถึงคู่มือประชาชน ($\bar{X}$ =2.66 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=1.31) และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเป็นลำดับท้าย ($\bar{X}$ =2.59 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.77) อย่างไรก็ตาม ประชาชนกรุงเทพมหานครตะวันออกส่วนใหญ่คิดเห็นว่า การสื่อสารระหว่างสถานีตำรวจกับประชาชนผู้รับบริการมีการสื่อสารที่ดีขึ้นกว่าในอดีต ($\bar{X}$ =2.88 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.41) โดยเรื่องที่ดีที่สุดคือ การให้ข้อมูลประชาชนผ่านเว็บไซต์ของสถานีตำรวจ ($\bar{X}$ =2.92 จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.73)

ทั้งนี้การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ก่อนดำเนินการกิจกรรมต้องตรวจว่าละเมิดข้อสมมติที่กำหนด เทคนิควิธีหรือไม่เช่น การกระจายปกติตัวแปรเดียว หรือตัวแปรอิสระต้องไม่สัมพันธ์สูง (Sgarbossa et al., 2024) ซึ่งการตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) พบว่า มีการกระจายปกติ ค่าที่ได้ทุกตัวไม่เกิน .75 พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และค่า K-S test พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ และทดสอบ linearity พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิภาพการสื่อสาร (F-test = 1.737 มีนัยสำคัญทางสถิติ) ค่า VIF ปกติมีค่าไม่เกิน 10 Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 และค่า KMO มีค่ามากกว่า 0.5 อยู่ในเกณฑ์ปกติ ไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ศึกษา (N = 400)

ตัวแปร	EFFCO	GUIDE	COMIM	ONLIN	ACCES
EFFCO	1.00	0.26	0.54	0.43	0.61
GUIDE		1.00	0.48	0.52	0.28
COMIM			1.00	0.49	0.57
ONLIN				1.00	0.33
ACCES					1.00
Tolerance	-	0.58	0.92	0.66	0.74
VIF	-	1.17	1.22	1.48	1.36
K-S Test	1.37	0.87	1.16	0.77	0.94
ค่าสูงสุด	10	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	5.87	2.66	2.59	2.82	2.74
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.69	1.31	0.77	0.67	0.69
ค่าความเบ้	0.88	0.57	0.69	0.41	0.74
ค่าความโด่ง	0.61	1.24	0.33	-0.34	0.83

หมายเหตุ: ค่า Kaiser-Meyer Olkin = 0.76/ค่าต่ำสุดทุกรายการ = 1

$$\text{EFFCO} = f(\text{GUIDE}, \text{COMIM}, \text{ONLIN}, \text{ACCES}) \dots (1)$$

$$R = .727 \quad R^2 = .577 \quad F = 13.519 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{COMIM} = f(\text{GUIDE}, \text{ONLIN}, \text{ACCES}) \dots (2)$$

$$R = .594 \quad R^2 = .483 \quad F = 13.124 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{ONLIN} = f(\text{GUIDE}) \dots (3)$$

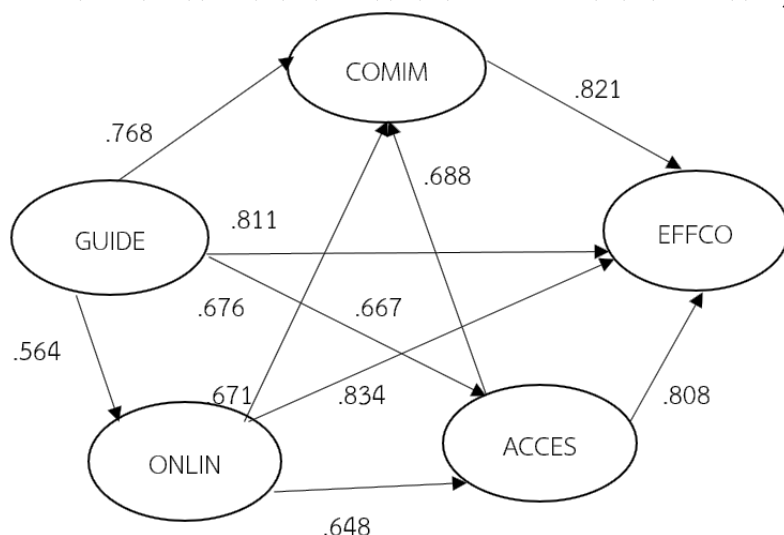
$$R = .613 \quad R^2 = .658 \quad F = 14.552 \quad \text{Sig.F} = .001$$

$$\text{ACCES} = f(\text{GUIDE}, \text{ONLIN}) \dots (4)$$

$$R = .586 \quad R^2 = .539 \quad F = 13.574 \quad \text{Sig.F} = .000$$

ภาพที่ 2

แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ (ค่าสัมประสิทธิ์)



ตารางที่ 3

อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (N=400)

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
GUIDE; การเข้าถึงคู่มือประชาชน	.811	1.472	2.283
COMIM; การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร	.821	-	.821
ONLIN; การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์	.834	1.074	1.908
ACCES; การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน	.808	.565	1.373

หมายเหตุ: (1) อิทธิพลทางอ้อม GUIDE; การเข้าถึงคู่มือประชาชนได้จาก $(.564 \times .648 \times .808) + (.676 \times .808) + (.768 \times .821) = 1.472$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.811 + 1.472 = 2.283$ (2) อิทธิพลทางอ้อม ONLIN; การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้จาก $(.648 \times .808) + (.671 \times .821) = 1.074$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.834 + 1.074 = 1.908$ และ (3) อิทธิพลทางอ้อม ACCES; การเข้าถึงช่องทางร้องเรียนได้จาก $(.688 \times .821) = .565$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.808 + .565 = 1.373$

จากตารางที่ 3 พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารสถานีตำรวจ (.834) รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การเข้าถึงคู่มือประชาชน และการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนลำดับท้าย (.808) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุดคือการเข้าถึงคู่มือประชาชน (1.472) รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรลำดับท้าย (-) และการเข้าถึงคู่มือประชาชนมีอิทธิพลผลรวมมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรตามลำดับ (.821)

5. สรุปผลและอภิปรายผล

5.1 สรุปผล

ข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สรุปสาระได้ความว่า ในภาพรวมประชาชนกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่พึงพอใจประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.87$ จากคะแนนเต็ม 10, S.D.=0.69) โดยพึงพอใจการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ($\bar{X}=2.82$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.67) รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงช่องทางร้องเรียน ($\bar{X}=2.74$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.69) การเข้าถึงคู่มือประชาชน ($\bar{X}=2.66$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=1.31) และการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเป็นลำดับท้าย ($\bar{X}=2.59$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.77) อย่างไรก็ตามประชาชนกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ความคิดเห็นว่า การสื่อสารระหว่างสถานีตำรวจกับประชาชนผู้รับบริการมีการสื่อสารที่ดีขึ้นกว่าในอดีต ($\bar{X}=2.88$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.41) โดยเรื่องที่ดีที่สุดคือ การให้ข้อมูลประชาชนผ่านเว็บไซต์ของสถานีตำรวจ ($\bar{X}=2.92$ จากคะแนนเต็ม 5, S.D.=0.73)

ข้อค้นพบที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปสาระได้ความว่า การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ส่วนการเข้าถึงคู่มือประชาชนมีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของสถานีตำรวจ

5.2 อภิปรายผล

การที่การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร เนื่องเพราะการที่สถานีตำรวจทำการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคมผ่านทางเว็บไซต์ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้าง อัตรากำลัง และข้อมูลผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ และพื้นที่รับผิดชอบ ข้อมูลคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ข้อมูลการติดต่อและช่องทางการถามตอบ/รับฟังความคิดเห็น รายงานการปฏิบัติราชการประจำปี และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องนั้น เป็นการแสดงออกถึงสถานีตำรวจในฐานะหน่วยงานภาครัฐ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรับรู้ได้ผ่านการตรวจสอบข้อมูลที่สถานีตำรวจเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ แสดงถึงประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจนั้น โดยที่เป้าหมายสำคัญของกระบวนการสื่อสารของสถานีตำรวจที่จะประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีตำรวจผ่านเว็บไซต์ของสถานีตำรวจ โดยกิจกรรมประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ต้องสามารถนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปเผยแพร่เพื่อให้เกิดการกล่าวถึงโดยทั่วไปในสังคม สิ่งสำคัญคือต้องดำเนินการวางแผนในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเป็นระบบ มีการจัดทำแผนงานด้วยการตั้งวัตถุประสงค์ที่แน่นอนว่าต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใด อย่างไร ข้อความที่ต้องการสื่อออกไปคืออะไร กลยุทธ์หรือยุทธวิธีในการใช้สื่อเป็นอย่างไร หรือมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคในด้านใดบ้าง โดยการเลือกสื่อสังคมออนไลน์ที่จักเผยแพร่ข้อมูลจำเป็นต้องพิจารณาเลือกสื่อที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด อีกทั้งเป็นสื่อที่ควบคุมได้เพื่อข้อความที่ต้องการสื่อออกไปถูกต้องครบสมบูรณ์ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2561)

การเผยแพร่ข้อมูลโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นแนวทางหนึ่งที่นิยมใช้แพร่หลายในหลายหน่วยงาน โดยที่การจัดการประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กมีกระบวนการสื่อสารภายใต้แนวคิดของกระแสสื่อสังคมออนไลน์ มีเนื้อหาที่หน่วยงานต้องการนำเสนอบนหน้าเพจเฟซบุ๊กเพื่อสื่อไปยังประชาชนให้ได้รับทราบ โดยแยกลักษณะได้ 10 ประเภท 1) สื่อสารความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจ เช่น แนวทางบริหาร วิสัยทัศน์ ศักยภาพ 2) บอกเล่าเรื่องราวของสถานีตำรวจ การกล่าวถึงปริมาณงานความสำเร็จว่ามีมากน้อยเพียงใด 3) การแสดงวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชา การให้ความเห็น วิเคราะห์บทบาทของสถานีตำรวจต่อสถานการณ์สภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เช่น บทสัมภาษณ์ ความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้บังคับบัญชาในหน่วย 4) การแสดงการบริการ การบอกกล่าวหรืออธิบายความโดดเด่นของงานที่ทำและงานบริการว่ามีอะไรบ้าง ให้แสดงถึงคุณค่า เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านกฎหมาย 5) การสื่อสารข้อมูลเพื่อสร้างความผูกพันและความมั่นใจการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว รวมถึงหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส 6) การให้ข้อมูลข่าวสาร บทวิเคราะห์และคำปรึกษา การบริการในเชิงวิชาการ เช่น ศูนย์ข้อมูล บทวิเคราะห์ ผลการวิจัยงานสรุปค้นคว้าที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน รายงานการวิจัยรวมถึงการปกป้องคุ้มครองสิทธิของประชาชน ตลอดจนการให้คำแนะนำ 7) การแจ้งกำหนดการที่สำคัญของสถานีตำรวจ การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น รายงานกิจกรรม การจัดประชุม การแถลงข่าวทั้งด้านการบริหาร การบริการ และการจัดกิจกรรม 8) Corporate Connection การแสดงความก้าวหน้าทางเครือข่ายสถานีตำรวจ ความก้าวหน้าการร่วมมือกับพันธมิตรกับองค์กรอื่น เช่น ข้อตกลงระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงความสำเร็จ ความคล่องตัวสร้างเครือข่าย และแสดงถึงประโยชน์ที่ได้รับ 9) การแสดงให้เห็นถึงการยอมรับความเชี่ยวชาญ การสื่อสาร

เรื่องราวหรือประเด็นความรู้ความสามารถในเชิงกฎหมายหรือคุณงามความดี เช่น การได้รับรางวัล การยอมรับในมาตรฐานการรองรับจากหน่วยงาน เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และ 10) การสื่อสารประเด็นทางสังคม สร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ เช่น การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม กิจกรรมของสถานีดำรวจเพื่อสังคมโดยมิใช่การโฆษณาประกาศความดี แต่เป็นการสร้างความตื่นตัวไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องให้พัฒนาไปพร้อมกับสถานีดำรวจสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสร้างความชัดเจนในบทบาทและทิศทางของสถานีดำรวจที่มีต่อสังคม (Hine, & Bragias, 2021; สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2561) สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรต้องมีคุณสมบัติ 7 ประการ คือ 1) Clarity - ชัดเจน 2) Concise - มีความกระชับ 3) Correct - มีความถูกต้อง 4) Courteous - มีความสุภาพ 5) Concrete - มีความสร้างสรรค์ 6) Consider - มีความน่าเชื่อถือ และ 7) Complete - มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Krishna, 2018)

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสถานีดำรวจได้ปฏิบัติตามการประเมิน ITA เพื่อให้เกิดกลไกการมีส่วนร่วมนำมาซึ่งข้อมูลใช้ปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม โดยรายละเอียดที่สถานีดำรวจเผยแพร่สื่อสารปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสถานีดำรวจ

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดที่เผยแพร่
1	โครงสร้าง อัตรากำลัง และข้อมูลผู้บริหาร	โครงสร้าง: แสดงแผนผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสถานีดำรวจ (Organization Charts) ที่แสดงถึงการแบ่งงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน (ตามรูปแบบโครงสร้างสถานีดำรวจ) อัตรากำลัง: อัตรากำลังของสถานีดำรวจ ข้อมูล ณ ปัจจุบัน ข้อมูลผู้บริหาร: แสดงรายนามของผู้บริหารสถานีดำรวจ ได้แก่ หัวหน้าสถานีดำรวจและหัวหน้าแต่ละสายงานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย ข้อมูล ยศ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย ช่องทางการติดต่อ ต้องระบุเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้บริหารได้โดยตรง
2	อำนาจหน้าที่และพื้นที่รับผิดชอบ	ข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสถานีดำรวจและบทบาทภารกิจ ความรับผิดชอบของแต่ละงานภายในสถานีดำรวจ และข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ เขต/ตำบล/จำนวนประชากร
3	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลกฎหมายที่มีการบังคับใช้ของสถานีดำรวจ โดยมีการจัดเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการค้นหา
4	ข้อมูลคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.)	ข้อมูลบทบาท อำนาจหน้าที่ คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ของสถานีดำรวจ รายชื่อ รูปถ่าย/ตำแหน่ง/อาชีพ และผลการดำเนินงานของ กต.ตร. สถานีดำรวจที่ผ่านมาในรอบปีงบประมาณ
5	ข้อมูลการติดต่อและช่องทางการถามตอบ/รับฟังความคิดเห็น	- ข้อมูลการติดต่อ อย่างน้อยประกอบด้วยชื่อหน่วยงาน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แผนที่ตั้งสถานีดำรวจ โดยทำการปรับปรุงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทุกครั้ง

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดที่เผยแพร่
		- ช่องทางการถามตอบ/รับฟังความคิดเห็น แสดงตำแหน่งบนเว็บไซต์ของหน่วยงานที่บุคคลภายนอกสามารถถามตอบ/รับฟังความคิดเห็นแนะนำหรือติชมเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการของสถานีตำรวจ
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลการดำเนินงาน	- มีช่องทางการเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของสถานีตำรวจและสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook หรือ Line ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หลักของสถานีตำรวจได้ - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของสถานีตำรวจประจำปีงบประมาณ - มีข่าวสารการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการตอบแบบวัด EIT ของหน่วยงานผ่าน Link หรือ QR Code อย่างชัดเจน
7	รายงานการปฏิบัติราชการประจำเดือน	- แยกรายเดือนและเผยแพร่เป็นประจำทุกเดือน - รายงานฯ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โครงการ/กิจกรรม รายละเอียด ระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานที่รับผิดชอบพร้อมภาพ - เปิดเผยทั้งในรูปแบบไฟล์ PDF และรูปแบบ Structured Data ที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable) ข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Word เท่านั้น
8	คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่	ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามภารกิจของแต่ละสายงาน (งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน และงานสอบสวน) พร้อมรายละเอียด
9	คู่มือการให้บริการประชาชน	แสดงคู่มือฉบับประชาชนในการขอรับบริการกับสถานีตำรวจโดยแยกตามหมวดหมู่ของงานบริการแต่ละสายงาน
10	e-Service	แสดงระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ ได้แก่ ระบบแจ้งความ Online ระบบเสียค่าปรับ Online ระบบการติดตามความคืบหน้าของคดีสำหรับประชาชน (Case Tracking) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของสถานีตำรวจ
11	ข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงสถิติ	ข้อมูลผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจ ตามภารกิจหลักในเชิงสถิติ ประจำปีงบประมาณ ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ แยกรายเดือนและเผยแพร่เป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ ข้อมูลผลการดำเนินงานในเชิงสถิติด้านคดีอาญา 4 กลุ่มตามระบบ CRIMES ข้อมูลผลการดำเนินงานเชิงสถิติในการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด เปิดเผยทั้งในรูปแบบไฟล์ PDF และรูปแบบ Structured Data ที่เครื่องสามารถอ่านได้
12	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	จำแนกตามแหล่งที่ได้รับการจัดสรร/สนับสนุน รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณรอบ 6 เดือนแรกหรือ 2 ไตรมาสของปีงบประมาณ ข้อมูลการจัดทำรายงาน ได้แก่ ผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย เมื่อเทียบกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค มีการรายงาน

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดที่เผยแพร่
		ต่อหัวหน้าสถานีดำรวจ เปิดเผยทั้งในรูปแบบไฟล์ PDF และรูปแบบ Structured Data ที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable)
13	ข้อมูลเงินกองทุนเพื่อการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา	ข้อมูลเงินกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาที่สถานีดำรวจได้รับ การจัดสรรและการใช้จ่ายเงินกองทุนในรอบ 6 เดือนแรกหรือ 2 ไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ.2567
14	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้แก่ ประกาศแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศเชิญชวน ประกาศผลการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เผยแพร่เป็นประจำทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง
15	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือน	สรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง (สขร.1) ประจำเดือน โดยมีข้อมูลรายละเอียดผลการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ งานที่ซื้อหรือจ้าง วงเงินที่ซื้อหรือจ้าง ราคากลาง วิธีการซื้อหรือจ้าง รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอ ผู้ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ตกลง เหตุผลที่คัดเลือกโดยสรุป เลขที่และวันที่ของสัญญา หรือข้อตกลงในการซื้อหรือจ้าง เป็นต้น เปิดเผยทั้งในรูปแบบไฟล์ PDF และรูปแบบ Structured Data ที่เครื่องสามารถอ่านได้ (Machine-readable)
16	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนากำลังพล	สถานีดำรวจมีการประกาศหลักเกณฑ์การบริหารกำลังพล และการพัฒนา กำลังพลซึ่งเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน หรือหลักเกณฑ์การพัฒนา กำลังพล
17	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียนทุจริต	- ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสถานีดำรวจ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี - ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสถานีดำรวจมีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ จำนวนเรื่อง เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น
18	ประกาศนโยบายต่อต้านการรับสินบน (Anti Bribery Policy)	แสดงประกาศนโยบายการต่อต้านการรับสินบนโดยผู้บริหารสูงสุดของสถานีดำรวจคนปัจจุบัน และให้เผยแพร่ฉบับแปลเป็นภาษาอังกฤษควบคู่กับฉบับภาษาไทย เนื้อหาของนโยบายประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขตใช้บังคับกับใครบ้าง นิยามศัพท์สำคัญ มาตรการติดตามตรวจสอบ ช่องทางการร้องเรียน แจ้งเบาะแส มาตรการคุ้มครองเพื่อร้องเรียน การรักษาความลับ
19	การมีส่วนร่วมของหัวหน้าสถานีดำรวจ	แสดงกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริต ต่อต้านสินบนในหน่วยงาน
20	การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน	- ทำการประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการงานในการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ทุกสายงาน - การประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน อย่างน้อยต้องมีข้อมูลชื่อกระบวนการ/งาน/โครงการของแต่ละสายงาน เกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยงต่อการรับสินบน ระบุประเด็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน (เหตุการณ์

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดที่เผยแพร่
		หรือรูปแบบพฤติกรรมต่อการรับสินบน) ระดับของความเสี่ยงต่อการรับสินบน และแผนบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการรับสินบน
21	การรายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงต่อการรับสินบน	เป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรการหรือการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการรับสินบน - ผลการดำเนินการตามมาตรการจัดการความเสี่ยงต่อการรับสินบน - แสดงภาพกิจกรรมการดำเนินการตามมาตรการจัดการความเสี่ยง
22	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม	- แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางจริยธรรมของสถานีดำรวจ ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามประมวลจริยธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2564 - แสดงแนวปฏิบัติ ได้แก่ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Do & Don't)
23	การจัดการทรัพย์สินราชการ ของบริจาค การจัดเก็บของกลาง และแนวทางปฏิบัติ	แสดงการวางระบบการดูแลจัดการทรัพย์สิน เพื่อป้องกันการนำทรัพย์สินของราชการและของบริจาคไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนอย่างน้อย 1) กำหนดประเภททรัพย์สินของราชการ อาวุธยุทโธภัณฑ์และของบริจาค 2) กำหนดแนวทางควบคุม กำกับ ดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพการใช้งานทรัพย์สินของราชการและของบริจาค 3) กำหนดประเภททรัพย์สินของราชการ อาวุธยุทโธภัณฑ์และของบริจาค 4) กำหนดแนวทางควบคุม กำกับ ดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพการใช้งานทรัพย์สินของราชการและของบริจาค โดยเฉพาะทรัพย์สินประเภทที่มีความเสี่ยงต่อการนำไปใช้โดยมิชอบ 5) ตรวจสอบและตรวจนับอาวุธยุทโธภัณฑ์ของสถานีดำรวจเพื่อให้มีความพร้อมต่อการใช้งานในการกิจประจำวัน 6) กำหนดแนวทางการยืมหรือเบิก จำยทรัพย์สินของราชการหรือของบริจาคไปใช้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน 7) แนวทางการเผยแพร่หรือเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ทรัพย์สินของราชการและของบริจาคได้อย่างถูกต้อง
24	การจัดเก็บของกลาง	แสดงการวางระบบการจัดเก็บรักษาของกลางที่ยึดอายัด เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกสับเปลี่ยน หรือไม่นำเข้าระบบ หรือเข้าระบบบางส่วนเพื่อแลกกับการเรียกรับผลประโยชน์ทั้งทางคดีและรับทรัพย์สิน มีระบบควบคุมที่เพียงพอและเหมาะสมตามประเภทของของกลางนั้น รายงานผลการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของราชการ ของบริจาค การจัดเก็บของกลาง
25	มาตรการการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	1) การเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ 2) กำหนดแนวทางยกระดับและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน 2 ด้าน ได้แก่ การพัฒนายกระดับการให้บริการ/One Stop Service และยกระดับการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ (OIT) ตามแบบตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ข้อ	ข้อมูล	รายละเอียดที่เผยแพร่
26	การรายงานผล การดำเนินการตาม มาตรการการยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน	1) ผลการดำเนินการตามมาตรการการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน/One Stop Service 2) ภาพกิจกรรมที่แสดงถึงการนำมาตรการไปปฏิบัติจริง เช่น ภาพจุดประชาสัมพันธ์/สอบถามความคืบหน้าการดำเนินคดี ภาพป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการ ภาพป้ายพันธะสัญญา ภาพป้าย No Gift Policy ภาพป้ายประชาสัมพันธ์คู่มือการให้บริการ ภาพจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ภาพกิจกรรมหรือรายงานการประชุม การมอบหมายเจ้าภาพ/ผู้รับผิดชอบ การยกระดับการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ (OIT)

ที่มา: เอกสารประกอบการชี้แจงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

จากตารางที่ 4 แสดงรายการเผยแพร่ข้อมูลทางออนไลน์ของสถานีดำรงทุกแห่งที่ปฏิบัติเป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตลอดจนแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเครื่องมือที่ตำรวจในฐานะหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลงานทั้ง 5 กลุ่มในสถานีดำรง (งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน และงานสอบสวน) โดยใช้แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ได้แก่ บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่นที่เคยใช้บริการหรือติดต่อราชการตามภารกิจของสถานีดำรงผ่านตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566)

ทั้งนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีดำรงมีทางเลือกอื่นอีกหลายช่องทางที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับข้อมูลหรือติดตามการทำงานของตำรวจผ่านช่องทางการสื่อสารทั่วไป เช่น หมายเลขโทรศัพท์ประจำแต่ละสถานี โทรสาร ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail หรือช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ โปรแกรมไลน์ อินสตาแกรม หรือผ่านช่องทางการไลฟ์สด เพื่อชี้แจงและให้ข้อมูลผู้กระทำผิดผ่านช่องทางออนไลน์หรือสามารถแจ้งข้อมูลการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจร้องทุกข์ ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) โดยจะระบุตัวตนหรือไม่ระบุตัวตนก็สามารถกระทำได้ทำให้เกิดความสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร และชี้แจงและช่วยสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย (ปนัดดา รักษาแก้ว, 2566) ขณะที่การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้น เน้นย้ำการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของสถานีดำรง ผ่านการเผยแพร่ผลการปฏิบัติราชการ การบังคับใช้กฎหมาย สถิติคดีสำคัญและยกระดับการให้บริการประชาชน One Stop Service ของสถานีดำรง (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567) ผ่านปัจจัยสำคัญในการใช้กลยุทธ์สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์แบรนด์ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้มีบทบาทสื่อสาร และปัจจัยด้านเนื้อหา (ลลิตา พวงมหา, 2563) เรื่องทำนองนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ หรือการผลิตสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนให้มีความรู้เพื่อเฝ้าระวังอาชญากรรมออนไลน์เชิงรุก โดยเป้าหมายการสื่อสารเพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน ป้องกันภัยในโลกออนไลน์ให้แก่ประชาชน (กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์, 2566) เนื่องจากบางกรณี

กลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ไม่สามารถแยกข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง หรือข่าวปลอม ขาดความเข้าใจในการเผยแพร่ข้อความในสื่อออนไลน์ (วชิรพงศ์ ศรีเจริญวงศ์, 2566) เรื่องทำนองนี้แนวทางหนึ่งในการลดความขัดแย้งของการสื่อสารข้อมูล โดยการนำเอาพุทธศาสนามาปรับประยุกต์ใช้เพื่อลดความขัดแย้งการสื่อสารคือ สัมมาทิฐิทางเกิดแห่งความคิดที่เป็นต้นทางของความตึงตึงทั้งปวง ประกอบด้วยลักษณะอยู่ 2 อย่าง ปรโตโฆสะ การฟังจากผู้อื่น และโยนิโสมนสิการ ใช้ความคิดที่ถูกต้องมีระบบมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น (วัชร วัฒนาสุทธิวงศ์, 2566)

ส่วนการเข้าถึงคู่มือประชาชนที่มีอิทธิพลทั้งทางอ้อม และผลรวมต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของตำรวจ เนื่องเพราะการเข้าถึงคู่มือประชาชนเป็นการที่ประชาชนผู้รับบริการจากสถานีตำรวจ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การติดต่อราชการบนสถานีตำรวจได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยมีเป้าหมายอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เป็นช่องทางสำคัญที่ประชาชนจะได้มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันอาชญากรรม คำแนะนำในการติดต่อ ขออนุญาต และสิทธิที่ประชาชนพึงมีเมื่อตกเป็นผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหาได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายใหม่ที่ควรรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งจุดเริ่มของคู่มือประชาชนเกิดจากการที่ภาครัฐต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของรัฐ (ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2551, 2551) คู่มือประชาชนจัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันอาชญากรรม คำแนะนำในการติดต่อ ขออนุญาต และสิทธิที่ประชาชนพึงมีเมื่อตกเป็นผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหาได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายใหม่ที่ควรรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน รายละเอียดของคู่มือประชาชนประกอบด้วย 1) คำแนะนำในการไปติดต่อสถานีตำรวจ เช่น เอกสารที่ต้องติดตัวไป แจ้งความเอกสารสำคัญหาย แจ้งความคนหาย แจ้งความรถหรือเรือหาย แจ้งความทรัพย์สินหาย แจ้งความถูกปลอมแปลงเอกสาร แจ้งความถูกฉ้อโกง ยักยอก ทำให้เสียทรัพย์ แจ้งความถูกข่มขืนกระทำชำเรา การประกันตัวผู้ต้องหา สิทธิของผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหา 2) การขออนุญาตต่าง ๆ เช่น การขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน การขอรับโอนมรดกอาวุธปืน การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง การขออนุญาตฆ่าสุกร วัว และควาย การขออนุญาตมีใบขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ 3) การป้องกันอาชญากรรม เช่น การป้องกันการลักทรัพย์ในที่พักอาศัย การป้องกันการล้วงกระเป๋า การป้องกันการถูกล่อลวงข่มขืน การป้องกันรถหาย การป้องกันแก๊งมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ อาทิแก๊งสารพัดช่าง แก๊งขายสินค้าราคาถูก แก๊งล้วงกริดกระเป๋ แก๊งมอมยานอนหลับ แก๊งตักทอง แก๊งใช้ธนบัตรปลอม แก๊งปลอมบัตรเครดิต คำแนะนำในการป้องกันอื่น ๆ เช่น ระวังคนแปลกหน้า หลงทางควรทำอย่างไร การป้องกันยาเสพติดสู่ตนเอง ครอบครัว และชุมชน 4) การเตรียมตัวให้รอดปลอดภัยพิบัติ เช่น การปฏิบัติเมื่อเกิดน้ำท่วม พายุ แผ่นดินถล่ม โคลนถล่ม หรือการปฏิบัติเมื่อได้รับการแจ้งเตือนภัยจากคลื่นสึนามิ 5) ความรู้เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย 6) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป เช่น การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยคดีอาญา พ.ศ. 2544 กฎหมายเกี่ยวกับบุหรี่ยาเสพติด การเล่นเกมอินเทอร์เน็ต และ 7) ระเบียบและคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) การมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กรในกิจการตำรวจ เป็นต้น (สำนักยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2558)

ปัจจุบันคู่มือประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการที่สถานีตำรวจทุกแห่งต้องจัดทำและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานตน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ในข้อมูลบริการด้านต่าง ๆ ของตำรวจ ตามการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ POLICE ITA (สำนักงานคณะกรรมการ

ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2566) คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วยงาน 5 ส่วนของสถานีตำรวจ คือ 1) คู่มือการให้บริการงานอำนวยความสะดวก เช่น รายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลา และพันธสัญญาการขอตรวจสอบประวัติสมรรถภาพหรือเข้าศึกษาต่อ การแจ้งคนตายของคนต่างด้าว การแปลงสัญชาติของคนต่างด้าว การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง 2) คู่มือการให้บริการงานป้องกัน ปราบปราม เช่น รายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลาและพันธสัญญาการเยี่ยมผู้ต้องหาในความควบคุมบนสถานี ตำรวจ 3) คู่มือการให้บริการงานจราจร เช่น รายละเอียดขั้นตอนปฏิบัติ ระยะเวลาและพันธสัญญาการขอ อำนวยความสะดวกกรณีต้องขอใช้พื้นที่จราจร 4) คู่มือการให้บริการงานสอบสวน เช่น รายละเอียด ขั้นตอน ระยะเวลา และพันธสัญญาการแจ้งความร้องทุกข์ การขอถอนคำร้องทุกข์ การขอสำเนาบันทึกประจำวัน เกี่ยวกับคดี การแจ้งเอกสารหาย และ 5) คู่มือการให้บริการสืบสวน เช่น รายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลาและ พันธสัญญาการขอรับรองประวัติ (สืบสวนพฤติกรรมบุคคล) ปัจจุบันการเข้าถึงคู่มือหรือมาตรฐาน การให้บริการประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกผ่านการเปิดเว็บไซต์ของสถานีตำรวจนั้น เช่นนี้การเข้าถึงคู่มือ ประชาชนจึงมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากข้อค้นพบที่สรุปได้ความว่า การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุด ต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารสถานีตำรวจ ส่วนการเข้าถึงคู่มือประชาชนมีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวม มากที่สุดต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารสถานีตำรวจ ซึ่งสถานีตำรวจทุกแห่งได้ปฏิบัติแล้วนั้น จึงนำไปสู่ ข้อเสนอแนะดังนี้

ประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เนื่องจากการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็น การนำสื่อประเภทต่าง ๆ มานำเสนอทำให้ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมาก จึงควรเตรียมพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลให้เพียงพอเป็นเบื้องต้น โดยการนำระบบ Cloud Storage และการนำระบบ Blockchain ปรับใช้ ในการตรวจสอบข้อมูล พัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการต่าง ๆ โดยอัปเดตฐานข้อมูลให้ครอบคลุมเชื่อมโยงกันทุกส่วน ที่ให้บริการ สร้างแอปพลิเคชันในการทำงานและการให้บริการ พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารทาง Facebook เว็บไซต์ และ LINE รวมถึงพัฒนาวิธีการและขั้นตอนการให้บริการระบบออนไลน์ ให้ประชาชนสามารถรับรู้และ เข้าใจ สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง ควบคู่กับพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้ทัน ต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีเป้าหมาย มุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ

กรณีข้อดีของการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทาง Facebook เนื่องจากมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก สามารถชี้แจงแถลงข่าวหรือถามปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และตรงกลุ่มเป้าหมาย เป็นในลักษณะของการส่งข่าว ประชาสัมพันธ์ (News Release) ทำให้การวัดผลในอดีตที่ผ่านมา ทำได้จากข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ (Clipping) เพียงอย่างเดียว ปัจจุบันได้มีการนำเสนอข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กได้แบบทันทีทันใด (Real Time) ไม่จำเป็นต้องพึ่ง สื่อหลัก เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และนิตยสาร เวกเนอติตที่ผ่านมา การสื่อสารเพื่อ ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจในปัจจุบันดำเนินการในรูปแบบของข่าวประชาสัมพันธ์ บทความ บทสัมภาษณ์ ภาพข่าวที่เคลื่อนไหวได้ ซึ่งจะแสดงจุดยืน ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของสถานีตำรวจได้ตรงประเด็น รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

ประเด็นการเข้าถึงคู่มือประชาชน ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงคู่มือประชาชน ผ่านสื่อ ที่หลากหลาย นอกจากช่องทางเว็บไซต์ของสถานีตำรวจที่ปฏิบัติในปัจจุบัน โดยกลยุทธ์ในการเลือกใช้ช่องทาง การสื่อสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้ และรู้จักสถานีตำรวจด้วยการใช้การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ

ทราบว่า มีคู่มือประชาชนไว้คอยให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตนเมื่อติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ซึ่งอาจจัดทำเผยแพร่คู่มือในรูปแบบออฟไลน์ เป็นรูปเล่มที่สามารถหยิบจับได้ โดยวางไว้ที่สถานีตำรวจบริเวณที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเห็นได้ชัดเจน เมื่อเดินทางมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจเพื่อเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงคู่มือประชาชน รวมตลอดถึงการจัดประชาสัมพันธ์การมีอยู่ การเข้าถึงของคู่มือประชาชนผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีตำรวจที่ได้จัดขึ้น โดยอาจสอดแทรกประเด็นการเข้าถึงคู่มือประชาชนระหว่างจัดโครงการหรือกิจกรรมนั้นตามความเหมาะสม และควรส่งเสริมภาคประชาสังคมโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ประกาศแจ้ง รณรงค์เผยแพร่การมีอยู่ของคู่มือประชาชน ให้แพร่กระจายข้อมูลการเข้าถึงทั่วทุกชุมชนสังคมของสถานีตำรวจนั้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์จำต้องผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้การเผยแพร่นั้นบังเกิดประสิทธิผลสูงสุด

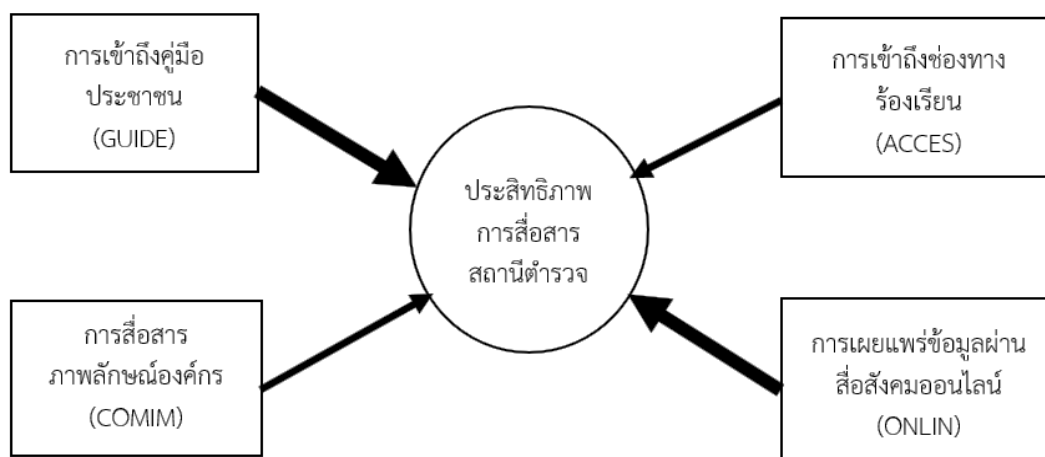
2) ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1) ควรเว้นระยะการศึกษา จากนั้นนำตัวแปรที่ปรากฏในงานนี้มาการศึกษาซ้ำเพื่อยืนยันข้อค้นพบ
- 2.2) ควรนำตัวแปรอิสระอื่นที่ไม่ปรากฏในงานวิจัย ใช้ทำการศึกษเชิงเปรียบเทียบตรวจสอบว่ามีอิทธิพลมากหรือน้อยเพียงใด หรือแต่ละตัวแปรมีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมเช่นใดต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสถานีตำรวจ
- 2.3) ควรศึกษาในระดับจุลภาคโดยเน้นเฉพาะพื้นที่ ขยายสู่ในหลาย ๆ พื้นที่เพื่อหาข้อค้นพบที่แตกต่างด้านคุณลักษณะจำเพาะของแต่ละพื้นที่
- 2.4) ควรศึกษาประเด็นประสิทธิภาพการสื่อสารสถานีตำรวจ โดยใช้แนวทางเชิงคุณภาพเป็นตัวขับเคลื่อน เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก มุ่งค้นหาคำตอบใหม่

6. องค์ความรู้ใหม่

ภาพที่ 3

หลัก GO เพื่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ



จากภาพที่ 3 แสดงหลัก GO เพื่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ ในที่นี้ G = GUIDE การเข้าถึงคู่มือประชาชน และ O = ONLIN การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็น 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุด เช่นนี้การปฏิบัติงานด้านสื่อสาร

ของสถานีตำรวจนครบาลที่รับผิดชอบพื้นที่กรุงเทพมหานครตอนนอก ควรมุ่งเน้นหลัก GO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร เนื่องเพราะการเข้าถึงคู่มือประชาชน และการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสถานีตำรวจ ทั้งนี้ในส่วนของการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร และการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนก็อาจจะละเอียด เพียงแต่ให้น้ำหนักความสำคัญมากขึ้นเล็กน้อยเช่นความเข้มของสีและความของใหญ่ลูกศรที่ปรากฏตามภาพที่ 3

7. เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2566). สถิติกรุงเทพฯ พ.ศ. 2565 ประชากรและความหนาแน่นในกรุงเทพมหานคร.
<https://webportal.bangkok.go.th/pip/page/26222/สถิติกรุงเทพมหานคร-2565>
- กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์. (2566, 30 พฤษภาคม). สำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ทวีคูณการผลิตสื่อและเผยแพร่ เพื่อเฝ้าระวังอาชญากรรมออนไลน์เชิงรุกแก่ประชาชน. <https://www.thaimediafund.or.th/news-300566/>
- ปนัดดา รักษาแก้ว. (2566). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 12(5), 444-459.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (16 ตุลาคม 2565). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนที่ 64 ก หน้า 1-82.
- ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2551. (3 มีนาคม 2551). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 45 ง หน้า 13.
- ลลิตา พ่วงมหา. (2563). การใช้กลยุทธ์การตลาดออนไลน์เชิงอิทธิพลเพื่อสื่อสารแบรนด์ในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 38(3), 17-29.
- วชิรพงศ์ ศรีเจริญวงศ์. (2566). การแสดงออกทางการเมืองผ่านสื่อออนไลน์ของกลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 14(1), 287-304.
- วัชรวิ วัฒนาสุทธีวงศ์. (2566). การลดความขัดแย้งด้านข้อมูลจากการเสพสื่อออนไลน์ด้วยพุทธสันติวิธี. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 6(3), 104-118.
- ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, วิชัย รูปขำดี, พรธนาภา ดอกขบา, ประกอบเกียรติ อิมศิริ, Andre, V., Sarvela, O., และวรินทร์ บุญยั้ง. (2566). แนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานทางจริยธรรมของการนำเสนอเนื้อหาบนสื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประทุษร้าย (Hate Speech) การกลั่นแกล้งออนไลน์ (Cyberbullying) และการสร้างแนวคิดหัวรุนแรง (Radicalization) สำหรับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์. *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์*, 2(4), 24-58.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2566). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสถานีตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. กลุ่มพัฒนาระบบและวิชาการ สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2567). ป.ป.ช. เน้นย้ำ OIT ของสถานีตำรวจ พร้อมยกระดับการให้บริการประชาชน One Stop Service. <https://www.nacc.go.th/categorydetail/20180831184638361/20240319170239?>

- สำนักงานบริหารและสำนักงานทะเบียนปลัดกรุงเทพมหานคร. (2567). คำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 2460/2552 ลงวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2552 เรื่อง การแบ่งกลุ่มงานออกเป็นเขต. http://office2.bangkok.go.th/ard/?page_id=4048
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2561). การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2561). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook). สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2558). คู่มือประชาชน. โรงพิมพ์ตำรวจ.
- Hine, K.A., & Bragias, A. (2021). Effective Communication during Major Crises: A Systematic Literature Review to Identify Best Practices for Police. *Police Practice and Research*, 22(5), 66-78.
- Krishna, D. (2018). Decoding 7C's in Effective Communication. *International Journal of Communication*, 28(1-2), 37-46.
- Oxholm, P.D., & Glaser, J. (2023). Goals and Outcomes of Police Officer Communication: Evidence from In-Depth Interviews. *Group Processes & Intergroup Relations*, 26(4), 52.
- Raifman, S., DeVost, M.A., Digitale, J.C., Chen, Y.H., & Morris, M.D. (2022). Respondent-Driven Sampling: a Sampling Method for Hard-to-Reach Populations and Beyond. *CurrEpidemiol Rep*, 9, 38-47.
- Schuler, J., Anderson, B., & Kusshauer, A. (2023). Test-Retest Reliability in Metric Conjoint Experiments: A New Workflow to Evaluate Confidence in Model Results. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 48(2), 42-57.
- Sgarbossa, J., Lúcio, A.D., Silva, J.A.G., & Caron, B.O. (2024). *Multivariate Assumptions and Effect of Model Parameters in Path Analysis in Oat Crop*. Researchgate. https://www.researchgate.net/publication/378639140_Multivariate_assumptions_and_effect_of_model_parameters_in_path_analysis_in_oat_crop
- U.S. Department of Health and Human Services. (2022). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research*. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulationspolicy/belmont-report/html>
- Vörösmarty, G., & Dobos, L. (2020). Green Purchasing Frameworks Considering Firm Size: A Multicollinearity Analysis using Variance Inflation Factor. *Supply Chain Forum*, 21(3).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Harper & Row.