

Chapter

12

ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาล กับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถของตำรวจรถไฟ

Relation Between Good Governance and People's Satisfaction of the Railway Police to Duty on Train

อภิชาติ วงษ์ศรี (Apichart Wongsri)*

* พันตำรวจตรี, สารวัตรสถานีตำรวจรถไฟสุวรรณภูมิ กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจรถไฟ
Inspector of Suvarnabhumi Railway Station, Sub-Division 4, Railway Police Division

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ผ่านความเชื่อมั่นทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ และเพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ใช้การศึกษาเชิงผสมกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้โดยสารรถไฟใน 4 เส้นทางหลัก จำนวน 90,419 คน/ วัน โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling size) ตามสูตรของ Yamane (1967, p. 111) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 ($\alpha = .03$) ได้ 1,098 คน

ระดับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านหลักความเสมอภาคมากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.96 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.92 โดยให้คะแนนด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไว้วางใจที่จะใช้บริการรถไฟต่อไป มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้น อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 ระดับทัศนคติของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.89 โดยให้คะแนนด้านการแสดงออกทางท่าทีและการใช้วาจาของตำรวจรถไฟส่งผลต่อทัศนคติของท่านที่มีต่อตำรวจรถไฟมากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับ

ค่าเฉลี่ย 3.93 ระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.87 โดยให้คะแนนด้านท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย เมื่ออยู่บนขบวนรถไฟ มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้น อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ บนขบวนรถไฟ ให้คะแนนอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.86 โดยให้คะแนน ด้านคุณภาพการบริการ มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้น อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.90 ตัวแปรด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านความ เชื่อมั่น ด้านทัศนคติ ด้านความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และด้านความ พึงพอใจของประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.689 ถึง 0.806 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล/ ความพึงพอใจ/ ความสัมพันธ์

Abstract

The purpose of this research is to study the relation of good governance and passenger's satisfaction, confidence, attitude and criminal fear, and to study how good governance affects directly or indirectly to passenger's satisfaction, and to study the issues and the solutions of the railway police's duty. This research used mixed method. There were 90,419 passengers/day separated in 4 groups from 4 different main routes, and there were 1,098 passengers at the confidence level of 97 percent ($\alpha = .03$) Yamane (1967, p. 111)

Good governance is usually used in the railway police's work. The overall average is 3.88. The equality principle is the most used one; the average of using this principle is 3.96. The average of passenger's confidence in the railway police is 3.92; the confidence in train service has the most score; the average of using this principle is 3.95. The average of a good attitude toward railway police's duty is 3.89; railway police's behavior has the most score; the average of using this principle is 3.93. The average of passenger feeling safe from crime is 3.87; lots of passengers feel safe from any danger; the average of using this principle is 3.95. Lots of passengers satisfied with the railway police's work; the average score is 3.86. The service quality has the most score; the average of using this principle is 3.90. The variables of good governance, confidence, attitude, criminal fear and passenger's satisfaction have a positive relation. The relation rate is between 0.689 to 0.806.

Keywords: Good Governance/ Satisfactions/ Relation

บทนำ

ตำรวจรลไฟ เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 2437 ในขณะนั้นกรมตำรวจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้เริ่มวางมาตรการความคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของกรมรถไฟ จึงได้จัดตั้ง “กองตระเวนรักษาทางรถไฟสายนครราชสีมา” ขึ้นมา พ.ศ. 2437 และปี พ.ศ. 2495 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจในกระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้ง “กองตำรวจรถไฟ” ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากองบังคับการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อป้องกันและปราบปรามเหตุร้ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ของการรถไฟ ตลอดจนให้การป้องกันรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของการรถไฟ โดยมีอำนาจปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และประกาศกฎกระทรวงในสมัยนั้น หน้าที่ตำรวจรถไฟมุ่งปฏิบัติงานให้แก่ เส้นโลหิตของชาติ 5 ประการ คือ 1) รักษาทรัพย์สินการรถไฟ 2) รักษาผลประโยชน์ 3) ป้องกันเหตุและระงับเหตุมิให้เกิดขึ้นกับการรถไฟ 4) ให้ความสงบสุขเรียบร้อยและช่วยเหลือประชาชนผู้โดยสาร ให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัย และ 5) พิทักษ์รักษาและป้องกันภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานของการรถไฟทั่วราชอาณาจักร ส่วนในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน ตำรวจรถไฟต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนขบวนรถไฟไม่น้อย เช่น เรื่องการลักทรัพย์ทั้งของการรถไฟและผู้โดยสาร การยกยอก ฉ้อโกง วิ่งราวทรัพย์ บุกรุกเขตการรถไฟ การประทุษร้ายต่อผู้ปฏิบัติงานของการรถไฟ การวางเพลิงและก่อวินาศกรรม จับกุมผู้ไม่เสียค่าโดยสารและค่าระวาง ป้องกันมิให้เกิดการชนกันของรถไฟหรือรถยนต์ชนคน สัตว์เลี้ยง ต่าง ๆ และป้องกันการขว้างปาขบวนรถ ฯลฯ การบริการและให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ตำรวจรถไฟได้ส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำทุกขบวนเพื่อป้องกันการลักทรัพย์ของผู้โดยสาร ให้บริการและความปลอดภัยแก่ประชาชน ซึ่งมีขบวนรถในความรับผิดชอบวันละ 162 ขบวน (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2500, หน้า 58)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านการพัฒนางานตำรวจให้โปร่งใส มีมาตรฐาน เป้าประสงค์ที่ 2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจ ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554, หน้า 11) ตามนโยบายการบริหารราชการของพลตำรวจเอก สมยศ พุ่มพันธุ์ม่วง ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557) ข้อ 5.1 ระดมสรรพกำลังให้สถานีตำรวจเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการบริการรับใช้ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตำรวจเป็นมิตร มีความพึงพอใจ รักและศรัทธาตำรวจ และตามแผนปฏิบัติราชการของกองบังคับการตำรวจรถไฟประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งในการบริหาร เป้าประสงค์ที่ 1 การบริหารโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและมีจริยธรรม (กองบังคับการตำรวจรถไฟ, 2556ข, หน้า 6) ตามแผนที่ได้กล่าวมานั้นล้วนมุ่งเน้นให้ตำรวจรถไฟปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับความสะดวกในการให้บริการ และเป็นการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากล ยอมรับกัน ในหลายประเทศ ในการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจรถไฟ

ผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการแก่ผู้โดยสาร บนขบวนรถไฟ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่นั้นเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน จึงสนใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลของตำรวจรถไฟว่าเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ผ่านความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ และ
- 5) เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชาชนที่โดยสารรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทยประจำ ปีงบประมาณ 2557 (ตุลาคม 2556 - กันยายน 2557) โดยแบ่งออกเป็น 4 เส้นทางทั้งสิ้น 33,002,947 คน/กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) ตามสูตรของ Yamane (1967, p. 111) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 ($\alpha = .03$) และขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน ($\pm = 3\%$) จากประชากร 90,419 คน/วัน ดังนั้นจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 1,098 คน การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยขั้นตอนแรกใช้การสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเส้นทางได้ดังนี้ 1) เส้นทางสายเหนือ จำนวน 231 คน 2) เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 307 คน 3) เส้นทางสายตะวันออก จำนวน 176 คน และ 4) เส้นทางสายใต้ จำนวน 384 คน จากนั้น ขั้นตอนที่สองใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อเลือกสถานีรถไฟที่จะใช้การเก็บข้อมูล และสถานีดังกล่าวมีสถานีตำรวจรถไฟหรือหน่วยบริการตั้งอยู่ รวมทั้งเป็นสถานีรถไฟที่ครอบคลุมเส้นทางการเดินรถไฟในสายนั้นๆ ได้แก่ 1) เส้นทางรถไฟสายเหนือ ประกอบด้วย 1.1) สถานีรถไฟเชียงใหม่ 1.2) สถานีรถไฟนครสวรรค์ และ 1.3) สถานีรถไฟอุตรดิตถ์ 2) เส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 2.1) สถานีรถไฟอุดรธานี 2.2) สถานีรถไฟขอนแก่น 2.3) สถานีรถไฟนครราชสีมา และ 2.4) สถานีรถไฟอุบลราชธานี 3) เส้นทางรถไฟสายตะวันออก ประกอบด้วย 3.1) สถานีรถไฟอรัญประเทศ และ 3.2) สถานีรถไฟฉะเชิงเทรา และ 4) เส้นทางสายใต้ ประกอบด้วย 4.1) สถานีรถไฟหัวหิน 4.2) สถานีรถไฟทุ่งสง และ 4.3) สถานีรถไฟหาดใหญ่ ขั้นตอนสุดท้ายใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) อีกครั้ง จะได้ประชากรตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลแต่ละสถานีรถไฟ

ได้แก่ 1) เส้นทางรถไฟสายเหนือ จำนวน 231 คน ประกอบด้วย 1.1) สถานีรถไฟเชียงใหม่ 77 คน 1.2) สถานีรถไฟนครสวรรค์ 77 คน และ 1.3) สถานีรถไฟอุตุยา 77 คน 2) เส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ 307 คน ประกอบด้วย 2.1) สถานีรถไฟอุดรธานี 77 คน 2.2) สถานีรถไฟขอนแก่น 77 คน 2.3) สถานีรถไฟนครราชสีมา 77 คน และ 2.4) สถานีรถไฟอุบลราชธานี 76 คน 3) เส้นทางรถไฟสายตะวันออก 176 คน ประกอบด้วย 3.1) สถานีรถไฟฉะเชิงเทรา 88 คน และ 3.2) สถานีรถไฟอรัญประเทศ 88 คน และ 4) เส้นทางสายใต้ 384 คน ประกอบด้วย 4.1) สถานีรถไฟหัวหิน 128 คน 4.2) สถานีรถไฟทุ่งสง 128 คน และ 4.3) สถานีรถไฟหาดใหญ่ 128 คน การเก็บข้อมูลประชากรจากผู้เดินทางบริเวณสถานีรถไฟและได้แบ่งช่วงเวลาในการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงเวลา 06.00 - 14.00 น. และ 14.00 - 20.00 น. โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 7 วัน โดยตั้งแต่วันที่ 16 - 22 พฤษภาคม 2559

เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 7 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ของการใช้บริการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ซึ่งหลักธรรมาภิบาลประกอบไปด้วยหลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย/ โปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรม/ จริยธรรม ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความหวาดกลัวอาชญากรรมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ โดยประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน, การให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านความสะดวก/ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ได้แก่ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านความเชื่อมั่น ด้านทัศนคติ และด้านความหวาดกลัวอาชญากรรม และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ โดยวิธีการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมาย จากการใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติของตำรวจรถไฟ กับปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทัศนคติ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้โดยสาร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

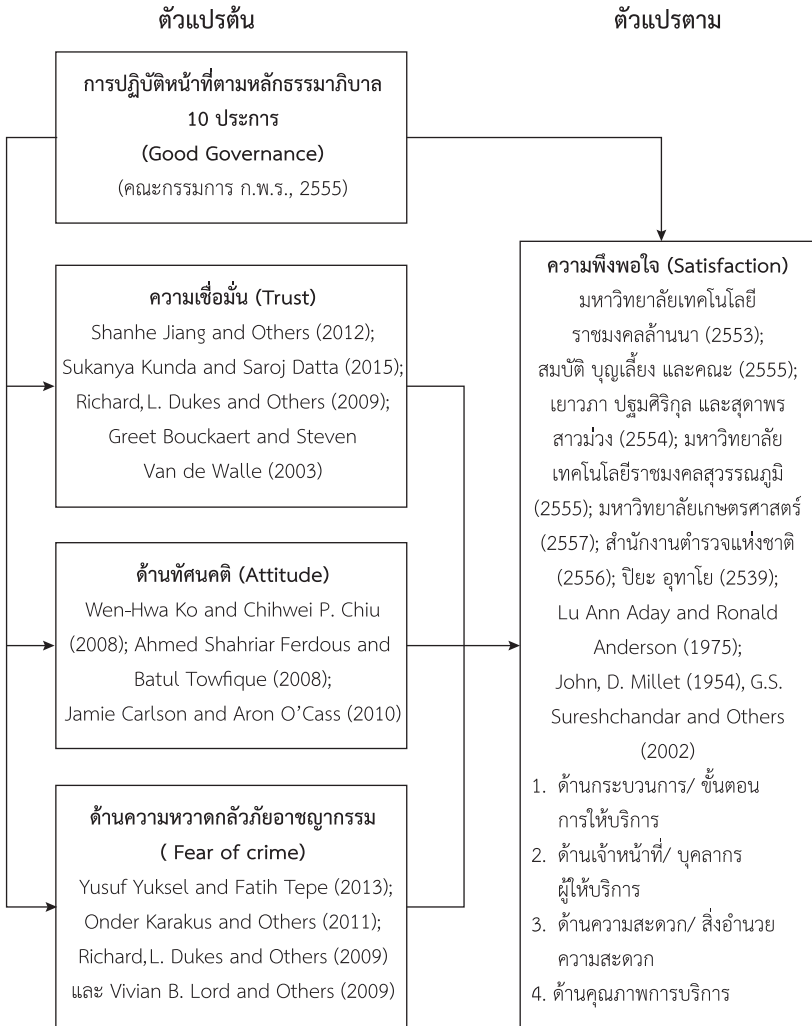
การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างเป็นตัวทำนาย (Structural Equation Modelling) เพื่อวิเคราะห์การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟที่ส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ 1) ค่าความถี่ (Frequency) 2) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับด้านหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ และทดสอบความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างด้านหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ กับความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน 2) การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) เพื่อวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยด้านการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และศึกษาปัจจัยด้านการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟที่ส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยด้าน ความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

การวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นปัญหา อุปสรรค
ที่ค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณ และนำไปพัฒนา ปรับปรุง และเป็น
ข้อเสนอแนะ แนวทางสำหรับตำรวจรถไฟในการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน กระจาย 3 เส้นทาง
ได้แก่ ประชาชนผู้โดยสารรถไฟ จำนวน 8 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติ
หน้าที่บนขบวนรถไฟ จำนวน 4 คน และสารวัตรสถานีตำรวจรถไฟ จำนวน
4 คน รวมเป็น 8 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ มีผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ระดับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้คะแนนอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 โดยให้คะแนนด้านหลักความเสมอภาค มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านหลักนิติธรรม เป็นอันดับ 2 มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาเป็นด้านหลักการกระจายอำนาจ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านหลักประสิทธิผล เป็นลำดับสุดท้าย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.78

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้คะแนนอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.92 โดยให้คะแนนด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไว้วางใจที่จะใช้บริการรถไฟต่อไป มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้น อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟทำให้ท่านรู้สึกอุ่นใจ และปลอดภัย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านตำรวจรถไฟเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารเข้ามามีส่วนรับรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นลำดับสุดท้าย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.89

ระดับทัศนคติของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้คะแนนอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.89 โดยให้คะแนนด้านการแสดงออกทางท่าทีและการใช้วาจาของตำรวจรถไฟส่งผลต่อทัศนคติของท่านที่มีต่อตำรวจรถไฟมากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาเป็นด้านทัศนคติเชิงบวกต่อตำรวจรถไฟ ทำให้ท่านมีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการการรถไฟอีก มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.91 และด้านตามประสบการณ์ของท่าน ท่านมีทัศนคติต่อตำรวจรถไฟในเชิงบวก เป็นลำดับสุดท้าย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.85

ระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้คะแนนอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.87 โดยให้คะแนนด้านท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและร่างกายเมื่ออยู่บนขบวนรถไฟมากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาเป็นด้านตำรวจรถไฟมีมาตรการที่ดีในการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารรถไฟ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 และด้านท่านรู้สึกว่าอาชญากรรมหรือการกระทำผิดบนขบวนรถไฟในปัจจุบันลดน้อยลง เป็นลำดับสุดท้าย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.84

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้คะแนน

อยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.86 โดยให้คะแนนด้านคุณภาพการบริการ มากเป็นอันดับที่ 1 กล่าวคือ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาเป็นด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านความสะดวก/ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย มีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.79

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ กับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน และกับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ตัวแปรด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านความเชื่อมั่น ด้านทัศนคติ ด้านความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และด้านความพึงพอใจของประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.689 ถึง 0.806 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

การวิเคราะห์สมการทำนายของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม พบว่า หลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลทางตรงต่อความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.899 มีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.889 มีอิทธิพลทางตรงต่อความหวาดกลัวอาชญากรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.891 และมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดของอิทธิพลทางตรงเท่ากับ

0.542 และมีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.390 ความเชื่อมั่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน (SAT) อย่างมีสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.31

ทัศนคติมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.148 และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.258

2. ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ในด้านหลักความเสมอภาคประชาชนค่อนข้างที่จะเห็นด้วยว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟในปัจจุบัน ปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคในระดับมาก ปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในส่วนของหลักนิติธรรมนั้น ประชาชนผู้โดยสารรถไฟก็ยิ่งเห็นด้วยว่าตำรวจรถไฟมีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่ในระดับมากแล้ว มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ซึ่งในส่วนการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคและหลักนิติธรรมนี้ จะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ทัศนคติไปในทางบวก เกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เกิดความเชื่อมั่นที่จะกลับมาใช้บริการอีก เพราะเมื่อขึ้นมาบนขบวนรถไฟก็สามารถอุ่นใจได้ว่าตำรวจรถไฟสามารถให้ความเป็นธรรมกับประชาชนผู้โดยสารรถไฟได้ และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากการบังคับใช้หลักนิติธรรม หรือกฎหมายบนขบวนรถไฟอย่างเข้มงวด

หลักคุณธรรมและจริยธรรมนั้น ถูกคาดหวังให้ตำรวจรถไฟมีการปฏิบัติตามหลักนั้นอยู่มาก เพราะด้วยทัศนคติและข่าวที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเกี่ยวกับความไม่สุจริตของตำรวจ ทำให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะกระทำไปด้วยความมีคุณธรรม เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

และสร้างความเชื่อมั่น ทัศนคติที่ดีต่อประชาชน หลักคุณธรรมและจริยธรรม จึงเป็นหลักที่เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตระหนักให้มาก นอกจากนี้ หลักการควบคู่ กับหลักคุณธรรมและจริยธรรม ที่ตำรวจรถไฟควรมียึดถือปฏิบัติคือ หลักความโปร่งใส การปฏิบัติหน้าที่ การตรวจค้นสัมภาระ ค้นตัวบุคคล ควรกระทำอย่างโปร่งใส สามารถให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ การแสดงความบริสุทธิ์ใจให้ประชาชนเห็นก่อนลงมือทำการตรวจค้นนั้นเป็นเรื่องจำเป็น เพราะนอกจากจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าจะได้รับความเป็นธรรม และเกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟแล้ว ยังช่วยให้ตำรวจรถไฟนั้นไม่มีข้อครหา ข้อสงสัย หรือถูกท้วงติงว่าปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่โปร่งใส กลั่นแกล้งประชาชน

ด้านความเชื่อมั่น ทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ของประชาชนนั้น เป็นเรื่องที่ตำรวจรถไฟควรให้ความสำคัญ การปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจรถไฟนั้นล้วนส่งผลต่อความเชื่อ ทัศนคติ และความหวาดกลัว ภัยอาชญากรรมของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟตามหลัก ธรรมาภิบาล จะสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน เพราะเมื่อพิจารณาหลัก ธรรมาภิบาลแล้วจะพบว่าประกอบไปด้วยหลักการมากมาย ที่จะช่วยให้ ผู้ที่ยึดถือปฏิบัติ สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน สังคมและเป็นไปตามกรอบการปฏิบัติที่ดีได้ เมื่อประชาชนนั้นได้รับการบริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีธรรมาภิบาลนั้น ย่อมทำให้ประชาชนเชื่อมั่น ในตัวตำรวจรถไฟ ว่าสามารถช่วยเหลือให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นที่พึงของประชาชนได้ นอกจากนี้ ยังส่งผลทำให้ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ของประชาชนนั้นเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ขึ้น จากเดิมประชาชนอาจมี ความกลัวที่จะใช้บริการรถไฟหรือมีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับตำรวจรถไฟ แต่หากได้สัมผัสการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟของตำรวจรถไฟตามหลัก ธรรมาภิบาลแล้ว จะช่วยส่งเสริมทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อ

ตำราวรรณคดี และสุดท้ายความปลอดภัยนั้นเป็นหลักใหญ่ใจความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของตำราวรรณคดีไฟบนขบวนรถไฟ การปฏิบัติหน้าที่ของตำราวรรณคดีไฟนั้น นอกเหนือจากการบริการในด้านต่าง ๆ การกระทำในส่วนของ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้บนขบวนรถไฟเกิดความเรียบร้อย สงบสุข ไม่มีอาชญากรรม ล้วนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้โดยสารรถไฟ หรือคนรอบข้างนั่นเอง ลดความหวาดกลัวว่าจะเกิดอาชญากรรมหรือภัยอันตรายแก่ตัวประชาชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชนนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ตำราวรรณคดีไฟจะต้องตระหนักถึงอย่างมาก เพราะด้วยสถานการณ์ปัจจุบันความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งที่สะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของตำราวรรณคดีไฟได้ เมื่อการวิจัยนี้สามารถค้นพบได้ว่า การปฏิบัติตามหลักใดหรือปัจจัยใด ที่จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ตำราวรรณคดีไฟจึงควรเน้นการปฏิบัติตามหลักนั้นให้มาก เพื่อให้การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพต่อความพึงพอใจได้มากที่สุด

ปัญหาอุปสรรคของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำราวรรณคดีไฟบนขบวนรถไฟ ปัญหาที่ประชาชนผู้โดยสารบนขบวนรถไฟนั้น ส่วนใหญ่เป็นการที่ประชาชนผู้โดยสารผู้อื่นมาขึ้นในที่ที่ห้ามขึ้น เช่น บริเวณข้อต่อระหว่างโบกี้รถไฟ บริเวณตู้รถไฟที่ไม่ได้มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารท่านั้น เป็นต้น ทำให้ประชาชนผู้โดยสารรถไฟเกิดความรำคาญจากการสูบบุหรี่ พูดคุยเสียงดัง หรือรู้สึกไม่ปลอดภัยจากผู้โดยสารท่านอื่น ดังนั้น ตำราวรรณคดีไฟจะต้องเข้มงวดในการดำเนินการให้เกิดความเรียบร้อยแก่ผู้โดยสารรถไฟ นอกจากนี้ ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ กำลังพลของตำราวรรณคดีไฟขาดแคลน ไม่สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยได้ทุกขบวนรถไฟ สถานที่พักบนขบวนรถไฟสำหรับให้ตำราวรรณคดีไฟพักหรือใช้ในการรับแจ้งเหตุ หรือห้องควบคุมผู้ต้องหานั้น ยังไม่มีความพร้อมทุกขบวน

เกิดความไม่สะดวกแก่ทั้งตำรวจรถไฟและทั้งประชาชนผู้โดยสารที่เข้ามาติดต่อกัน และปัญหาที่สำคัญอีกประการเกี่ยวข้องกับตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟเอง การแต่งกาย การใช้วาจา และการเตรียมความพร้อมทางอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ยังไม่มีความพร้อม ขาดแคลน และยังไม่มีความเป็นมืออาชีพเท่าที่ควร นอกจากนี้ การปฏิบัติของตำรวจรถไฟนั้นยังมีความสับสน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขาดกรอบการปฏิบัติและการชี้แจงนโยบายจากผู้บังคับบัญชาที่ชัดเจน

แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟอย่างชัดเจน มีคู่มือหรือกรอบการปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติได้จริง รวมทั้งมีมาตรการในการควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบและระเบียบที่กำหนด จัดหากำลังพลที่ขาดแคลนให้กับสถานีตำรวจรถไฟเพิ่มเติม และปรับปรุงโยกย้ายกำลังพล ให้นำกำลังพลที่มีสมรรถภาพทางร่างกาย มีความพร้อมในการดูแลรักษาความปลอดภัยบนขบวนรถไฟ มาปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ สร้างจิตสำนึกให้ตำรวจรถไฟต้องยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะหลักคุณธรรมและจริยธรรม และสุดท้ายต้องประสานการปฏิบัติกับการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อให้การทำงานมีความสอดคล้องกัน มีประสิทธิภาพ และขอรับการสนับสนุนด้านพื้นที่บนขบวนรถไฟ เพื่อให้ตำรวจรถไฟสามารถมีห้องพัก ที่รับแจ้งเหตุและห้องควบคุมผู้ต้องหา ไว้เพื่อบริการประชาชนบนขบวนรถไฟ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ในประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ บนขบวนรถไฟ ในด้านหลักความเสมอภาคและหลักนิติธรรม ตำรวจรถไฟ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้โดยสารรถไฟต้องการให้ตำรวจรถไฟปฏิบัติต่อผู้โดยสารรถไฟอย่างมีความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติผู้ใดผู้หนึ่ง ยึดหลักนิติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทักษ์พงศ์ กางการ (2554) และสอดคล้องกับคำนิยามที่ UNESCAP และ World Bank Institute ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับหลักนิติธรรม โดยเป็นส่วนสำคัญของธรรมาภิบาลที่ได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งให้คำนิยามตรงกันว่า หลักนิติธรรมเป็นสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องยอมรับ ปฏิบัติตามกฎกติกา มีกรอบการปฏิบัติโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านนิติธรรม สามารถอธิบายหลักธรรมาภิบาลได้มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปร เท่ากับ 0.860 โดยมีค่าความแปรปรวนร้อยละ 74 นอกจากนี้ จากงานวิจัยเชิงคุณภาพยังชี้ให้เห็นว่า หลักคุณธรรมและจริยธรรม เป็นหลักที่ประชาชน คาดหวังให้ตำรวจรถไฟยึดถือปฏิบัติเป็นอย่างมากอีกด้านหนึ่ง แม้แต่การวิจัยเชิงคุณภาพในด้านของตำรวจรถไฟเองก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ บนขบวนรถไฟ เพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น มีทัศนคติที่ดี เกิดความปลอดภัย และมีความพึงพอใจต่อตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่น

ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า หลักคุณธรรมและจริยธรรม สามารถอธิบายหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอันดับที่ 2 โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปร 0.852 โดยมีค่าความแปรปรวนร้อยละ 73

ความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟ ในด้านการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด และภาพลักษณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟนั้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ภาพลักษณ์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟนั้นส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชนสามารถอธิบายปัจจัยความเชื่อมั่นได้มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปรเท่ากับ 0.834 มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 70 นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ Geert Bouckaert and Steven Van de Walle (2003) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการวัดค่าของความเชื่อมั่นของประชาชนและความพึงพอใจของตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล: ความยากของการเชื่อมตัวชี้วัดและความพึงพอใจ โดยสามารถอธิบายได้ว่า ความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นนั้น สามารถวัดได้จากงานบริหารงานภาครัฐ ถึงแม้ว่าจะไม่ชัดเจนว่าทุกระดับการบริหารงานของภาครัฐจะมีอิทธิพลทั้งหมดก็ตาม และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชน ตำรวจรถไฟควรมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

ทัศนคติของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพที่สนับสนุนว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟทำให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อตำรวจรถไฟ โดยในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟที่ทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติในเชิงบวกนี้ สามารถอธิบาย

ด้านทัศนคติได้มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปร 0.816 มีความแปรปรวนร้อยละ 67 และสอดคล้องกับค่านิยามด้านทัศนคติที่ คักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 138) ที่ได้นิยามไว้ว่า ทัศนคติเกิดจากความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งสรุปได้ว่า ประชาชนจะมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจรถไฟหรือไม่ นั่น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ

ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม เป็นภารกิจสำคัญที่ตำรวจรถไฟ จะต้องปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟเพื่อให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนผู้โดยสารบนขบวนรถไฟ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard, L. Dukes and Others (2009, pp. 297 - 318) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความพึงพอใจของประชาชน กับการบริการของตำรวจ พบว่า ยังมีความรู้สึกปลอดภัยในละแวกบ้าน มีมากเท่าไร ความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจจะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น และยิ่งความรู้สึกถึงความปลอดภัยในละแวกบ้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีมากเท่าไร ความรู้สึกที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอต่อการรับคำสั่งและ สอบสวนการก่ออาชญากรรมมีมากขึ้นเท่านั้น และงานวิจัยดังกล่าว ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ในด้านที่ประชาชนมีความรู้สึก ปลอดภัยในชีวิตและร่างกายเมื่ออยู่บนขบวนรถไฟ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด และเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมได้มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปรเท่ากับ 0.811 มีความแปรปรวนร้อยละ 66 นอกจากนี้ งานวิจัยเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่าความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ผู้โดยสารบนขบวนรถไฟนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก ตำรวจรถไฟจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็ง ปรามปรามอาชญากรรมอย่างจริงจัง มีเกิดตรวจตรารักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจ อบอุ่นใจ และลดความรู้สึกว่าจะมีภัยอันตรายหรือ ความไม่ปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้โดยสารบนขบวนรถไฟ

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก โดยในด้านคุณภาพการบริการนั้นมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และพบว่าคุณภาพการบริการนั้น สามารถอธิบายตัวแปรด้านความพึงพอใจของประชาชนได้มากที่สุด โดยมีค่าน้ำหนักของตัวแปร 0.909 มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 83 สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ประชาชนและตำรวจรถไฟเห็นว่า คุณภาพการบริการนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ (ปิยากร หวังมหาพร, 2560) การที่ตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟมีบุคลิกลักษณะที่เป็นมิตร ใจกว้างที่สุภาพ บริการช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนลำบาก เช่น ผู้โดยสารที่สูงอายุ เด็ก หญิงตั้งครรภ์ และนักบวช เป็นต้น ตำรวจรถไฟเองต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่และมีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติ โดยมีงานวิจัยของ Maria H. Vinagre and José Neves (2008, pp. 87-103) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการและอารมณ์ของผู้ป่วยต่อความพึงพอใจที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการนั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุด และในส่วนของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการนั้น เป็นปัจจัยรองลงมาที่ประชาชนเห็นว่า มีระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งหากตำรวจรถไฟนั้นสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบนขบวนรถไฟได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหา จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นก็ได้นเน้นย้ำให้เห็นว่า คุณภาพจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการบริการของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะรูปแบบหรือผลลัพธ์ที่ออกมาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการบริการนั้นส่งผลโดยตรงต่อประชาชนผู้โดยสารตำรวจรถไฟ นอกจากนี้ ประชาชนยังคาดหวังให้ตำรวจรถไฟนั้นมีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ เป็นมิตรต่อประชาชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ผลการวิจัยเชิงปริมาณนั้นเป็นไปตามสมมติฐาน การวิจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่น ทัศนคติ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และความพึงพอใจของประชาชน และส่งผลโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของประชาชน ผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทัศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ซึ่งในด้านหลักคุณธรรมและ จริยธรรม ตำรวจรถไฟได้ให้ความสำคัญแก่หลักการดังกล่าวเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่ได้สัมภาษณ์ว่า ต้องการให้ตำรวจ รถไฟปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้เกิด ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สูงสุด ตรงตามหลักธรรมาภิบาลและเกิดความพึงพอใจ แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่น สร้างทัศนคติที่ดี และลดความ หวาดกลัวภัยอาชญากรรมได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาลนั้น จากการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติ หน้าที่ของตำรวจรถไฟตามหลักธรรมาภิบาลส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ อุทโย (2539) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ โดยพบว่า พฤติกรรมการมุ่งเน้นการบริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรสูงสุด รองลงมาเป็น ด้านกระบวนการการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์พงศ์ การกาง (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารเทศบาลเมืองตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยพบว่า การบริการเทศบาลเมืองตามหลักธรรมาภิบาลนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่ 2 นอกจากนี้ จากการศึกษา วิจัยพบว่า ประเด็นตัวแปรของหลักธรรมาภิบาลด้านนิติธรรม สามารถ อธิบายผลความพึงพอใจได้มากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนชี้ให้เห็นว่า

หากตำรวจรถไฟยึดหลักนิติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านหลักคุณธรรมและจริยธรรม ในด้านหลักคุณธรรมและจริยธรรมนี้ ยังมีการวิจัยเชิงคุณภาพที่สนับสนุนว่า หลักคุณธรรมและจริยธรรม เป็นหลักการที่สำคัญ อันเป็นที่คาดหวังของประชาชนให้ตำรวจรถไฟปฏิบัติตามหลักดังกล่าว หรือแม้แต่ตำรวจรถไฟเองยังตระหนักได้ถึงความสำคัญของหลักคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ความพึงพอใจของประชาชน ตำรวจรถไฟจะต้องตระหนักและยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่ตั้ง มีจิตสำนึกที่จะปฏิบัติหน้าที่หรือบริการประชาชนด้วยความมีเมตตา กรุณา ยึดหลักธรรมคำสอนอันเป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ หลักนิติธรรมก็ต้องมีการปฏิบัติควบคู่กันไปด้วย ตำรวจรถไฟควรยึดถือกฎ ระเบียบ และกรอบแนวทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ และบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

ด้านความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน เป็นปัจจัยที่การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟนั้น ล้วนใกล้ชิดกับประชาชน การกระทำ การพูดคุยหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนขบวนรถไฟจากตำรวจรถไฟ จะต้องเกี่ยวข้องและถูกประชาชนพบเห็น เพราะฉะนั้นแล้ว การปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการใด ๆ บนขบวนรถไฟย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่น ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukanya Kunda and Saroj Datta (2015); Richard, L. Dukes and Others ที่ถูก (2009); Greet Bouckaert and Steven Van de Walle (2003); Wen-Hwa Ko and Chihwei P. Chiu (2008); Ahmed Shahriar Ferdous and Batul Towfique (2008); Jamie Carlson and Aron

O’Cass (2010); Yusuf Yuksel and Fatih Tepe (2013); Onder Karakus and Others (2011) และ Vivian B. Lord and Others (2009) ที่เมื่อทำการวิเคราะห์แล้วพบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงานนั้น ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ทศนคติ และความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม นอกจากนี้ประชาชนยังเชื่อว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟที่ดีจะทำให้ประชาชนนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวตำรวจรถไฟ เชื่อมั่นที่จะกลับเข้ามาใช้บริการของการรถไฟ มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจรถไฟ มีมุมมองที่เกี่ยวข้องกับตำรวจรถไฟไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อประชาชนอยู่บนขบวนรถไฟมั่นใจได้ว่าตำรวจรถไฟจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียม บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ประชาชนนั้นเกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ดังนั้น ตำรวจรถไฟจะต้องสร้างภาพลักษณ์ในการบริการหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกปลอดภัย เป็นมิตร เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการการรถไฟอีก นอกจากนี้ ยังจะต้องเร่งปราบปรามการกระทำผิดบนขบวนรถไฟอย่างเด็ดขาด ไม่ปล่อยให้มีการกระทำผิดเล็กน้อยเกิดขึ้น เพราะการกระทำผิดเล็กน้อยนี้ สร้างความรำคาญและความรู้สึกไม่ปลอดภัยแก่ประชาชนผู้โดยสาร ซึ่งกระทบต่อความเชื่อมั่น ทศนคติ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม และความพึงพอใจของประชาชนเป็นอย่างมาก

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟแล้วประชาชนเกิดความพึงพอใจ ตำรวจรถไฟจะต้องยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ โดยตำรวจรถไฟนั้นจะต้องไม่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรม ตำรวจรถไฟนั้นต้องปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชนผู้โดยสารรถไฟ เช่น การไม่สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ประพฤติตนเป็นที่รำคาญ เสียงดัง

โดยไม่จำเป็น เป็นต้น และสิ่งสำคัญยิ่ง ตำรวจรถไฟนั้นจะต้องไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์จากผู้ใดผู้หนึ่งบนขบวนรถไฟ นอกจากนี้ ตำรวจรถไฟนั้นต้องยึดหลักนิติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนดเท่านั้น การบังคับใช้กฎหมายแก่ประชาชนต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นหลัก ด้วยตัวแปรด้านหลักธรรมาภิบาลทั้ง 2 หลักนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายหลักธรรมาภิบาลได้มากที่สุด ในสองอันดับแรก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการให้ตำรวจรถไฟมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชนนั้น แม้ผลการวิจัยจะพบว่าประชาชนให้ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากที่สุดก็ตาม แต่ด้วยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ สามารถอธิบายตัวแปรด้านความพึงพอใจได้มากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น ตำรวจรถไฟเองต้องปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนมาก่อน เมื่อประชาชนแจ้งเหตุ หรือมีการติดต่อกับตำรวจรถไฟนั้น ตำรวจรถไฟจะต้องทำการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนเกิดความอุ่นใจว่ามีเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟตามหลักธรรมาภิบาลนั้นจะต้องมีมาตรฐานอันเป็นสากล ซึ่งบุคคลทั่วไปสามารถยอมรับได้ หากแม้ตำรวจรถไฟสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลได้จริง แต่ไม่ได้มาตรฐานก็ยากที่ประชาชนจะเกิดความพึงพอใจและสุดท้ายเนื่องจากตำรวจรถไฟเป็นหน่วยงานที่เป็นที่พึ่งพาของประชาชนบนขบวนรถไฟ ตำรวจรถไฟต้องสามารถแนะนำหรือชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมาแก่ประชาชนผู้โดยสารรถไฟได้

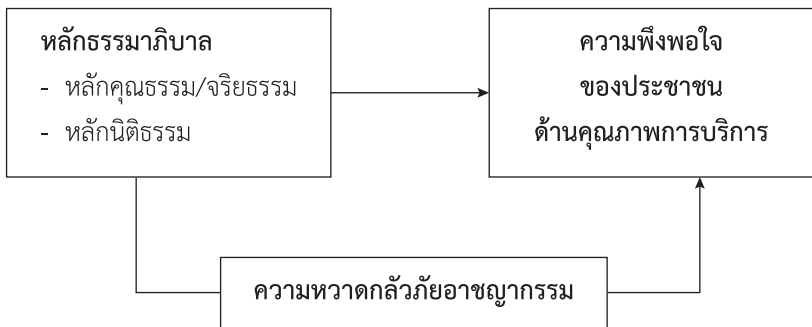
ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้โดยสารบนขบวนรถไฟ พบว่าประชาชนและตำรวจรถไฟเองยังเห็นว่าตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟนั้นยังมีไม่เพียงพอ เนื่องด้วยขบวนรถไฟที่ให้บริการมีหลายขบวน แต่ตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟนั้น มีไม่ครบและไม่ครอบคลุมทุกขบวนรถไฟ ในบางครั้งขบวนรถไฟสายสั้นหรือสายชานเมือง ไม่มีตำรวจรถไฟปฏิบัติหน้าที่ทำให้ผู้โดยสารบนขบวนรถไฟบางคนประพาดิตนสร้างความเดือดร้อนรำคาญ ทะเลาะวิวาท ต้มสุรา สูบบุหรี่ในที่ห้ามสูบ ทำให้ประชาชนผู้โดยสารท่านอื่นเกิดความไม่รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟเองในการให้บริการนั้นยังขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ตำรวจรถไฟพูดคุยกับประชาชนโดยมีท่าทางที่แข็งกระด้าง ไม่เป็นมิตร ใช้น้ำเสียงที่กระโชกโฮกฮาก ทำให้ประชาชนไม่กล้าที่จะเข้าไปพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา นอกจากนี้ ปัญหาของผู้โดยสารบนขบวนรถไฟมักจะกระทำผิดอยู่บ่อยครั้ง เช่น การยืนในบริเวณที่ไม่ใช่ตู้โดยสารของตน สูบบุหรี่ส่งกลิ่นรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น เป็นต้น เมื่อตำรวจรถไฟมาดำเนินการให้กลับไปอยู่ในที่ของตน หรือปราบปรามการกระทำอันสร้างความเดือดร้อนรำคาญแล้วนั้น ไม่นานกลุ่มคนเหล่านี้ก็กลับมากระทำอีกครั้ง ทำให้ประชาชนนั้นเดือดร้อนและรู้สึกไม่ปลอดภัย ในด้านที่ตำรวจรถไฟและผู้บังคับบัญชาของตำรวจรถไฟ เห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ตำรวจรถไฟบางนายขาดจิตสำนึกในการบริการ อาจเป็นเพราะเป็นกำลังพลที่มีอายุมากและเบื่อหน่ายงานที่ซ้ำซากจำเจ ทำให้ขาดประสิทธิภาพและจิตสำนึกในการให้บริการ เมื่อให้บริการประชาชนก็ทำด้วยความไม่เต็มใจส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจต่อตำรวจรถไฟ ส่วนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ตำรวจรถไฟเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าบนขบวนรถไฟยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟ

อยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นห้องสำหรับพักผ่อนเมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟที่เดินทางช่วงกลางคืน ที่นั่งสำหรับปรับแก้ความจากประชาชน ห้องควบคุมผู้ต้องหา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีเพียงบางขบวนรถไฟเท่านั้นที่สามารถจัดทำให้กับเจ้าหน้าที่ได้ ด้านอุปกรณ์ อาวุธ การแต่งกายและความพร้อม จากการวิจัยเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่าตำรวจรถไฟบางนายยังไม่มีความพร้อมในด้านนี้ การแต่งกายยังขาดความทะมัดทะแมง บางครั้งเครื่องแบบเก่าและไม่สะอาด อุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการทำงานไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพบนขบวนรถไฟ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้เครื่องมือสนับสนุนการแก้ไขปัญหาได้ และสุดท้ายเป็นปัญหาจากการปฏิบัติของการรถไฟแห่งประเทศไทยในระดับสถานีรถไฟ บ่อยครั้งการประกาศเสียงตามสายเพียงแจ้งเตือนประชาชนให้ทราบถึงข้อมูลขบวนรถไฟที่กำลังจะเข้าและออกสถานีรถไฟนั้นยังขาดประสิทธิภาพ บ่อยครั้งสื่อสารกับประชาชนผิดหรือไม่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาประชาชนขึ้นขบวนรถไฟผิด ทำให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย ประชาชนเหล่านั้นจึงมาขอความช่วยเหลือกับตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ แต่ด้วยมีข้อจำกัดหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่จำเป็นจะต้องปฏิบัติบนขบวนรถไฟ ระเบียบข้อกฎหมาย รวมไปถึงลักษณะของการเดินทางของรถไฟที่ไม่สามารถเดินทางย้อนกลับไปได้ จึงไม่สามารถที่จะช่วยเหลือประชาชนผู้โดยสารที่เกิดปัญหาเหล่านั้นได้เท่าที่ควร

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟประเด็นที่สำคัญที่ประชาชนอยากให้มีการพัฒนาประกอบไปด้วย ด้านความเพียงพอของตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ กองบังคับการตำรวจรถไฟหรือหน่วยบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการประเมินกำลังพล ตรวจสอบความต้องการของกำลังพลที่สัมพันธ์กับปริมาณที่แท้จริง แล้วทำการสรรหา

กำลังพลเพื่อทดแทนและเพิ่มเติมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครอบคลุม กับภารกิจและเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อเป็นการพัฒนาให้ตำรวจรถไฟต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ตามกฎหมาย จึงควรมีนโยบายการปฏิบัติที่ชัดเจน มีระเบียบกำหนดการปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม และมีการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน ข้างเคียงในการปฏิบัติ และทั้งนี้ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแจ้งเหตุและ เบาะแสเหตุการณ์ที่ผิดระเบียบหรือกฎหมายที่เกิดขึ้นบนขบวนรถไฟแก่ตำรวจ รถไฟ ในด้านความมีปฏิสัมพันธ์ของตำรวจรถไฟนั้น เพื่อให้ตำรวจรถไฟนั้น ปรับปรุงปฏิบัติหน้าที่และให้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการของประชาชน จึงต้องมีการฝึกอบรมแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ ให้เกิดมาตรฐานและ มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟนั้นอย่างใกล้ชิด ปรับปรุง ทัศนคติของตำรวจรถไฟให้มีจิตใจที่จะบริการประชาชน (Service Mind) ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ พบว่า ปัจจัยด้านหลัก ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนและโดยอ้อม ผ่านปัจจัยด้านอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปออกมาเป็นกรอบความคิดผลการวิจัย ในครั้งนี้ ดังนี้

ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวความคิดสรุปผลจากการวิจัย



ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบังคับการตำรวจรถไฟ ควรจัดหาคุคลากรมาเพิ่มเติมให้ตรงตามปริมาณงานที่เกิดขึ้น เพื่อลดความขาดแคลนของเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ

2. ควรมีนโยบาย หรือกรอบการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟให้กับตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

3. ควรประสานกับการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเร่งจัดหาสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟที่ปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ พร้อมทั้งติดตั้งป้ายประกาศบนขบวนรถไฟ สถานีรถไฟ และเสียงประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าพบเจ้าหน้าที่ตำรวจได้สะดวกยิ่งขึ้น

4. ควรมีการปรับปรุงข้อกำหนดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟใช้ปฏิบัติบนขบวนรถไฟ ให้เกิดความทันสมัย สอดคล้องกับการปฏิบัติโดยให้สามารถปฏิบัติได้จริง และเกิดประสิทธิภาพในการปราบปรามและควบคุมอาชญากรรม

5. ควรมีโครงการฝึกอบรมตำรวจรถไฟ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่ตำรวจรถไฟ มีจิตสำนึกในการบริการ มีความเป็นมืออาชีพในการบริการประชาชน และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถไฟ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ควรปรับปรุงระบบการปฏิบัติหน้าที่และการบริการของตำรวจรถไฟให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบนขบวนรถไฟ หรือเก็บสถิติเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถประเมินแล้วกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ต้องประสานการปฏิบัติกับการรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้โดยสารรถไฟ และประชุมหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว

8. ควรจัดหาวัสดุ และอุปกรณ์อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟบนขบวนรถไฟ ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ



รายการอ้างอิง

- กองบังคับการตำรวจรถไฟ. (2556ก). *คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจรถไฟที่มีคุณภาพ (Quality Policing of Railway Police)*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจรถไฟ.
- กองบังคับการตำรวจรถไฟ. (2556ข). *แผนปฏิบัติราชการกองบังคับการตำรวจรถไฟประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจรถไฟ.
- ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2552, 7 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. 26(ตอนพิเศษ 130ง), 336 - 340.
- ปิยะ อุทโย. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยากร หวังมหาพร. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ในการดูแลผู้สูงอายุของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน. *วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย*, 9(1), 31-63
- พิทักษ์พงศ์ กางการ. (2554). *การบริหารเทศบาลเมืองตามหลักธรรมาภิบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย อุดรราชธานี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอุดรราชธานี.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2557). *โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม ทฤษฎี และการปฏิบัติการ*.
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2554). *ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.
2555 - 2564*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2556). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามนโยบายการบริหาร
ราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*.
กรุงเทพฯ: กองวิจัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). *แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่ง
ชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558*. เอกสารแจกจ่าย. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ตำรวจ.

Bouckaert, G. & Van de, W. S. (2003). Comparing Measure of Citizen
Trust and User Satisfaction as Indicators of Good Governance:
Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators.
International Review of Administrative Science, 69(1),
329 - 344.

Carlson, J. & O'Cass, A. (2010). Exploring the Relationships between
E-Service Quality, Satisfaction, Attitudes and Behaviors in
Content-Driven E-Service Websites. *Journal of Services
Marketing*, 24(2), 112 - 127.

Dukes, R. L., Portillos, E. & Miles, M. (2009). Model of Satisfaction
with Police Service, *Policing: An International Journal of Po-
lice Strategies & Management*. 32(2), 297 -318.

- Karakus, O., McGarrel, E. F. & Basibuyuk, O. (2011). Public Satisfaction with Law Enforcement in Turkey. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(2), 304 - 325.
- Ko, Wen-Hwa & Chiu, Chihwei P. (2008). The Relationships Between Brand Attitude, Customers' Satisfaction and Revisiting Intentions of the University Students-A Case Study of Coffee Chain Stores in Taiwan. *Journal of Foodservice Business Research*. 11(1), 79 - 95.
- Kunda, S, & Datta, S. K. (2015). Impact of Trust on the Relationship of E-service Quality and Customer Satisfaction, *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 21 - 46.
- Lord, V. B., Kuhns, J. B. & Friday, P. C. (2009). Small City Communication Policing and Citizen Satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(4), 574 - 594.
- Vinagre, M. H. & Neves, J. (2008). The Influence of Service Quality and Patients Emotions on Satisfaction, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 87 - 103.
- Yuksel, Y. & Tepe, F. (2013). Citizen Satisfaction with Police and Community Policing. *European Scientific Journal*, 9(14), 29 - 48.

Yamane. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York:
Harper & Row.
