



Received: August 19, 2024

Revised: October 20, 2024

Accepted: November 5, 2024

การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของสมรรถนะ ความสุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง  
และการบริการด้วยใจต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Path Analysis of the Influence of Competency, Fairness, People-Centeredness, and  
Service-Mindedness on Value Driven Behavior in the Royal Thai Police Force

พิชศาล พันธุ์วัฒนา (Pitsarn Phanwattana)<sup>1</sup>

E-mail: pitsarn\_ph@rpca.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะ ความสุจริตเป็นธรรม การให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการบริการด้วยใจต่อค่านิยมการปฏิบัติตนของนักเรียนอบรมตำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร กลุ่มตัวอย่างประกอบ ด้วยนักเรียนอบรมตำรวจจำนวน 201 คน ซึ่งคัดเลือกจากผู้เข้าอบรมในปีงบประมาณ 2566 เก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 256 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2567 เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม 3 ส่วน ข้อมูลพื้นฐานคำถามเกี่ยวกับตัวแปรหลักใช้มาตราวัดลิเคิร์ต 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผ่านการทดลองใช้ (Pilot Study) กับกลุ่มตัวอย่าง 20 คน พบว่าค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) สูงกว่า 0.70 ค่าCronbach's Alpha เท่ากับ 0.87 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (CFA) CFI = 0.76 และ RMSEA = 0.06 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการศึกษาพบว่า ค่า  $R^2 = 0.347$  หมายความว่า 34.7% ของความแปรปรวนในค่านิยมของนักเรียนอบรมตำรวจอธิบายได้จากตัวแปรในโมเดล สมรรถนะ (COMPE) มีอิทธิพลทางตรงต่อค่านิยม (VALUE) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.818 แสดงว่าสมรรถนะที่สูงส่งผลให้ค่านิยมในการปฏิบัติตนสูงขึ้น ความสุจริตเป็นธรรม (OFAIR) มีอิทธิพลทางตรงต่อ VALUE เท่ากับ 0.776 บ่งชี้ว่าระบบที่สุจริตและยุติธรรมช่วยส่งเสริมค่านิยมการปฏิบัติตน นอกจากนี้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (PEOPL) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ VALUE ผ่าน OFAIR

<sup>1</sup> คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

(Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy)



เท่ากับ 0.597 ซึ่งการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางช่วยเสริมสร้าง ความสุจริตและ ยุติธรรม สรุปได้ว่า สมรรถนะ และความสุจริตเป็นธรรมเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อค่านิยมการปฏิบัติตนของนักเรียนอบรมตำรวจ ขณะที่การให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลางมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการเสริมสร้างระบบที่สุจริตและ ยุติธรรม

**คำสำคัญ** สมรรถนะ ความสุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยใจ ค่านิยม

### Abstract

This quantitative research aims to analyze the influence of competency, fairness, people centeredness, and service-mindedness on the value-driven behavior of police trainees, using path analysis to examine the causal relationships between variables. The sample consisted of 201 police trainees selected from the training program for the fiscal year 2023, with data collected from December 2023 to March 2024. The research instrument was a three-part questionnaire, including demographic information and Likert scale questions on the main variables. A pilot study was conducted with 20 participants to test the instrument, resulting in content validity (IOC) scores above 0.70, a Cronbach's Alpha of 0.87, and acceptable construct validity (CFA), with CFI = 0.76 and RMSEA = 0.06 Data were analyzed using descriptive statistics and path analysis.

The findings showed that  $R^2 = 0.347$ , indicating that 34.7% of the variance in police trainees' value-driven behavior (VALUE) could be explained by the variables in the model. Competency (COMPE) had a direct influence on VALUE, with a coefficient of 0.818, demonstrating that higher competency leads to stronger adherence to values. Fairness (OFAIR) had a direct influence on VALUE, with a coefficient of 0.776, indicating that a fair and just system enhances trainees' value-driven behavior. Additionally, People-centeredness (PEOPL) had an indirect influence on VALUE through OFAIR, with a coefficient of 0.597, showing that emphasizing people-centeredness promotes fairness and justice, which in turn strengthens value-driven behavior. In conclusion, competency and fairness are the main factors that directly influence the value driven behavior of police trainees, while people-centeredness indirectly affects values through the promotion of a fair and just system.

**Keywords:** Competency, Fairness, People-Centeredness, Service-Mindedness, Value



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ค่านิยมคือ แนวคิด แนวทางปฏิบัติที่คนในแต่ละวัฒนธรรมมีความนิยมชมชอบเลือกหรือยึดถือมาเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของตน เป็นความเชื่อร่วมกันขององค์กร ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสม ถูกต้องเหมาะสมดีงาม สมควรประกาศไว้เพื่อกำกับให้บุคลากรในองค์กรยึดถือและประพฤติปฏิบัติตามค่านิยมองค์การอาจปรับเปลี่ยนได้ตามแต่สถานการณ์ตามยุคสมัย เฉกเช่นองค์กรตำรวจที่ค่านิยมตำรวจยุคสำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้ชื่อเรียกทางการว่า “กรมตำรวจ” ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามค่านิยมของตำรวจ 5 ประการตามที่รัฐบาลได้ประกาศไว้ประกอบด้วย 1) พึ่งตนเอง ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ 2) ประหยัดและออม 3) มีระเบียบวินัยและเคารพกฎหมาย 4) ปฏิบัติตามคุณธรรมของศาสนา และ 5) มีความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ขยับมาใกล้ปัจจุบันค่านิยมหลักสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ค่านิยมตำรวจคือ ตำรวจไทยของเราทุกคน (OUR COPS) โดยที่ O (oneness) แปลว่าเป็นหนึ่งเดียว U (up to date with universal standards) แปลว่า นำสมัยได้มาตรฐานสากล R (reliability and trust) แปลว่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ศรัทธา C (competency) แปลว่าสมรรถนะ O (overall fairness) แปลว่าสุจริต เป็นธรรม โปร่งใส P (people orientation) แปลว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ S (service-mindedness) แปลว่า บริการด้วยใจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) ขณะที่ปัจจุบันค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติมี 4 ข้อ COPS ประกอบด้วยสมรรถนะ (competency) สุจริตเป็นธรรม (overall fairness) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people oriented) และบริการด้วยใจ (service mind) (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2567)

โดยปกติค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นสิ่งที่ตำรวจจำเป็นต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติควบคู่กับอุดมคติตำรวจ 9 ข้อ คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจเพื่อให้การปฏิบัติตนของตำรวจนั้นเกิดประโยชน์ต่อตนและสังคม ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ การละเมิด ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมในข้อประพฤติปฏิบัติที่เป็นข้อห้ามในการรักษาวินัย ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัยไปภายในอำนาจหน้าที่ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของการฝ่าฝืน อายุ ประวัติและความประพฤติในอดีต สภาพแวดล้อมแห่งกรณี ผลร้ายอันเกิดจากการฝ่าฝืน และเหตุอันควรนำมาประกอบการพิจารณาโดยพิจารณาจากแนวทางดังกล่าวเป็นรายไป แต่ส่วนกรณีประพฤติปฏิบัติไม่ตรงตามค่านิยมไม่ปรากฏผลการดำเนินการลงโทษทางวินัยเป็นไปได้กรณีที่ประพฤติผิดร่วมระหว่างจริยธรรมกับค่านิยม หรือผิดร่วมระหว่างจรรยาบรรณกับค่านิยมจะปรากฏเป็นรายกรณี หากแต่แท้จริงตามมาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจข้อ 9 ระบุให้ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) การละเมิดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมในข้อประพฤติปฏิบัติที่เป็นข้อห้ามในการรักษาวินัยให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการทางวินัยไปภายในอำนาจหน้าที่ ที่ผ่านมามีพบการดำเนินการทางวินัยประเด็นนี้เพียงลำพังหากแต่พบ



ควบคู่กับความผิดอื่น อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบข้อเท็จจริงในการปฏิบัติทั้งต่อตนเองและสังคมเพื่อให้ดำเนินตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งที่เมื่อมีการเปลี่ยนผู้นำก็จะกำหนดค่านิยม วิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์กรเปลี่ยนจากเดิมส่งผลต่อตำรวจผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้สอดคล้องตรงตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามยุคสมัย (Askeland et al., 2020)

ค่านิยมเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ (citation) โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งการปฏิบัติตนตามค่านิยมของตำรวจจะสะท้อนออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาอิทธิพลของค่านิยมที่ประกอบด้วยสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการบริการด้วยใจ ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของนักเรียนอบรมตำรวจอย่างไรบ้าง ซึ่งการทำความเข้าใจในเรื่องนี้จะช่วยให้สามารถปรับปรุงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของตำรวจในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาาระดับของสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยใจ และการปฏิบัติตนตามค่านิยม
2. ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยใจที่มีต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยม

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะของนักเรียนอบรมตำรวจมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความสุจริตเป็นธรรมของนักเรียนอบรมตำรวจมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของนักเรียนอบรมตำรวจมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 การบริการด้วยใจของนักเรียนอบรมตำรวจมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาแบ่ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันที่ประกอบด้วยสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยใจ
2. **ขอบเขตด้านประชากร** ศึกษาเฉพาะนักเรียนอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปเพื่อแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กอน.(สอบสวน) ประจำปีงบประมาณ 2566 ที่ฝึกอบรมที่โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
3. **ขอบเขตด้านเวลา** ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 - มีนาคม พ.ศ. 2567 ตรงกับช่วงปฏิทินการศึกษาการฝึกอบรมนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรประจำปี พ.ศ. 2566
4. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ศึกษาโดยเก็บข้อมูลที่อาคาร Hall 1 และ Hall 2 ภายในที่ตั้งโรงเรียนนายร้อยตำรวจ 90 หมู่ 7 ตำบล สามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

## นิยามศัพท์

**ค่านิยม** หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์การซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่ามีความสำคัญ มีประโยชน์ ถูกต้องเหมาะสมดีงาม สมควรประกาศไว้เพื่อกำกับให้บุคลากรในองค์การยึดถือและประพฤติปฏิบัติตามอันได้แก่ สมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการบริการด้วยใจ

**สมรรถนะ** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

**สุจริตเป็นธรรม** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เสมอภาค เที่ยงธรรม สามารถตรวจสอบได้

**ประชาชนเป็นศูนย์กลาง** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจทั้งอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

**การบริการด้วยใจ** หมายถึง การมีจิตสำนึกและให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจอย่างเท่าเทียมกัน

**นักเรียนอบรมตำรวจ** หมายถึง นักเรียนอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปเพื่อแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กอน.(สอบสวน) ประจำปีงบประมาณ 2566 ที่ฝึกอบรมที่โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม



### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทราบถึงความคิดเห็นนักเรียนอบรมตำรวจที่มีต่อค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบันที่ประกอบด้วยสมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริการด้วยใจ และเพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ปรับใช้ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติท่านใหม่สามารถกำหนดค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติในอนาคต

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจร่วมกับการวิเคราะห์เส้นทาง (Survey Research and Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของค่านิยมที่มีต่อการปฏิบัติตนของนักเรียนอบรมตำรวจ การวิจัยนี้ดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยยึดหลักความเคารพในบุคคล หลักการไม่ก่ออันตราย และหลักความยุติธรรม (ตามหลักการของ Belmont Report) และปฏิบัติตามขั้นตอนการขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมการวิจัยอย่างเคร่งครัด (U.S. Department of Health and Human Services, 2022)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปเพื่อแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กอน.(สอบสวน) ประจำปีงบประมาณ 2566 ที่ฝึกอบรมที่โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตรงกับองค์าศาสนิก (D.D.): 13.730934, 100.218085 และ Plus Code ที่ P6J9+96Q ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน นครปฐม (Google Maps, 2567) ทั้งรุ่นมีจำนวนทั้งสิ้น 404 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ใช้ตารางสำเร็จรูปยามาเน่ (Yamane) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 คำนวณ รายละเอียดดังนี้  $1 + 404 \times 0.05^2 = 2.01$  แล้วนำมาหาร 404 ได้เท่ากับ 200.99 ปัดเศษขึ้นทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 201 คน

### วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก (Simkus, 2023) กลุ่มตัวอย่างจะเป็นนักเรียนอบรมตำรวจคนใดก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลจนครบจำนวน 201 คนกล่าวคือ เป็นการสุ่มนักเรียนอบรมตำรวจวันสอระหว่างภาคในภาคทฤษฎีตรงกับวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2567 ระหว่างเวลา 9.00-12.00 น. และ 13.30-16.30 น. ที่หน้าห้องสอบบริเวณอาคาร Hall 1 และ Hall 2 โดยหลังนักเรียนอบรมตำรวจทำข้อสอบเสร็จสิ้นแล้วออกจากห้องผู้วิจัยและผู้ช่วยจะเข้าไปพูดคุยพร้อมแนะนำงานวิจัยที่จะขอเก็บข้อมูลกระทั่งนักเรียนอบรมตำรวจผู้นั้นเข้าใจในเนื้อหาและพร้อมใจสมัครที่จะให้ข้อมูลโดยปราศจากการบังคับขู่เข็ญ จึงนำแบบสอบถามให้กระทั้งนักเรียน



อบรมสำรวจทำ ซึ่งผู้วิจัยได้รับบริบทใกล้เคียงกระทั่งทำแบบสอบถามเสร็จสิ้นจึงรับแบบสอบถามกลับคืนพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทันที

### เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานบุคคล เช่น อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักเรียนอบรมที่เกี่ยวกับค่านิยมสำนัก งานตำรวจแห่งชาติประกอบด้วย สมรรถนะ สุจริตเป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการบริการด้วยใจ รวมถึงการปฏิบัติตามค่านิยม ใช้มาตราวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต (Likert rating scales) 5 ระดับไล่เรียงจากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง - เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดโดยสอบถามว่า (1) ท่านพึงพอใจกับค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือไม่ เพราะเหตุใด (2) ท่านเห็นว่าควรเปลี่ยนค่านิยมทุกครั้งที่ตั้งผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนใหม่หรือไม่ เพราะเหตุใด และ (3) ท่านมีข้อเสนอแนะประเด็นใดบ้างที่เกี่ยวกับค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำมาใช้งาน

แบบสอบถามที่ใช้ลงภาคสนามผ่านการแก้ไขปรับปรุงทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมายจำนวน 20 คน ก่อนนำไปใช้จริง และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นความคงตัว ตรวจสอบค่า Pearson's product moment correlation ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.77 อยู่ระดับดี สำคัญที่พิจารณาความถูกต้องของมาตรวัด 8 ประการดังนี้ (1) ความถูกต้องในตัวสร้าง (Construct validity) พิจารณาความสัมพันธ์ของมาตรวัดกับสมมติฐานของทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดที่ใช้ในซึ่งต้องมีทิศทางตามที่คาดหวังและเลือกใช้การทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งในงานค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า 0.76 อยู่ในระดับดี (Chen, 2024) (2) ความถูกต้องในเนื้อหา (content validity) สำคัญพิจารณาความครอบคลุมของมาตรวัดในเรื่องที่เป็นเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัดที่ได้ มาจากการทบทวนวรรณกรรม การให้คำนิยามจริง คำนิยามปฏิบัติการว่าปรากฏในงานหรือไม่ ซึ่งงานวิจัยได้ปฏิบัติทั้งหมดตามแบบมาตรฐานสากลโดยรายการข้อคำถามทุกข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า .70 ทุกรายการซึ่งถือว่ายอมรับได้ (Roebianto et al., 2023) (3) ความถูกต้องพ้องกันหรือไปด้วยกันได้ (Concurrent validity) หมายถึงสิ่งที่สามารถไปด้วยกันได้เป็นอย่างดีเช่น นักเรียนอบรมมีความรู้ด้านกฎหมายดีสามารถให้บริการประชาชนได้ดี ผู้วิจัยพิจารณามาตรวัดโดยการสร้างมาตรวัดได้สร้างเป็นเรื่องสอดคล้องกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันสูงอันแสดงถึงความถูกต้องพ้องกันของมาตรวัด (Racy et al., 2022) (4) ความถูกต้องผิวหน้า (Face validity) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความชัดเจนรายการข้อความที่ใช้ในการสร้างมาตรวัด ผู้ใดอ่านก็สามารถเข้าใจได้เป็นอย่างดี (Masuwai et al., 2024) (5) ความถูกต้องในการแปล (Translation validity) ในงานได้แปลงแนวคิดที่เป็นนามธรรมเป็นรายการที่จะใช้วัดให้เป็นรูปธรรมที่มีความ



ถูกต้อง เมื่อแปลงข้อความแล้วนำรายการข้อความไปเก็บข้อมูล จากนั้นทำการลงรหัสและมีการให้น้ำหนักของแต่ละรายการอย่างถูกต้องโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ปัจจัย (Andersson et al., 2022) (6) ความถูกต้องเชิงบริบท (Nomological validity) สร้างมาตรวัดสอดคล้องกับบริบทในเชิงองค์ความรู้หรือทฤษฎีของสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งค่าของมาตรวัดมีความสัมพันธ์กันสูงกับอีกตัวแปรหนึ่งในทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Lee & Pan, 2021) (7) ความถูกต้องด้านการบรรจบ (Convergent validity) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีลักษณะเชิงเส้นตรง (Cheung et al., 2023) ซึ่งแสดงผลบรรจบที่ระดับปานกลาง (8) ความถูกต้องด้านการจำแนก (Discriminant validity) พิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละรายการข้อคำถามของทุกมาตรวัด ภาพรวมพบว่าอยู่ระดับปานกลางกล่าวคือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทุกรายการมีค่าห่างจากศูนย์พอสมควรแสดงถึงข้อคำถามมีอำนาจในการจำแนก (Ronkko & Cho, 2020)

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบี่ยงเบนค่าความโด่ง หาค่า Kolmogorov-Smirnov (K-S test) ตรวจสอบค่า e ว่าแจกแจงเช่นใด หาค่า Tolerance ตรวจสอบค่ายอมรับความต่าง หาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ที่ต้องได้ค่าไม่เกิน 10 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมที่ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .75 (Multicollinearity) (Vörösmarty & Dobos, 2020) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล (Shrestha, 2022) นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตารางและสถิติพรรณนาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 5 ที่มีต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยม (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมหรือไม่ มีปริมาณและทิศทางอย่างไรเป็นต้น การแปลผลจากข้อมูลดิบเชิงตัวเลขจากแฟ้มข้อมูลที่ได้สร้างไว้ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window นำสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยตีความข้อมูลเพื่อให้ทราบว่าการวิจัยได้ข้อค้นพบอะไรบ้าง ทั้งนี้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เป็นการศึกษาสาเหตุหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลถึงตัวแปรตาม โดยศึกษาถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นวิธีที่มีพื้นฐานทางสถิติมาจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) โดยอธิบายขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ผ่านทางแผนภาพและสมการโครงสร้าง (Structural Equation) เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องข้อมูลเชิงประจักษ์กับข้อมูลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี



### ผลการวิจัย

ผลที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ในภาพรวมด้านสุจริตเป็นธรรมพบว่านักเรียนอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการประพฤติตนซื่อสัตย์สุจริต (ร้อยละ 37.81) ส่วนการประพฤติชอบทางใจเป็นลำดับท้าย (ร้อยละ 10.48) ด้านสมรรถนะพบว่านักเรียนอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการยึดมั่นถูกต้องมากที่สุด (ร้อยละ 29.35) ส่วนการทำงานเป็นทีมเป็นรายการที่เห็นด้วยเป็นลำดับท้าย (ร้อยละ 11.94) ด้านประชาชนเป็นศูนย์กลางนักเรียนอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมของสังคมประชาชนลำดับแรก (ร้อยละ 55.72) ส่วนมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเห็นด้วยเป็นลำดับท้าย (ร้อยละ 14.42) และด้านการบริการด้วยใจพบว่านักเรียนอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการเต็มใจให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 70.15) ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับการสื่อสารสภาพที่เห็นด้วยเป็นลำดับท้าย (ร้อยละ 16.91) ก่อนดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ต้องตรวจว่าละเมิดข้อสมมติที่กำหนดกับเทคนิควิธีหรือไม่ได้แก่ การกระจายปกติตัวแปรเดียว เป็นต้น ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาตัวแปรที่ศึกษา (N = 201)

| ตัวแปร        | VALUE | COMPE | OFAIR | PEOPL | SERVI |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| VALUE         | 1.00  | 0.46  | 0.27  | 0.36  | 0.59  |
| COMPE         |       | 1.00  | 0.43  | 0.53  | 0.27  |
| OFAIR         |       |       | 1.00  | 0.44  | 0.61  |
| PEOPL         |       |       |       | 1.00  | 0.32  |
| SERVI         |       |       |       |       | 1.00  |
| Tolerance     | -     | 0.68  | 0.91  | 0.73  | 0.66  |
| VIF           | -     | 1.12  | 1.41  | 1.38  | 1.26  |
| ค่าสูงสุด     | 10    | 5     | 5     | 5     | 5     |
| ค่าเฉลี่ย     | 7.26  | 2.88  | 2.71  | 2.69  | 2.94  |
| ค่าเบี่ยงเบนฯ | 0.44  | 0.56  | 0.33  | 0.54  | 0.55  |
| ค่าความเบ้    | 0.51  | 0.79  | 0.67  | 0.66  | 0.81  |
| ค่าความโด่ง   | 1.26  | 0.81  | 0.56  | 0.53  | -0.08 |

หมายเหตุ: ค่า Kaiser-Meyer Olkin = 0.76 และค่าต่ำสุดทุกรายการ = 1

จากตารางที่ 1 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) พบว่ามีการกระจายปกติค่าที่ได้ทุกตัวไม่



เกิน .75 พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งและค่า K-S test พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ และทดสอบ linearity พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการปฏิบัติตนตามค่านิยม (F test = 1.744 มีนัยสำคัญทางสถิติ) (Feng et al., 2022) ค่า VIF ปกติมีค่าไม่เกิน 10 Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 และค่า KMO มีค่ามากกว่า 0.5 อยู่ในเกณฑ์ปกติไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 กับค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (Standardized coefficients) ในสมการโครงสร้างการวิเคราะห์ เมื่อแทนค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐานลงในสมการโครงสร้างจึงปรากฏสมการที่ 1-4 และภาพแบบจำลอง

$$\text{VALUE} = f (.811 \text{ COMPE}, .776 \text{ OFAIR}, .809 \text{ PEOPLE}, .823 \text{ SERVI}) \dots (1)$$

$$R = .511 \quad R^2 = .347 \quad F = 14.441 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{COMPE} = f (.797 \text{ PEOPLE}) \dots (2)$$

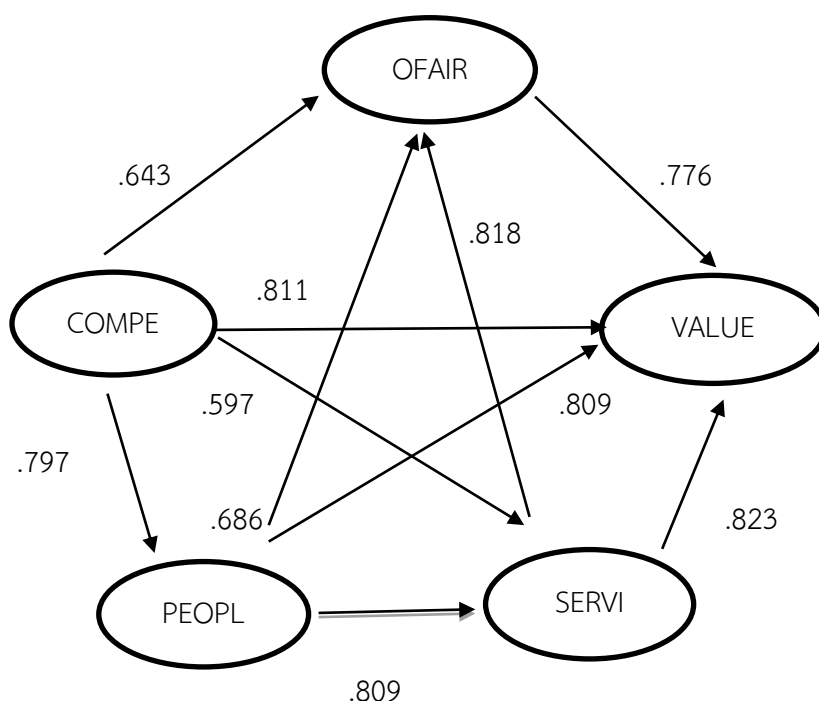
$$R = .623 \quad R^2 = .417 \quad F = 13.776 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{OFAIR} = f (.643 \text{ COMPE}, .664 \text{ PEOPLE}, .818 \text{ SERVI}) \dots (3)$$

$$R = .675 \quad R^2 = .511 \quad F = 14.166 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{SERVI} = f (.597 \text{ COMPE}, .787 \text{ PEOPLE}) \dots (4)$$

$$R = .641 \quad R^2 = .468 \quad F = 14.897 \quad \text{Sig.F} = .000$$



ภาพที่ 1 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ



ตารางที่ 2 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อการปฏิบัติตามค่านิยม (N = 201)

| ตัวแปรแฝง<br>ภายนอก<br>(Exogenous<br>Variables) | ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variables) |    |      |       |      |       |       |      |       |       |      |      |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|----|------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|
|                                                 | OFAIR                                        |    |      | PEOPL |      |       | SERVI |      |       | VALUE |      |      |
|                                                 | DE                                           | IE | TE   | DE    | IE   | TE    | DE    | IE   | TE    | DE    | IE   | TE   |
| COMPE                                           | .811                                         | -  | .811 | .797  | .521 | 1.318 | .809  | .673 | 1.482 | .818  | -    | .818 |
| OFAIR                                           | -                                            | -  | -    | .643  | -    | .643  | .809  | .638 | 1.447 | .776  | -    | .776 |
| PEOPL                                           | -                                            | -  | -    | -     | -    | -     | .809  | -    | .809  | -     | .597 | .597 |
| VALUE                                           | -                                            | -  | -    | -     | .597 | .597  | .823  | -    | .823  | -     | -    | -    |
| R <sup>2</sup>                                  | .417                                         |    |      | .511  |      |       | .468  |      |       | .347  |      |      |

หมายเหตุ: (1) อิทธิพลทางอ้อม COMPE; สมรณะ ได้จาก  $(.643 \times .776) + (.797 \times .787 \times .823) + (.597 \times .823) = 1.511$  และอิทธิพลผลรวมได้จาก  $.811 + 1.511 = 2.322$  (2) อิทธิพลทางอ้อม PEOPL; ประชาชน ศูนย์กลางได้จาก  $(.787 \times .823) + (.664 \times .776) = 1.163$  และอิทธิพลผลรวมได้จาก  $.809 + 1.163 = 1.972$  (3) อิทธิพลทางอ้อม SERVI; บริการด้วยใจได้จาก  $(.818 \times .776) = .634$  และผลรวมได้จาก  $.823 + .634 = 1.457$

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรตาม ค่านิยมที่มีต่อการปฏิบัติตน (VALUE) ของนักเรียนอบรมตำรวจเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงค่านิยมที่นักเรียนอบรมตำรวจยึดถือในการปฏิบัติตน ค่า  $R^2 = 0.347$  หมายความว่า 34.7% ของความแปรปรวนในค่านิยมของนักเรียนอบรมตำรวจอธิบายได้จากตัวแปรในโมเดล

สมรณะ (COMPE) มีอิทธิพลทางตรงต่อ VALUE เท่ากับ 0.818 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสมรณะของนักเรียนอบรมตำรวจส่งผลโดยตรงและมีความสำคัญต่อนิยมในการปฏิบัติตน ยิ่งนักเรียนอบรมตำรวจมีสมรณะที่สูง ค่านิยมในการปฏิบัติตนก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น

ความสุจริตและเป็นธรรม (OFAIR) มีอิทธิพลทางตรงต่อ VALUE เท่ากับ 0.776 ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของความสุจริตและความเป็นธรรมในระบบอบรมตำรวจที่ส่งผลโดยตรงต่อค่านิยมของนักเรียน การที่ระบบอบรมมีความยุติธรรมและสุจริตจะช่วยเสริมสร้างค่านิยมในการปฏิบัติตนของนักเรียนให้สูงขึ้น

ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (PEOPL) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ VALUE ผ่าน OFAIR เท่ากับ 0.597 ซึ่งแสดงว่าการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลางจะส่งผลดีต่อความสุจริตและความเป็นธรรมในระบบ และนำไปสู่การเพิ่มค่านิยมในการปฏิบัติตนของนักเรียนอบรมตำรวจ



สรุปได้ว่า สมรรถนะของนักเรียนอบรมตำรวจ (COMPE) และความสุจริตและความเป็นธรรม (OFAIR) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงและมีความสำคัญต่อการสร้างค่านิยมในการปฏิบัติตนของนักเรียน การให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง (PEOPL) มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการเสริมสร้างความสุจริตและความเป็นธรรมในระบบ ค่านิยมของนักเรียนอบรมตำรวจจึงมีความเชื่อมโยงกับสมรรถนะ ความสุจริต และการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### อภิปรายผล

การที่การบริการด้วยใจที่ประกอบด้วยใช้การสื่อสารที่สุภาพ แสดงออกท่าทางที่เหมาะสม มีความเต็มใจให้บริการ และให้บริการรวดเร็วและถูกต้องมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมมากที่สุดเนื่องเพราะการบริการ (Services) เป็นการกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบคือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด และ 2) พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้ S = Smile คือ ยิ้มแย้ม E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น R = rapidness คือ ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ V = value คือ มีคุณค่า I = impression คือ ความประทับใจ C = courtesy คือ มีความสุภาพอ่อนโยน E = endurance คือ ความอดทน เก็บอารมณ์ สำหรับคำว่า “Mind” ความหมายดังนี้ M = make believe คือ มีความเชื่อ I = insist คือ ยืนยัน ยอมรับ N = necessitate คือ การให้ความสำคัญ D = devote คือ อุทิศตน ทั้งนี้หลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบตามแต่จะเลือกยึดถือปฏิบัติ ในที่นี้ใช้หลักการ 10 S เสริมสร้างปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนประกอบด้วย 1) S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอแม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป 2) S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าตา หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ 3) S - Speak หมายถึง การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับ



บุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายบางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง 4) S - Small หมายถึงผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้รับบริการแต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ 5) S - Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น 6) S - Special หมายถึงผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษจะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับ บริการเป็นบุคคลพิเศษ 7) S - Spirit หมายถึงผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี 8) S - Speed หมายถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็วเนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ 9) S - Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด และ 10) S - Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงานเนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา นอกจากข้างต้นตัวอย่างหลักบริการด้วยใจที่สามารถนำประยุกต์ใช้ปฏิบัติได้ดังนี้ หลัก 4 S ประกอบด้วย S1 - Smile คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส S2 - Soft คือ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน S3 - Sincere คือ จริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ และ S4 - Superb คือ ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวังหรือหลัก 5ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ ส 1 ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ) ส 2 สงบ (นิ่ง ) ส 3 ใส่ใจ ส 4 สอดแทรก (ถูกกาลเทศะถูกที่และถูกเวลา) และ ส 5 - สื่อสาร

ประเด็นการให้บริการด้วยใจตามงานวิจัยในประเทศสนับสนุนผลที่ได้ในงานที่ว่ามีความสำคัญเช่น ชวลัญญ์ ปาลิย์รวี อภิรมย์ สีดาคำ และประเสริฐ ปอนถิ่น (2566) ให้ข้อเสนอแนะในงานว่าควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจในการรับบริการ การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยเกี่ยวกับการขอรับบริการด้วยความเอาใจใส่ สอดคล้องกับ พชร แสงอรุณ และเสาวนารถ เล็กเลอสิน (2565) ได้ข้อค้นพบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้องแม่นยำ และควรเพิ่มมีตัวอย่างแบบฟอร์มขอรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน โดยที่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านในด้านการบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (แสงรวี สารประบุ, 2564) การยกระดับให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลทุกแห่ง



ตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนบนโรงพักเน้นการบริการให้สะดวกรวดเร็วแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service จึงถือว่าประสบความสำเร็จ (สุตาภรณ์ อรุณดี และคณะ, 2565) หรือเช่นที่ศึกษาและต้องรู้จากการวิจัย (Research Knowledge) 1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าสำคัญ ผู้ให้บริการประชาชนจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการ มีจิตสำนึกในการบริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการเสนอแนะและรับฟังเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ (อำนาจ พวงสวัสดิ์ และสุธรรม เลิศพงษ์-ประเสริฐ, 2565) สอดคล้องกับหนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน (Service Mind) มีทัศนคติและวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

ส่วนสมรรถนะที่มีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมเนื่องเพราะเป็นคุณ ลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลได้สร้างผลงานที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นในองค์กร อีกทั้งเป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรโดยเฉพาะเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร ในประเด็นนี้สอดคล้องกับการปฏิบัติที่ผ่านมา กล่าวคือ เรื่องสมรรถนะที่กำหนดในค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติหลายโอกาสเมื่อเปลี่ยนผู้นำใหม่ยังคงยึดสมรรถนะเป็นหนึ่งในค่านิยม แสดงถึงการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เฉกเช่นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่จัดฝึกอบรมข้าราชการใหม่โดยเน้นในเรื่องสมรรถนะต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) จึงสามารถกล่าวอ้างได้ว่าสมรรถนะเป็นหนึ่งในประเด็นที่มีความสำคัญและแม้ไม่อาจปฏิเสธความจริงได้ว่าในปัจจุบันประเด็นสมรรถนะอาจถูกกระแสประเด็นคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริตบดบังหากแต่สมรรถนะยังคงสำคัญและมีความจำเป็นต่อทุกองค์กรที่มีส่วนสำคัญผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมถึงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เฉกเช่นผลการวิจัยในงานที่ได้ข้อค้นพบ ว่ามีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อการปฏิบัติตนตรงตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สรุปข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สรุปสาระได้ความว่า ในภาพรวมนักเรียนอบรมเห็นด้วยกับการบริการด้วยใจเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 54.23) รองลงมาไล่เรียงลำดับ ได้แก่ สมรรถนะ สุจริต เป็นธรรม ประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นลำดับท้าย และข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปสาระได้ความว่าการบริการด้วยใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมมากที่สุด ส่วนสมรรถนะมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมมากที่สุด



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นักเรียนอบรมเมื่อสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจแล้วไปปฏิบัติงานประจำสถานีตำรวจควรมุ่งเน้นปฏิบัติตนตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านการบริการด้วยใจ แสดงออกโดยเต็มใจ ใส่ใจ ให้ใจ เข้าใจ สร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการ

2. นักเรียนอบรมตำรวจควรมุ่งเน้นปฏิบัติตนตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะการประนีประนอม ความสามารถในการให้บริการ

ทั้งนี้การปฏิบัติตนของนักเรียนอบรมตำรวจตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติจำต้องยึดถือปฏิบัติทั้ง 4 ข้อ หากแต่กรณีปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการบริการด้วยใจที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยม และสมรรถนะที่มีอิทธิพลทางอ้อมและผลรวมต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยม จักส่งเสริมเชิงบวกให้การปฏิบัติตนนั้นบังเกิดประสิทธิผล ตรงตามเจตนารมณ์ของผู้นำสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ทั้งนี้การปฏิบัติตนตามค่านิยมของนักเรียนอบรมตำรวจจำต้องปฏิบัติครบทุกประการเนื่องเพราะค่านิยมจักสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเว้นระยะการศึกษา จากนั้นนำตัวแปรที่ปรากฏในงานนี้มาการศึกษาซ้ำเพื่อยืนยันข้อค้นพบ
2. ควรนำตัวแปรอิสระอื่นที่ไม่ปรากฏในงานวิจัยใช้ทำการศึกษาลงเปรียบเทียบตรวจสอบว่ามีอิทธิพลมากหรือน้อยเพียงใด หรือแต่ละตัวแปรมีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมเช่นใดต่อการปฏิบัติตนตามค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. ควรศึกษาประเด็นค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวขับเคลื่อนงานวิจัยเพื่อได้มาซึ่งข้อค้นพบที่มีเนื้อหาข้อมูลเชิงลึก ได้รายละเอียดที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กัญญนันท์ เกษระ. (2563). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อการเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=8554&context=chulaetd>
- จิระวัฒน์ สุภาสวัสดิ์. (2562). การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรในงานบริการ: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือ a more กรุ๊ป. สืบค้นจาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562\\_1\\_59773942pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1_59773942pdf)



- ชวัลณัฐ ปาลิย์รวี, อภิรมย์ สีตาคำ, และประเสริฐ ปอนถิ่น. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 4(2), 50-65.
- พชร แสงอรุณ และเสาวนารถ เล็กเลอลิน. (2565). ทศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(3), 264-283.
- แสงรวี สาระปรง. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 4(1), 29-43.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ. (2565). *มาตรฐานทางจริยธรรมของตำรวจ: POLICE MORAL STANDARDS*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะหลัก (สำหรับข้าราชการใหม่)*. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/page/development.pdf>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่อง เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). *แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สุตาภรณ์ อรุณดี, วรณวิภา ไตลังคะ, มนสิชา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ คู่ชิง, และวิยะดา วรนนทวนิช. (2565). การบริการภาครัฐแนวใหม่กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 31-43.
- อำนาจ พวงสวัสดิ์ และสุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ. (2565). ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(5), 47-55.
- Andersson, S., Granat, L., Brännström, M., & Sandgren, A. (2022). Translation, cultural adaptation, and content validation of the palliative care self-efficacy scale for use in the Swedish context. *Int J Environ Res Public Health*, 19(3), 11-43.  
DOI: 10.3390/ijerp h19031143



- Askeland, H., Espedal, G., Jelstad Løvaas, B., Sirris, S. (2020). *Understanding Values Work in Organizations and Leadership*. In Askeland, H., Espedal, G., Jelstad Løvaas, B., & Sirris, S. (Eds), *Understanding Values Work*. Palgrave Macmillan, Cham.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-37748-9\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-37748-9_1)
- Brauer, S. (2021). Towards competence-oriented higher education: A systematic literature review of the different perspectives on successful exit profiles. *Education & Training*, 63(9), 1376-1390. DOI:10.1108/ET-07-2020-0216
- Chen, C. (2024). Assessment of test validity in the context of the duolingo english test. *Journal of Modern Linguistics*, 14(1), 1-7. DOI: 10.4236/ojml.2024.141001
- Cheung, G.W., Thomas, H.C., Lau, R.S., & Wang, L.C. (2023). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*. DOI:10.1007/s10490-023-09871-
- Feng, Y, Li, J., & Song, X. (2022). *Testing linearity in semi-functional partially linear regression models*. Retrieved July, 19 2024, from [https://www.researchgate.net/publication/365943081\\_Testing\\_linearity\\_in\\_semi-functionalpartially\\_linear\\_regression\\_models](https://www.researchgate.net/publication/365943081_Testing_linearity_in_semi-functionalpartially_linear_regression_models)
- Kewara, G. (2020). *Guidelines for developing core competencies for becoming high-performing government personnel: A case study of civil servants in the office of the permanent secretary, ministry of labor*. from <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=8554&context=chulaetd>
- Lee, H., & Pan, Y. (2021). Evaluation of the nomological validity of cognitive, emotional, and behavioral factors for the measurement of developer experience. *Appl. Sci.*, 11(17). <https://doi.org/10.3390/app11177805>
- Masuwai, A., Zulkifli, H., & Hamzah, M.L. (2024). Evaluation of content validity and face validity of secondary school Islamic education teacher self-assessment instrument. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2308410>
- Phuangawat, A., & Lertphongprasert, S. (2022). People's satisfaction with the services of Khao Bang Krak provincial police station Khao Bang Krak subdistrict, Nong Chang district, UthaiThani province. *Journal of Management and Social Sciences Review*, 5(5), 47-55.



- Racy, F., Morin, A., & Hagerty, J. (2022). Concurrent validity and reliability of representative inner speech questionnaires. *Psychological Reports*, 127(3), 56-69. DOI: 10.1177/00332941221109109
- Roebianto, A., Savitri, L., Sriyanto, A.S., & Syaiful, L.A. (2023). Content validity: Definition and procedure of content validation in psychological research. *TPM – Testing*, 30(1), 5-18. DOI: 10.4473/TPM30.1.1
- Ronkko, M., & Cho, E. (2020). An updated guideline for assessing discriminant validity. *Organizational Research Methods*, 25(1), 4-15. <https://doi.org/10.1177/1094428120968614>
- Simkus, J. (2023). *Convenience sampling: Definition, method and examples*. from <https://www.simplypsychology.org/convenience-sampling.html>
- Shrestha, N. (2022). Factor analysis as a tool for survey analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 9(1), 4-11. DOI:10.12691/ajams-9-1-2
- U.S. Department of Health and Human Services. (2022). *The belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. Retrieved from <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/bemont-report/index.html>
- Vörösmarty, G., & Dobos, L. (2020). Green purchasing frameworks considering firm size: Multicollinearity analysis using variance inflation factor. *Supply Chain Forum*, 21(3). DOI:10.1080/16258312.2020.1776090
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.