

## การบริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI กรณีศึกษา : สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

### The Adoption of AI Technology in Police Station Services: A Case Study of Nongchok Metropolitan Police Station

พรเทพ สุทธิปัญญา<sup>1</sup>, เฉลิมพล นุชอุดม<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ, Pornthep2761@gmail.com

<sup>2</sup>สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ, Chaleampol Nuch Udom@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการให้บริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI เพื่อความสอดคล้องและก้าวหน้ายุคปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก เป็นสถานีตำรวจขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครฯ ที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่หลากหลายวัฒนธรรม และมีปริมาณงานด้านรับแจ้งความและให้บริการประชาชนในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความจำเป็นในการปรับตัวของหน่วยงานด้านการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การศึกษาเรื่องการให้บริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI เพื่อความสอดคล้องและก้าวหน้ายุคปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การบริการประชาชนบนสถานีตำรวจในปัจจุบัน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานเชิงวิเคราะห์พรรณนา โดยนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ วางแผนในการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ไปแจ้งความบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก บุคคลทั่วไป และตำรวจ รวม 127 คน พบว่าการจัดตำรวจทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ และนำระบบ AI (Artificial Intelligence) มาใช้และพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อและใช้บริการบนสถานีตำรวจได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น สามารถแสดงความคิดเห็นในการบริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI โดยใช้กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มากที่สุดอันดับแรก คือ พฤติกรรมตำรวจ รองลงมาคือ บุคลิกภาพตำรวจ กับความใส่ใจ จิตใจบริการ ระบบการบริการบนสถานีตำรวจ และการนำเทคโนโลยีมาใช้

**คำหลัก :** สถานีตำรวจ, การบริการประชาชน, ปัญญาประดิษฐ์ (AI)

## Abstract

The study of police station services to keep up with AI to be consistent and keep up with the era of artificial intelligence (AI), Nong Chok Metropolitan Police Station is a medium-sized police station located in the suburban area of Bangkok. It serves a community that has diverse cultures and experiences as well as an increasing workload of reports and providing services to the public continuously. This situation necessitates the adaptation of the agency in managing public services. The study of The Adoption of AI Technology in Police Station Services in order to align with and advance alongside the era of Artificial Intelligence (AI), a case study of Nongchok Metropolitan Police Station, aims to study and analyze the current public services at the police station using a mixed research methodology, descriptive analysis by using qualitative research and quantitative research methods. The researchers planned mixed research by using interviews and using questionnaires as research tools. The sample group is 127 people who reported the incident at Nongchok Metropolitan Police Station, members of the general public, and police officers. It was found that the police organized to serve the public systematically and used the AI (Artificial Intelligence) system. There was also development on application that allows the public to contact and use services at the police station conveniently, quickly, and easily. They can express their opinions on the services at the police station to keep up with AI using the case study of Nongchok Metropolitan Police Station. Overall, the mean was 4.27 with a standard deviation of 0.73, which is at the highest level. When considering each aspect, the highest was police behavior, followed by police personality and caring, service mind, police station service system, and the use of technology.

**Keywords:** Police Station, Public Services, Artificial Intelligence

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพภูมิศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น มนุษย์จึงต้องปรับตัวก้าวให้ทันสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเอง และธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ค่านิยมความต้องการของประชาชนเปลี่ยนไปจากเดิม

มนุษย์มีการศึกษามากขึ้น สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ค่านิยมและความต้องการของมนุษย์ก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ส่งผลกระทบให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการทำงานให้ทันสถานการณ์

ไม่ให้ตกยุค โดยเฉพาะองค์การภาครัฐก็มีอาจหลีกเลี่ยงได้เช่นกัน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ก็คือเทคโนโลยี หรือเป็นเครื่องมือซึ่งเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานหรือการบริการเกิดความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ลักษณะการทำงานก็คล้ายกับสมองของมนุษย์ โดยสามารถเรียนรู้ จดจำ และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

แนวคิดด้านการบริหารภาครัฐยุค 4.0 นั้น เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 มุ่งสู่ประเทศไทย 4.0 มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล โดยต้องเป็นที่พึงของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ โดยแนวโน้มการทำงานภาครัฐมุ่งสู่ความเป็น “ประชารัฐ” มากขึ้น โดยสรุปก็คือ การปฏิบัติเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen -Centric Government) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) ภาครัฐจึงต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถใช้บริการของรัฐได้ในทุกทิศทางอย่างเท่าเทียมกัน และในขณะเดียวกันการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุม

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานภาครัฐอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งใกล้ชิดและให้บริการประชาชน การนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) มาใช้ในสถานีตำรวจ เป็นการเพิ่มศักยภาพและมีความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ การลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน รวมถึงการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอีกทางหนึ่งด้วย

ผู้วิจัย เห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และควรศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางหรือวิธีการให้บริการของตำรวจ โดยนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) มาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการทำงาน จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก” ซึ่งเป็นการศึกษาวิเคราะห์ และค้นหาแนวทางหรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระบบการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

2. เพื่อทราบถึงการรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

3. เพื่อทราบผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก เกิดแนวความคิดการบริหารจัดการด้านการบริการบนสถานีตำรวจ ให้มีความทันสมัย ก้าวทัน AI (Artificial Intelligence) อย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม

2. ประชาชนมีการสื่อสารกับตำรวจได้สะดวก และรวดเร็วเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

3. ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงานและการบริการของตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

4. ประชาชนมีความไว้วางใจในการทำงานของตำรวจ และรู้สึกปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น

5. ประชาชนเกิดความศรัทธา ให้ความร่วมมือกับตำรวจด้วยความสนใจและเต็มใจ

6. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีมิติสัมพันธ์กับตำรวจในเชิงบวกมากขึ้น

7. เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชนกับตำรวจอย่างเป็นเครือข่าย

### กรอบแนวคิด

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษากระบวนการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

1.2 ศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

1.3 ศึกษาผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ศึกษาข้อมูล และผลงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการบนสถานีตำรวจ

2.2 ศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนที่ได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก (สัมภาษณ์เชิงลึก)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จะต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นจริง ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการบนสถานีตำรวจ และประชาชนผู้ใช้บริการบนสถานีตำรวจ โดยตรง กอปรกับเมื่อเปรียบเทียบสถิติผู้ไปใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ.2564-2566) ตามตารางที่ 1 พบว่า

จำนวนประชาชนมีไม่มากในแต่ละวัน และการทำวิจัยก็มีระยะเวลาจำกัด ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย ปรากฏดังต่อไปนี้

1) ประชาชนซึ่งไปแจ้งความบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก จำนวน 15 คน

2) ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ซึ่งแยกตามสายงาน และจุดบริการบนสถานี  
ตำรวจ จำนวน 12 คน ได้แก่

- |                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| 2.1) ตำรวจฝ่ายธุรการ สายงานป้องกันปราบปราม                  | จำนวน 1 คน |
| 2.2) ตำรวจฝ่ายธุรการ สายงานสืบสวน                           | จำนวน 1 คน |
| 2.3) ตำรวจฝ่ายธุรการ สายงานสอบสวน                           | จำนวน 1 คน |
| 2.4) ตำรวจฝ่ายธุรการ สายงานจราจร                            | จำนวน 1 คน |
| 2.5) ตำรวจฝ่ายธุรการ สายงานอำนวยการ                         | จำนวน 1 คน |
| 2.6) ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์                             | จำนวน 1 คน |
| 2.7) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งความอาญา-จราจร(ร้อยเวรสอบสวน) | จำนวน 1 คน |
| 2.8) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับ                      | จำนวน 1 คน |
| 2.9) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งความทั่วไปและบันทึกประจำวัน   | จำนวน 1 คน |
| 2.10) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์                       | จำนวน 1 คน |
| 2.11) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่ร้อยเวรประจำการ                     | จำนวน 1 คน |
| 2.12) ตำรวจซึ่งทำหน้าที่สืบเวร(ควบคุมผู้ต้องหา)             | จำนวน 1 คน |

3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)

3.1 ประชาชนซึ่งไม่ได้แจ้งความแต่ใช้บริการอื่นบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก จำนวน 55 คน

3.2 ประชาชนทั่วไปซึ่งติดตามญาติ หรือผู้ติดตาม ตามข้อ 2.2, 1) และข้อ 3.1 จำนวน 45 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน กล่าวคือ

1) ประชาชนซึ่งไม่ได้แจ้งความแต่ใช้บริการอื่นบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก (ตามข้อ 3.1)

2) ญาติ หรือผู้ติดตามประชาชนซึ่งไปแจ้งความและใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก  
(ตามข้อ 3.2)

ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบจำนวนประชาชนซึ่งไปแจ้งความหรือใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาล  
หนองจอก และญาติ หรือผู้ติดตาม โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ส่วนดังกล่าวและหาค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี  
(ปี พ.ศ.2564 ถึง ปี พ.ศ. 2566) เนื่องจากในแต่ละปีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไปแจ้งความ ณ สถานีตำรวจ  
นครบาลหนองจอก มีจำนวนไม่มาก จึงไม่ได้ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้ ผู้วิจัยจึงใช้  
วิธีการสุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ส่วน (Randomness) โดยหาค่าเฉลี่ย (ตามตาราง 1)

ตาราง 1 แสดงสถิติการแจ้งความและการใช้บริการอื่น ๆ บนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก(ย้อนหลัง 3 ปี)

| ผู้ให้ข้อมูล (คน)    | พ.ศ.2564 | พ.ศ.2565 | พ.ศ.2566 | ค่าเฉลี่ย | การสุ่ม | หมายเหตุ          |
|----------------------|----------|----------|----------|-----------|---------|-------------------|
| 1.ตำรวจ              | 0        | 0        | 0        | 0         | 12      | วิจัยคุณภาพ       |
| 2.แจ้งความ           | 76       | 81       | 190      | 115.6667  | 15      | วิจัยคุณภาพ       |
| 3.การใช้บริการอื่น ๆ | 52       | 48       | 66       | 55.33333  | 55      | วิจัยปริมาณ       |
| 4.ญาติ/ติดตาม        | 43       | 37       | 46       | 42        | 45      | วิจัยปริมาณ       |
| รวม                  | 171      | 166      | 302      | 213       | 127     | ผู้ให้ข้อมูลสุทธิ |

หมายเหตุ : สถิติการแจ้งความของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2567 (ผ่านระบบ CRIME)

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัย เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล ทบทวนวรรณกรรม รวบรวมเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ตุลาคม 2567 ถึง ธันวาคม 2567

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ มุ่งทำความเข้าใจและเน้นข้อมูลที่หลากหลายโดยเฉพาะ ซึ่งได้ศึกษาวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการบนสถานีตำรวจในปัจจุบัน กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ด้วยการใช้เครื่องมือ “แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)” และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) ด้วยการใช้เครื่องมือ “แบบสอบถาม(Questionnaire)” เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและรอบด้าน สังเคราะห์ข้อมูลจากข้อเท็จจริงที่ได้แล้วนำมาวิเคราะห์วิธี หรือขั้นตอนการให้บริการบนสถานีตำรวจแนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการบนสถานีตำรวจให้ทันสมัย และก้าวทัน AI (Artificial Intelligence)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ประชาชนซึ่งแจ้งความบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก จำนวน 15 คน, ประชาชน ซึ่งไม่ได้แจ้งความแต่ได้ใช้บริการอื่นบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก จำนวน 55 คน, ประชาชนทั่วไปซึ่งติดตามญาติ หรือผู้ติดตาม ตามข้อ 2.2, 1) ตามข้อ 3.1 จำนวน 45 คน และตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ซึ่งแยกตามสายงาน และจุดบริการบนสถานีตำรวจ จำนวน 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 127 คน

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปรากฏข้อค้นพบ ดังนี้

### 1. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า

1.1 ระบบการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

1) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้กำหนดจุดบริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน อย่างเป็นระบบ สะดวก และง่ายในการติดต่อราชการ

2) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบ CRIME และ AI เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว

3) ตำรวจมีวินัย และใส่ใจให้บริการประชาชน

1.2 การรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

1) จุดบริการประชาชน มีตำรวจอยู่ปฏิบัติหน้าที่และคอยให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Services) ไม่ครบทุกสายงาน

2) พื้นที่บริเวณด้านล่างของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Services) ประชาชน ไม่มีพื้นที่เพียงพอในการไปติดต่อราชการ

3) การประชาสัมพันธ์ที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่หรือไปติดต่อราชการลำบาก

4) เว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก มีอยู่แล้ว แต่ยังไม่เป็นปัจจุบัน

1.3 ผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

1) ประชาชนได้รับความสะดวก และการบริการที่ดีเมื่อไปติดต่อราชการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

2) มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) เป็นระบบ และรวดเร็ว

3) ตำรวจมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และน่าศรัทธา

4) ตำรวจให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีน้ำใจต่อประชาชนเป็นอย่างดี

5) บริเวณอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สะอาด และแบ่งเป็นสัดส่วน

6) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรจัดจุดบริการประชาชน และให้มีตำรวจอยู่ปฏิบัติหน้าที่คอยให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน ( One Stop Services) ให้ครบทุกสายงาน โดยเฉพาะช่วงวันเวลาราชการ

7) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรจัดพื้นที่บริเวณด้านล่างของสถานีตำรวจให้มากกว่าเดิม สำหรับบริการประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนที่มาติดต่อราชการ

8) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าสถานีตำรวจทุกเส้นทางและมากกว่าเดิม เพื่อมิให้ประชาชนเสียเวลาเดินทางเพราะไม่ทราบเส้นทางเนื่องจากเป็นคนต่างพื้นที่หรือไปติดต่อราชการครั้งแรก

9) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ซึ่งมีอยู่แล้วนั้น ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อประชาชนจะได้ติดตามข้อมูลข่าวสารและทันสถานการณ์

## 2. ผลการวิจัยในเชิงปริมาณ พบว่า

2.1 ระบบการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

- 1) การบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก มีความเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น
- 2) เทคโนโลยี (คอมพิวเตอร์) มีความทันสมัย นำมาใช้ และบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 3) บุคลากรตำรวจที่ให้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก การแต่งกายเป็นระเบียบอย่างเดียวกัน
- 4) พฤติกรรมตำรวจที่ให้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับดี และมีจิตใจให้บริการ

2.2 การรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

- 1) ยังไม่มีการจัดจุดบริการประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน ( One Stop Services) อย่างชัดเจน
- 2) พื้นที่สำหรับบริการประชาชนยังไม่เพียงพอ
- 3) การประชาสัมพันธ์ทางเข้าสถานีตำรวจยังไม่ครอบคลุมทั่วพื้นที่
- 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ไม่เป็นปัจจุบัน

2.3 ผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

- 1) ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย และการบริการที่ดี
- 2) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเป็นระบบ และให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
- 3) ตำรวจมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) ตำรวจให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีน้ำใจต่อประชาชนเป็นอย่างดี
- 5) บริเวณอาคารสถานที่ สะอาด และเป็นสัดส่วนดี



6) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรจัดจุดบริการประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Services)

7) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรจัดพื้นที่สำหรับบริการประชาชนให้กว้างและสะดวก มากกว่าเดิมในปัจจุบัน

8) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าสถานีตำรวจให้ครอบคลุม และทั่วถึงในพื้นที่

9) สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ และบันทึกข้อมูลผ่าน เว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ซึ่งมีอยู่แล้วนั้นให้เป็นปัจจุบัน

ผลการวิจัย และการวิเคราะห์องค์ประกอบบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ในเชิงปริมาณ (ทางสถิติ)

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แปลระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งชั้น (Class Interval) เป็น 5 ระดับเท่าๆ กัน โดยกำหนดจาก

$$\begin{aligned}\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด/จำนวนระดับ} &= (5-1)/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

อันตรภาคชั้นที่กำหนด

|           |         |                    |
|-----------|---------|--------------------|
| 4.21-5.00 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| 3.41-4.20 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| 2.61-3.40 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| 1.81-2.60 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| 1.00-1.80 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

| การบริการบนสถานีตำรวจ                 | $\bar{X}$ | SD. | ระดับ<br>ความคิดเห็น | อันดับที่ |
|---------------------------------------|-----------|-----|----------------------|-----------|
| 1. ระบบการบริการบนสถานีตำรวจ          | 4.26      | .73 | มากที่สุด            | 4         |
| 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้                | 4.22      | .86 | มากที่สุด            | 5         |
| 3. บุคลิกภาพตำรวจ                     | 4.29      | .76 | มากที่สุด            | 2         |
| 4. พฤติกรรมตำรวจ                      | 4.31      | .58 | มากที่สุด            | 1         |
| 5. ตำรวจกับความใส่ใจ (จิตใจให้บริการ) | 4.28      | .74 | มากที่สุด            | 3         |
| รวม                                   | 4.27      | .73 | มากที่สุด            | การบริการ |

จากตาราง 2 พบว่าความคิดเห็นในการบริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวหน้า AI กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

.73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เห็นด้วยมากที่สุดอันดับแรก คือ พฤติกรรมตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .58) รองลงมาคือ บุคลิกภาพตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76) ลำดับต่อมาคือ ตำรวจมีความใส่ใจ หรือจิตใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74) ต่อมาคือ การจัดระบบการบริการบนสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73) และ การนำเทคโนโลยีมาใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในเชิงคุณภาพและในเชิงปริมาณ ปรากฏข้อค้นพบว่า การบริการบนสถานีตำรวจให้ก้าวทัน AI กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เห็นด้วยมากที่สุดอันดับแรก คือ พฤติกรรมตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .58) รองลงมาคือ บุคลิกภาพตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76) ลำดับต่อมาคือ ตำรวจกับความใส่ใจ (จิตใจให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74) ต่อมาคือ การจัดระบบการบริการบนสถานีตำรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73) และ การนำเทคโนโลยีมาใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86) ตามลำดับ ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในทิศทางบวก (เห็นด้วยมากที่สุด)

การบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สรุปได้ดังนี้

1. ระบบการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

1.1 สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้จัดตำรวจทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ ประชาชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 4 (ตารางที่ 2) หมายความว่า ประชาชนให้ความสนใจการบริหารจัดการระบบในการทำงานและการบริการของตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

1.2 สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้นำเทคโนโลยีมาใช้โดยพัฒนาเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อและใช้บริการบนสถานีตำรวจได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น ประชาชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 5 (ตารางที่ 2) หมายความว่า ประชาชนให้ความสนใจการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานและการบริการของตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

2. การรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการ ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

2.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานและการบริการของตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ประชาชนให้ความสนใจและให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

.86 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 5 (ตารางที่ 2) หมายความว่า ประชาชนได้รับทราบข้อมูลและได้ใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้จัดทำไว้แล้วนั้น ประชาชนได้รับรู้และให้ความร่วมมือมากที่สุด

2.2 ตามข้อ 2.1 ประชาชนได้ให้ความสนใจในการติดตามข่าวสารจากตำรวจและส่งข้อมูลกับตำรวจอย่างสม่ำเสมอโดยผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

2.3 ประชาชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในด้านพฤติกรรมตำรวจ คือ ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .58 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 1 (ตารางที่ 2) ประชาชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในด้านบุคลิกภาพตำรวจ คือ ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 2 (ตารางที่ 2) และประชาชนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในด้านตำรวจกับความใส่ใจ (จิตใจให้บริการ) คือ ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 3 (ตารางที่ 2) หมายความว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับพฤติกรรม บุคลิกภาพ และความใส่ใจ (จิตใจให้บริการ) ของตำรวจในการทำงานและการบริการของตำรวจบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก มากที่สุดใน 3 อันดับแรกเมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

3. ผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

3.1 ประชาชนคนที่ไปใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้รับความสะดวก สบาย การเอาใจใส่ และได้รับการบริการที่ดีจากตำรวจ (ตามข้อ 2.)

3.2 สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน อย่างเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดในลำดับที่ 5 (ตามข้อ 1.2 และ 2.1) เมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก หมายถึง ประชาชนมองเห็นความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก มาให้บริการแก่ประชาชน

3.3 ตำรวจมีวินัย ใส่ใจประชาชน และมีจิตใจให้บริการ ซึ่งประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดใน 3 ลำดับแรกเมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก (ตามข้อ 2.3) หมายถึง ประชาชนให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของตำรวจที่ดีและเป็นที่พึงของประชาชนอย่างแท้จริง

3.4 บริเวณอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สะอาด และเป็นสัดส่วน

3.5 จุดบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Services) ควรปรับปรุงเพื่อให้บริการประชาชนครบทุกสายงาน โดยเฉพาะช่วงวันเวลาราชการ

3.6 จุดบริการควรขยายพื้นที่เพิ่มขึ้น เพื่อประชาชนได้ผ่อนคลายระหว่างพักรอ

3.7 ป้ายประชาสัมพันธ์ไปสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรครอบคลุม ทั่วถึง และชัดเจนทุกเส้นทางในพื้นที่

3.8 ผู้ที่รับผิดชอบ (Admin) เกี่ยวกับเว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ของสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ควรบันทึกข้อมูลให้สม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน

## อภิปรายผล

1. ระบบการบริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก แนวทาง หรือวิธีการนำปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) ให้บริการแก่ประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจ

การจัดตำรวจทำหน้าที่บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ และนำระบบ AI (Artificial Intelligence) มาใช้และพัฒนาแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อและใช้บริการบนสถานีตำรวจได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://www.police.go.th>. [Accessed: 20-Oct-2023].) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริการของ กพร. ในยุค 4.0 เรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น (<http://www.opp.go.th/th>. [Accessed: 20-Oct-2023].) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนิภา บุญสมนึก (2563) พบว่าการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจในยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการบริการและการประชาสัมพันธ์เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับบทความของ นพตล สมจิตร (2565) เขียนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Johnson. (2021) พบว่าการฝึกอบรมและปรับตัวของเจ้าหน้าที่ โดยการประยุกต์ใช้ AI จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการใช้เครื่องมือเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้ระบุถึงการนำ AI ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์อาชญากรรม ระบบช่วยตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ตำรวจสามารถทำนายและป้องกันอาชญากรรมได้ดีขึ้น และการจัดการข้อมูลประชาชน เพื่อให้ตำรวจสามารถตอบสนองได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

สำหรับตำรวจซึ่งมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพกับประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ สารพันธ์ (2563) พบว่าลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งรวมถึงความเป็นมืออาชีพ ความมั่นใจในตนเอง การเปิดเผยและความสุภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Johnson. (2021) พบว่าบุคลิกภาพของตำรวจที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เปิดกว้าง มีความจริงใจ เป็นมิตร มีความเปิดเผย พร้อมรับฟังปัญหาของประชาชนและเข้าถึงได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและทำให้ประชาชนรู้สึกไว้วางใจและให้ความร่วมมือมากขึ้น

2. การรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในบริบทของสถานีตำรวจเมื่อประชาชนได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

ผู้ที่รับผิดชอบ (Admin) เกี่ยวกับเว็บไซต์ (Website) หรือเพจ (Webpage) ของสถานีตำรวจ ควรบันทึกข้อมูลให้สม่ำเสมอ และเป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกี่ยวกับเรื่องชี้แจงและให้ข้อมูลโปร่งใส โดยมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร เช่น

เว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย เพื่อติดต่อสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัยกับประชาชน (<http://www.police.go.th>. [Accessed: 20-Oct-2023].) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริการของ กพร. ในยุค 4.0 ให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาการบริการประชาชน ในมิติของการบริการที่เป็นดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกสบาย รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารและบริการทางราชการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ([http:// www.opp.go.th/th](http://www.opp.go.th/th). [Accessed: 20-Oct-2023].) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนิกา บุญสมนึก (2563) พบว่าการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจในยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการบริการและการประชาสัมพันธ์เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบัติ กอบกาญจน์ (2565) พบว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โดยที่สถานีตำรวจสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยในการสร้างช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชน

3. ผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีให้บริการประชาชน รวมถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก

สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน อย่างเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว และประชาชนชนได้รับความสะดวก สบาย และการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนิกา บุญสมนึก (2563) พบว่าการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจในยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการบริการและการประชาสัมพันธ์เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบัติ กอบกาญจน์ (2565) พบว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน โดยที่สถานีตำรวจสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยในการสร้างช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชน

ตำรวจซึ่งมีวินัย ใส่ใจประชาชน และมีจิตใจให้บริการ มีสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ สารพันธ์ (2563) พบว่าลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อการให้บริการของตำรวจ ซึ่งรวมถึงความเป็นมืออาชีพ ความมั่นใจในตนเอง การเปิดเผย และความสุภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของประชาชน และความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Johnson. (2021) พบว่าบุคลิกภาพของตำรวจที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เปิดกว้าง มีความจริงใจ เป็นมิตร มีความเปิดเผย พร้อมรับฟังปัญหาของประชาชนและเข้าถึงได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและทำให้ประชาชนรู้สึกไว้วางใจและให้ความร่วมมือมากขึ้น ก่อปรกับการฝึกอบรมและปรับตัวของเจ้าหน้าที่ โดยการประยุกต์ใช้ AI จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการใช้เครื่องมือเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบุถึงการนำ AI ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์อาชญากรรม ระบบช่วยตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ตำรวจสามารถทำนายและป้องกันอาชญากรรมได้ดีขึ้น และการจัดการข้อมูลประชาชน เพื่อให้ตำรวจสามารถตอบสนองได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

จุดบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One Stop Services) จุดบริการขยายพื้นที่เพิ่มขึ้น เพื่อประชาชนได้ผ่อนคลายระหว่างพักรอ และการประชาสัมพันธ์ทางไปสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก ครอบคลุม ทัวถึง และชัดเจนทุกเส้นทางในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บำรุงพรณ เกตุมาลย์ (2563) พบว่าการบริการแบบ One Stop Services หรือการให้บริการแบบจุดเดียวเป็นแนวทางที่หน่วยงานภาครัฐใช้ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐเป็นไปอย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยเฉพาะในการบริการประชาชน ได้แก่ความสะดวกสบาย กล่าวคือช่วยลดการเดินทางและเวลาในการจัดเอกสาร การรวมศูนย์บริการ (One Stop Services) กล่าวคือมีการรวมบริการหลายประเภทรวมถึงการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ในสถานที่เดียวกัน เช่น การขอ อนุญาต การสมัครงาน การขอใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้กระบวนการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มความ โปร่งใส กล่าวคือทำให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการเข้าถึงช่วยให้มีความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน กล่าวคือ การพัฒนาระบบบริการที่ดีขึ้นทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือการทำเนิการแบบ One Stop Services มักจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อให้บริการออนไลน์ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การบริการบนสถานีตำรวจรวมถึงบริเวณอาคารสถานที่ สะอาด และเป็นสัดส่วน มีความสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ Robertson, R. W. (2019) ซึ่งพบว่าความสะอาดของสถานที่ราชการมีผลโดยตรงต่อความ พึงพอใจของประชาชน โดยประชาชนที่ใช้บริการในสถานที่สะอาด มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ บริการในสถานที่ที่ไม่สะอาด นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าความสะอาดส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยแนวทางการพัฒนาการบริการของตำรวจในด้านอื่นๆ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ นครบาลหนองจอก ไม่เฉพาะการบริการบนสถานีตำรวจ เท่านั้น
2. ควรมีการวิจัยสถานีตำรวจนครบาลอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากภารกิจ พื้นที่ สภาพปัญหาของแต่ละสถานี ตำรวจ มีความแตกต่างกัน
3. ควรมีการวิจัยแนวทางการพัฒนาการบริการของตำรวจในอนาคต เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของโลก และสอดคล้องกับบริบทของตำรวจในอนาคตต่อไป
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย ควรมีมากกว่านี้ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม เก็บรวบรวม ข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น
5. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มประชากรศึกษาหรือผู้ให้ข้อมูลทั่วไป ไม่เฉพาะผู้ไปใช้บริการบน สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก เท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เกิดขึ้นได้ด้วยมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครสุวรรณภูมิ มีนโยบายส่งเสริมให้คณาจารย์ได้สร้างผลงานทางวิชาการเผยแพร่เพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ สังคมโดยรวม และผู้สนใจโดยแท้จริง

ประโยชน์และคุณค่าของงานวิจัยนี้ ขอมอบแต่บิดามารดา รวมถึงครอบครัว ครู และอาจารย์ซึ่งได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ทั้งสอนและเขียนตำราเป็นคุณูปการให้ได้มีความรู้และได้ค้นคว้าเป็นอย่างดี ขอเป็นพลวัตปัจจัยหนุนนำให้ท่านเจริญด้วยจตุรพิธพรชัยทั้งสี่ ได้แก่ อายุ วรรณะ สุขะ พละ สำเร็จตามตั้งใจทุกประการเทอญ.

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สถาบันตำรวจนครบาลหนองจอก คณะผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาตรวจให้คำแนะนำรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่เบื้องหลังและสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สามารถเขียนและสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- ชนิกา บุญสมนึก. (2563). *การพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจในยุค 4.0* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- บำรุงพรรณ เกตุมัลย์. (2563). *การพัฒนาระบบบริการเพื่อการเข้าถึงข้อมูลในหน่วยงานภาครัฐแบบ One Stop Service* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- นพดล สมจิตร. (2565). การใช้เทคโนโลยี AI เพื่อพัฒนาการบริการตำรวจไทย. *วารสารนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 10, 45-67.
- สมบัติ กอบกาญจน์. (2565). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารของสถานีตำรวจในยุค 4.0* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- สมศักดิ์ สาระพันธ์. (2563). *บุคลิกภาพของตำรวจและผลกระทบต่อการสร้างควมไว้วางใจของประชาชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- สำนักงาน กพร. (2564). *แนวทางการพัฒนาระบบราชการในยุค 4.0*. <http://www.opp.go.th>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *นโยบายการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ*.  
<http://www.police.go.th>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2568). *AI-in-Government-Services*.  
<https://www.etda.or.th>
- Johnson. (2021). *The role of police personality in community trust* [Doctoral dissertation, University of Toronto].
- Robertson, R. W. (2019). *The impact of cleanliness on public satisfaction with government services* [Master's thesis, University of Florida].