

อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล 4

The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan Police Officer 4

พิชศาล พันธุ์วัฒนา^{1*}
Pitsarn Phanwattana^{1*}

Received : March 12, 2024; Revised : September 18, 2024; Accepted : September 19, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

โดยทั่วไปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนอาจเกิดความขัดแย้งได้จากหลากหลายปัจจัย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมกับปัจจัยนั้น เพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้ง การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการหลีกหนี การยอมตาม การบูรณาการ การใช้อำนาจ การประนีประนอม และความขัดแย้ง (2) อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของการหลีกหนี การยอมตาม การบูรณาการ การใช้อำนาจ การประนีประนอมที่มีต่อความขัดแย้ง โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล 4 บนสถานีตำรวจจำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับแนวทางการใช้วิธีการยอมตาม ($\bar{X} = 3.47$ จากคะแนนเต็ม 5 / S.D. = 0.57) และการประนีประนอม ($\bar{X} = 3.56$ / S.D.

¹คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ; Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy, Thailand.

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

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

= 0.58) ใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาความขัดแย้ง และไม่ค่อยพึงพอใจกับการใช้อำนาจเพื่อลดความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.44 / S.D. = 0.14$) (2) แนวทางการใช้อำนาจมีอิทธิพลทางตรงต่อความขัดแย้งมากที่สุด ($\beta = .877$) ส่วนแนวทางการประนีประนอมมีอิทธิพลทั้งทางอ้อม ($\beta = 1.558$) และผลรวม ($\beta = 2.426$) มากที่สุดต่อความขัดแย้ง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ จำต้องใช้อำนาจตามบทบาทหน้าที่ หากแต่ไม่ให้เกิดขอบเขตระหว่างการใช้บริการประชาชน ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของตำรวจที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กรณีเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชน ตำรวจต้องเลือกใช้วิธีการประนีประนอมเพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้งนั้น

คำสำคัญ (Keywords) : ความขัดแย้ง, เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล 4, ประชาชน, อิทธิพล

Abstract

In general, the performance of police officers in providing public service may cause conflicts from a variety of factors, police must choose an approach that is appropriate to that factor in order to reduce or eliminate conflict. This Article aimed to study (1) People's satisfaction with avoiding, compliance, integrating, dominating, compromising and conflict (2) The direct, indirect and total influence of avoiding compliance dominating compromising and integrating affecting to conflict. This study was conducted by quantitative approach, questionnaire was used to collect data 120 from people in the eastern Bangkok area who used the services and interacted with Metropolitan Police Officer 4 at the police station. The research instrument used questionnaire, Statistics used in the analysis include descriptive statistics such as minimum value, maximum value, mean, standard deviation, skewness, kurtosis and path analysis.

The results indicated that (1) Most of the people were quite satisfied with the method of compliance ($\bar{X} = 3.47$ from full score 5 / S.D. = 0.57) and compromising ($\bar{X} = 3.56 / S.D. = 0.58$) use it as guideline for resolving conflicts and not satisfied with the dominating to reduce conflicts. ($\bar{X} = 2.44 / S.D. = 0.14$) (2) Dominating had the most direct influences with conflict ($\beta = .877$) and Compromising had the most indirect ($\beta = 1.558$) and total ($\beta = 2.426$) influences with conflict. Police officers who

Citation : พิษศาล พันธุ์วัฒนา. (2567). อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

ตำรวจนครบาล 4. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(5) : 15-34; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>



serve the public at police stations must use their powers according to their roles and responsibilities but not to exceed the limits during the provision of public services, Must strictly comply with the rules, regulations and regulations of the police. In the event of a conflict with the public The police must choose a compromise method to reduce or eliminate the conflict.

Keywords : Conflict, Influence, Metropolitan Police Officer 4, People

บทนำ (Introduction)

ความขัดแย้งเป็นความปกติทางสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์กันและอาจเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่แตกต่างและความแตกต่างเหล่านี้จะก่อให้เกิดความขัดแย้งตามมา (ศรีเสด็จ กองแกน, 2566 : 48) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องพบปะประชาชนตลอดเวลาบางกรณีอาจมีบ้างที่การปะทะกันทางพฤติกรรมหรืออากัปกริยาได้โดยสาเหตุอาจเกิดจากด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันและแสดงออกทางการพูดหรือสื่อสารที่บกพร่องขาดความชัดเจน ข้อมูลบิดเบือน ความล่าช้าในการสื่อสาร การสื่อสารที่ไม่ถูกต้องกับกาลเทศะ ทำให้เกิดการรับรู้เข้าใจคลาดเคลื่อน หรืออาจเป็นด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ภูมิหลังของบุคคลแตกต่างกันทางบริบททางสังคม วัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ ทศนคติ รวมถึงบุคลิกภาพเฉพาะตัวของบุคคลที่เมื่อมีพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์กันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งหลายกรณีเกิดขึ้นโดยฝ่ายตำรวจเป็นผู้เริ่มเหตุการณ์เอง โดยเรื่องทำนองนี้ประสบพบเจอและรู้กันในสังคมที่ประชาชนผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยไม่พึงพอใจการให้บริการของตำรวจ แสดงออกผ่านทางสาธารณะตั้งแต่การวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของตำรวจกันเองในกลุ่ม ระหว่างกลุ่มขยายออกสู่สังคมวงกว้างหลักฐานเชิงประจักษ์ปรากฏในผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจที่หลายสถานีตำรวจได้ผลคะแนนการประเมินไม่สู้ดีนัก (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2566)

ประเด็นสำคัญของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดจากที่ประชาชนขาดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อันเนื่องจากการเลือกปฏิบัติ การปฏิบัติสองมาตรฐาน การไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดในคู่มือประชาชน เช่น ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการหรือระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการไม่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (อาภาสิริ สุวรรณานนท์ และฉัตรชัย มหาศิตา,

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan

Police Officer 4. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>



2562 : 180) อาจนำมาซึ่งสถานการณ์ความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการจัดการความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงเสมอระหว่างมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับประชาชนผู้รับบริการ ความสัมพันธ์เชิงพฤติกรรมหรืออากัปกริยาที่แสดงออกระหว่างการให้บริการทั้งการพูดคุยทักทาย การโต้ตอบ การแสดงอากัปกริยาและท่าทางต่อประชาชนล้วนแต่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น เช่นนี้ตำราของผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งโดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) เช่น ความแตกต่างทางความเชื่อ ทศนคติ บุคลิกภาพ (Owsiak, Diehl, & Goertz, 2023 : 192-214) รวมถึงการแสดงตัวตนที่มากเกินไปจนขอบเขต เช่น แสดงอาการที่เล่นทีจริงเกินงาม การขำหรือหัวเราะเกินพอดีซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นอาจเกินคาดคิดว่าจะเป็นบ่อเกิดของภาวะความขัดแย้งในที่ทำงาน (Liao, & Pandeli, 2023 : 1275-1298) การเรียนรู้และพัฒนาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่จะสามารถรับรู้ ควบคุม และจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างชาญฉลาดและเหมาะสมกับสถานการณ์ มีจิตใจที่มั่นคง มองโลกในแง่ดี มีความประพฤติปฏิบัติดี มีมารยาททางสังคม สามารถใช้เป็นหนึ่งในทางเลือกเพื่อจัดการความขัดแย้ง (Kundi et al, 2023 : 67-80)

อย่างไรก็ดีรูปแบบความขัดแย้งที่ต้องเรียนรู้เพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้งมีหลากหลายตาม นักการศึกษาแบ่งประเภทไว้ (Hilaire, 2023 : 154-168; Shahzadi, & Sallah, 2023 : 403-411) ในที่นี้ผู้วิจัยเลือกใช้ 5 รูปแบบได้แก่ การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การยอมตาม (Compliance) การใช้อำนาจ (Dominating) การประนีประนอม (Compromising) และการบูรณาการ (Integrating) เป็นรูปแบบที่ใช้ในการศึกษาบริบทความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ธัญญา โรจนตระกูล, 2562 : 14-27; ศรีเสด็จ กองแกน, 2566 : 36-49) เป้าหมายของงานวิจัยมุ่งหวังได้รูปแบบหรือแนวทางการจัดการความขัดแย้งในบริบทที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการรวมถึงรูปแบบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้งตามความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยมุ่งหวังได้ข้อค้นพบตรงตามสภาพแห่งเป็นจริง มีความแตกต่างจากข้อมูลเดิมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ข้อมูลที่ได้มีความเป็นปัจจุบัน สามารถใช้อ้างอิงเชิงวรรณกรรมหรือนำไปปรับใช้กับการจัดการความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล 4 เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนบังเกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการหลีกหนี การยอมตาม การบูรณาการ การใช้อำนาจ การประนีประนอม และความขัดแย้ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการหลีกหนี การยอมตาม การบูรณาการ การใช้อำนาจ การประนีประนอมที่มีต่อความขัดแย้ง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1.1 แหล่งข้อมูล

1.1.1 ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก (สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2566) เคยใช้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีทั้งสิ้น 8 แห่งประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีตำรวจนครบาลประเวศ และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข (ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ (ฉบับที่ 29) พ.ศ.2563, 2563)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก และใช้บริการบนสถานีตำรวจที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 120 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกตัวอย่างใช้วิธีคัดเลือกโดยสุ่มจากสถานีตำรวจ ๑ ละ 15 ราย มีทั้งหมด 8 สถานี (Nyimbili & Nyimbili, 2024 : 98)

1.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นผ่านการแก้ไข พัฒนาชุดข้อคำถาม ทดลองใช้ศึกษานำร่อง (Pilot study) โดยทดสอบ (Pretest) กับประชาชนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ชุดก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) กับรายการข้อคำถามทุกข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องสูงกว่า .69 ทุกรายการซึ่งถือว่ายอมรับได้ (Roebianto et al., 2023 : 5-18)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐานบุคคลเป็นรายการคำถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลประกอบด้วยคำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งของตำรวจที่มีรูปแบบ 5 วิธี ตามที่เสนอในการทบทวนวรรณกรรม และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการลดหรือขจัดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่พึงประสงค์ รวมถึงข้อเสนอแนะ

1.3 การเก็บข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 120 ชุด เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบ จึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสาร บทความ และข้อมูลจาก Website

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาพิจารณาค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปตัวแปรต่าง ๆ ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 5 ที่มีต่อความขัดแย้ง (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 ใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ประยุกต์ใช้ถดถอยพหุเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและผลรวมหรือไม่ หรือมีผลอย่างไร

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปรองค์ประกอบ

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรองค์ประกอบ	ค่า Cronbach's Alpha
การหลีกเลี่ยง (AVOID)	พยายามออกจากควบคุม	.776
	จิตใจเอาตัวรอดจากสถานการณ์	.769
	ปฏิเสธการถูกควบคุม	.811
	กลัวการถูกลงโทษ	.734
	หาทางทำให้เป็นอิสระ	.806
การยอมตาม (COMPL)	ทำตามให้ขึ้นอยู่กับผู้อื่น	.884
	ลักษณะการถูกรวบงำ	.744
	ปฏิบัติตามล้อยตามสังคม	.841
	สมัครใจเองที่จะเห็นชอบด้วย	.823
การบูรณาการ (INTEG)	รวมเข้าไว้ด้วยกัน	.697
	มีลักษณะการเชื่อมโยง	.724
	สร้างความกลมกลืน	.751
	แสดงออกถึงการประสานกัน	.766
การใช้อำนาจ (DOMIN)	ออกมาตรการทางปกครอง	.911
	บังคับให้กระทำการใดไม่กระทำได้	.879
	รวบรวมตัดสินใจไว้กับผู้ใช้อำนาจ	.904
	ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับให้ปฏิบัติ	.891
การประนีประนอม (COMPR)	ยอมผ่อนปรนผ่อนผัน	.869
	แสดงออกไม่ขัดแย้ง หาทางออกร่วม	.887
	สร้างความปรองดองต่อกัน	.834
ความขัดแย้ง (CONFI)	ความเห็นพ้องกันเป็นเอกฉันท์	.864
		.866

จากตารางที่ 1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันพบว่า ภาพรวมค่าน้ำหนักมาตรวัดตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง .697 - .911 ตีความได้ว่าอยู่ระดับดีพอใช้ มาตรวัดการหลีกเลี่ยงรายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ ปฏิเสธการถูกควบคุม (.811) ส่วนกลัวการลงโทษเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.734) ด้านการยอมตามพบว่ารายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือทำตามขึ้นอยู่กับผู้อื่น (.884) ส่วนลักษณะการถูกรวบงำเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.744) ด้านการบูรณาการ

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. Journal of Academic Surindra Rajabhat. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

รายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ แสดงออกถึงการประสานกัน (.766) ส่วนรวมเข้าไว้ด้วยกันเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.697) ด้านการใช้อำนาจรายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ ออกมาตรการทางปกครอง (.911) ส่วนบังคับให้กระทำการใดไม่กระทำใดเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.879) ด้านการประนีประนอมรายการที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดคือ แสดงออกไม่ขัดแย้ง (.887) ส่วนสร้างความปรองดองต่อกันเป็นรายการที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด (.834) และตัวแปรหลักหรือความขัดแย้งมีค่าน้ำหนักรวมเท่ากับ .866

ทั้งนี้ก่อนดำเนินการกิจกรรมเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ต้องตรวจสอบข้อมูลว่าละเมิดข้อสมมติที่กำกับเทคนิควิธีหรือไม่ได้แก่ การกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate normality) การกระจายปกติหลายตัวแปร (multivariate normality) ความเหมือนกันของการผันแปร (homoscedasticity) ความเป็นเส้นตรง (linearity) เป็นต้น ปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาที่ใช้วิเคราะห์

ตัวแปร	CONFI	AVOID	COMPL	INTEG	DOMIN	COMPR
CONFI	1.00	.49	.67	.18	.45	.51
AVOID		1.00	.54	.66	.62	.38
COMPL			1.00	.41	.53	.63
INTEG				1.00	.44	.57
DOMIN					1.00	.24
COMPR						1.00
Tolerance	-	.64	.87	.77	.71	.63
VIF	-	1.38	1.16	1.28	1.24	1.32
K-S Test	.13	.08	.06	.11	.08	.07
ค่าต่ำสุด	1	1	1	1	1	1
ค่าสูงสุด	3	5	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	2.08	3.25	3.47	3.12	2.44	3.56
ค่าเบี่ยงเบนฯ	-.27	.66	.57	.26	.14	.58
ค่าความแปร	.57	.22	.46	.38	.41	.64
ค่าความโค้ง	.89	1.15	.47	.77	.61	.19

หมายเหตุ : ค่า Kaiser-Meyer Olkin (KMO) = 827

จากตารางที่ 2 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว (Univariate Normality) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูง (Multicollinearity) มีการกระจายปกติไม่เกิน .75 ทุกตัว พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งและค่า K-S test พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ เมื่อทดสอบ linearity พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจของประชาชน (F test = 1.881 มีนัยสำคัญทางสถิติ) ส่วนค่า VIF ปกติมีค่าไม่เกิน 10 และ Tolerance ไม่ต่ำกว่า .10 ไม่มีปัญหา และค่า KMO มากกว่า .5 อยู่ในเกณฑ์ปกติไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด (Harris, 2022 : 154-168)

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 ให้คำอธิบาย “ขัดแย้ง” ว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ผ่าฝืน ขืนไว้ ส่วน “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงกัน ไม่ลงรอยกัน ต้านไว้ ทานไว้ รวมความแล้ว ความขัดแย้งหมายถึง “สภาพความไม่ลงรอยกัน คือไม่ยอมทำตามและยังมีความต้านทานไว้” ส่วนพจนานุกรมภาษาอังกฤษฉบับ Webster’s English Dictionary กล่าวว่าความขัดแย้ง (Conflict) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Conflictus ซึ่งแปลว่าการต่อสู้ การสงคราม การเป็นปรปักษ์ต่อกัน ความไม่เห็นด้วย ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้าย การกระทำที่ไปด้วยกัน ไม่ได้ในลักษณะตรงกันข้าม การไม่ถูกกันเมื่อมีความสนใจ ความคิด หรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดแบบดั้งเดิม ช่วง ค.ศ. 1930-1940 (The Traditional View) เป็นมุมมองยุคเริ่มแรกที่เชื่อว่าความขัดแย้งทั้งหลายล้วนเป็นสิ่งเลวร้าย ความขัดแย้งจะถูกมองในแง่ลบโดยมองว่าเป็นการสร้างความรุนแรง (Violence) การทำลาย (Destruction) หรือความไร้เหตุผล (Irrationality) ฉะนั้นความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องที่เสียหายควรหลีกเลี่ยงให้เกิดขึ้นในองค์กร

แนวคิดเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ระหว่างทศวรรษ 1940 – กลางทศวรรษ 1970 (The Human Relations) เป็นมุมมองเชิงมนุษย์สัมพันธ์ที่เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติได้ในทุกกลุ่มหรือทุกองค์การ ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และไม่อาจสามารถขจัดให้หมดไป และหลายครั้งที่ความขัดแย้งก็ส่งเสริมการทำงานของกลุ่มได้เช่นกัน

แนวคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์ (The Interactionist View) หรือ แนวความคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) เป็นแนวคิดที่กระตุ้นส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้ง แต่ก็ต้องรักษาระดับให้

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. Journal of Academic Surindra Rajabhat. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

เพียงพอต่อการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มได้ เพราะความขัดแย้งเพียงเล็กน้อยก็เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ และเกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง

การหลีกเลี่ยง (Avoiding/Withdrawing) เป็นรูปแบบการจัดการที่ไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายของใครเลย หลีกเลี่ยงต่อปัญหาและหลีกเลี่ยงความต้องการ อาจเป็นไปโดยชั่วคราวจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นหรือถอนตัวอย่างถาวร [คิดถึงตนเองและคิดถึงผู้อื่นน้อย]

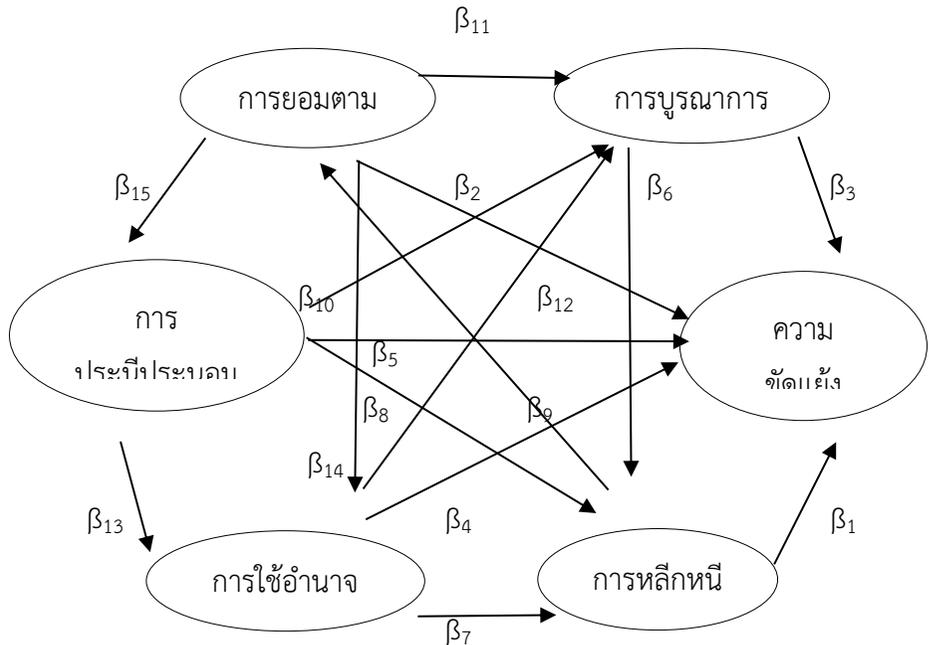
การยอมตาม (Compliance/Obliging) เป็นการยินดีตอบสนองความพึงพอใจของอีกฝ่าย โดยยอมเสียสละความต้องการของตนเอง [คิดถึงตนเองน้อย และคิดถึงผู้อื่นมาก]

การใช้อำนาจ (Dominating/Competing) เน้นตอบสนองต่อเป้าหมายของตนเองเป็นสำคัญ ใช้อำนาจทุกอย่างที่เห็นว่าเหมาะสมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการโต้เถียงหรือตำแหน่งที่สูงกว่า [คิดถึงตนเองมาก และคิดถึงผู้อื่นน้อย]

การประนีประนอม (Compromising) เป็นการหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ยอมให้มากกว่าผู้แข่งขันแต่ไม่ถึงกับเป็นผู้ยอมตาม และเผชิญปัญหามากกว่าผู้หลีกเลี่ยง แต่ไม่ลงลึกในรายละเอียดเท่าผู้ร่วมมือ [คิดถึงตนเองและคิดถึงผู้อื่นปานกลาง]

การบูรณาการ (Integrating/Collaborating) เป็นการพยายามหาทางออกร่วมกับคู่กรณี โดยมุ่งตอบสนองต่อเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย ลงลึกในประเด็นปัญหาเพื่อได้ทางออกที่สร้างสรรค์ซึ่งสร้างความพึงพอใจแก่ทั้งคู่ [คิดถึงตนเองและคิดถึงผู้อื่นมาก]

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ในงานวิจัย

จากภาพที่ 1 พบว่าตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยมีทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรตามคือ ความขัดแย้ง และตัวแปรอิสระอีก 5 ตัว ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การยอมรับ การบูรณาการ การใช้อำนาจ และการประนีประนอม โดยตัวแปรทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสิ้น 15 เส้นทางและทุกเส้นทางมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลที่ได้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนที่ตกเป็นประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับแนวทางการใช้วิธีการยอมรับ ($X = 3.47 / S.D. = 0.57$) และการประนีประนอม ($X = 3.56 / S.D. = 0.58$) ใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาความขัดแย้ง และไม่คอยพึงพอใจนักกับการใช้อำนาจเพื่อลดความขัดแย้ง ($X = 2.44 / S.D. = 0.14$) โดยประชาชนที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย (ร้อยละ 55.8) อายุระหว่าง 41-60 ปี (ร้อยละ 46.7) ระดับการศึกษา

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. Journal of Academic Surindra Rajabhat. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

ปริญญาตรี (ร้อยละ 48.3) สถานภาพโสด (ร้อยละ 47.5) รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท (ร้อยละ 37.5)

ทั้งนี้การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ประยุกต์กับถดถอยพหุร่วมกับค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (standardized coefficients) ในสมการการวิเคราะห์ เมื่อแทนค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐานจากการวิเคราะห์แบบขั้นตอนลงสมการโครงสร้างจึงปรากฏสมการที่ 1-6 และแบบจำลอง ดังนี้

$$\text{CONFI} = f (.787 \text{ AVOID} + .744 \text{ COMPL} + .857 \text{ INTEG} + .877 \text{ DOMIN} + .868 \text{ COMPR}) \dots\dots\dots(1)$$

$$R = .698 \quad R^2 = .318 \quad F = 13.887 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{AVOID} = f (.552 \text{ INTEG} + .777 \text{ DOMIN} + .611 \text{ COMPR}) \dots\dots\dots(2)$$

$$R = .774 \quad R^2 = .387 \quad F = 14.128 \quad \text{Sig.F} = .001$$

$$\text{COMPL} = f (.656 \text{ AVOID}) \dots\dots\dots(3)$$

$$R = .588 \quad R^2 = .474 \quad F = 13.784 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{INTEG} = f (.881 \text{ COMPR} + .811 \text{ COMPL} + .577 \text{ DOMIN}) \dots\dots\dots(4)$$

$$R = .767 \quad R^2 = .481 \quad F = 14.274 \quad \text{Sig.F} = .001$$

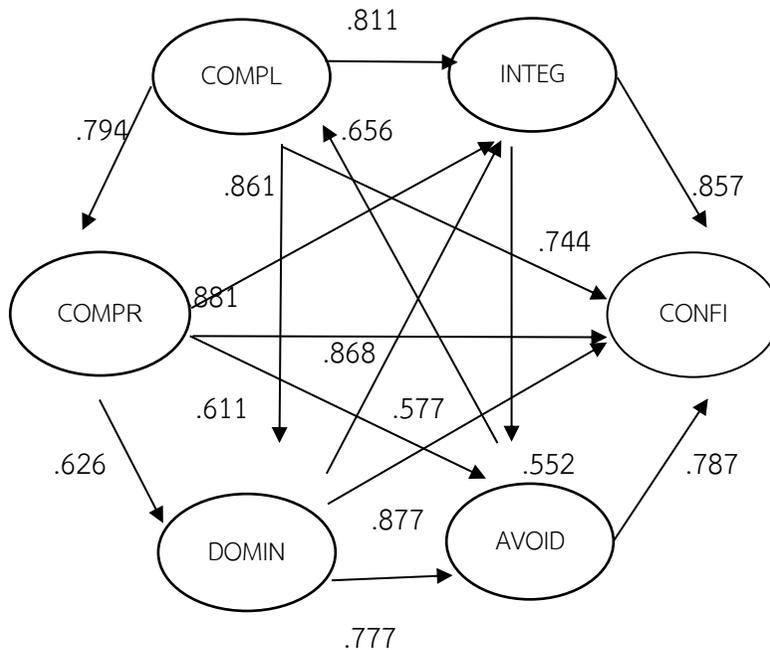
$$\text{DOMIN} = f (.626 \text{ COMPR} + .861 \text{ COMPL}) \dots\dots\dots(5)$$

$$R = .686 \quad R^2 = .517 \quad F = 13.819 \quad \text{Sig.F} = .000$$

$$\text{COMPR} = f (.794 \text{ COMPL}) \dots\dots\dots(6)$$

$$R = .725 \quad R^2 = .477 \quad F = 13.947 \quad \text{Sig.F} = .000$$





ภาพที่ 2 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 3 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อความขัดแย้ง

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
AVOID, การหลีกเลี่ยง	.787	.456	1.243
COMPL, การยอมตาม	.744	1.525	2.269
INTEG, การบูรณาการ	.857	.434	1.291
DOMIN, การใช้อำนาจ	.877	1.105	1.982
COMPR, การประนีประนอม	.868	1.558	2.426

หมายเหตุ: (1) อิทธิพลทางอ้อม AVOID, การหลีกเลี่ยงได้จาก $(.656 \times .811 \times .857) = .456$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.787 + .456 = 1.243$ (2) อิทธิพลทางอ้อม COMPL, การยอมตามได้จาก $(.811 \times .857) + (.861 \times .777 \times .787) + (.794 \times .626 \times .777 \times .787) = 1.525$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.744 + 1.525 = 2.269$ (3) อิทธิพลทางอ้อม INTEG, การบูรณาการได้จาก $(.552 \times .787) = .434$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.857 + .434 = 1.291$ (4) อิทธิพลทางอ้อม DOMIN, การใช้อำนาจได้จาก $(.777 \times .787) + (.577 \times .857) = 1.105$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.877 +$

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. Journal of Academic Surindra Rajabhat. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

$1.105 = 1.982 (5) \text{ COMPR}$, การประนีประนอมได้จาก $(.626 \times .777 \times .787) + (.611 \times .787) + (.811 \times .857) = 1.558$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $.868 + 1.558 = 2.426$

จากตารางที่ 3 พบว่า การใช้อำนาจมีอิทธิพลทางตรงต่อความขัดแย้งมากที่สุด (.877) รองลงมาไล่เรียงอีก 2 ลำดับคือ การประนีประนอม และการบูรณาการลำดับท้าย ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความขัดแย้งมากที่สุดคือ การประนีประนอม (1.558) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับคือ การยอมตามและการใช้อำนาจ ขณะเดียวกันการประนีประนอมก็มีอิทธิพลผลรวมมากที่สุดต่อความขัดแย้ง (2.426) รองลงมาไล่เรียง 2 ลำดับคือ การยอมตาม และการใช้อำนาจ จึงสามารถสรุปความเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ได้ความว่าการใช้อำนาจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความขัดแย้งมากที่สุด ส่วนการประนีประนอมมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความขัดแย้งมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การที่การใช้อำนาจมีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อความขัดแย้งนั้นอาจเพราะอำนาจเป็นความน่าจะเป็นที่บุคคลหนึ่งซึ่งมีสัมพันธภาพกับท้องถิ่นในสังคมกับบุคคลอื่นในลักษณะที่สามารถทำให้ความมุ่งมาดปรารถนาของตนเป็นผลได้โดยปราศจากการต่อต้าน อำนาจที่เกี่ยวข้องกับตำรวจในแง่ของบุคคลแบ่งพิจารณาตามแต่มุมมอง เช่น 1. อำนาจหน้าที่เชิงกฎหมาย (Legal Authority) ที่เกิดจากการมีกฎหมายกำหนดให้มี 2. อำนาจหน้าที่แบบทางการ (Formal Authority) เป็นอำนาจตามที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องในตำแหน่ง กฎหรือระเบียบ 3. อำนาจหน้าที่เชิงหน้าที่ (Functional Authority) เป็นอำนาจที่เกิดจากหน้าที่ที่บุคคลกระทำหรือจากความสามารถของตัวบุคคล (Özden, 2023 : 559-580) แต่การใช้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับตำรวจต้องเป็นไปโดยชอบตามกฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อยตามแบบตำรวจมีอาชีพ เกณฑ์พิจารณาการใช้อำนาจในหน้าที่จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎระเบียบที่จะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตน และความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษและใช้การควบคุมนี้พิทักษ์ผลประโยชน์ของตน (Modise, 2023 : 2389-2391) ซึ่งตำรวจที่ให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจที่เรียกว่าพนักงานสอบสวนมีหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมายโดยไม่ได้มีหน้าที่ชัดเจนในการปกป้องบุคคลใด ต้องใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งตนตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลด้านการสอบสวนคดีอาญา การมีความเห็น การให้ความเห็นชอบเพื่ออำนวยความสะดวก

Citation : พิชศาล พันธุ์วัฒนา. (2567). อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

ตำรวจนครบาล 4. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(5) : 15-34; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>



ยุติธรรมให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) ดังนั้นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับประชาชน ตำรวจควรใช้อำนาจของตนในเชิงบวกตัวอย่างเช่นการใช้อำนาจโดยยึดหลักประนีประนอม การไกล่เกลี่ย การเจรจาต่อรอง เป็นต้น (สีดา สนศรี, 2564 : 245-256; เอื้องฟ้า เขากลม เจนจิรา จันทร์อินทร์ และศิริรักษ์ ยกเส็ง, 2566 : 137-146)

ส่วนการที่การประนีประนอมมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อความขัดแย้งนั้น เนื่องจากประนีประนอมเป็นการลดความขัดแย้งที่มีลักษณะของการยอมผ่อนปรนผ่อนผัน แสดงออกไม่ขัดแย้ง สร้างความปรองดองต่อกัน หาทางออกร่วมกับคู่กรณี โดยที่การบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมเป็นวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยการพบกันครึ่งทางระหว่างความต้องการของทั้งสองฝ่าย คำนึงถึงเป้าหมายส่วนตนและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับปานกลาง แสวงหาการประนีประนอม ความเห็นพ้องกันเป็นเอกฉันท์ พร้อมและเต็มใจที่จะสละวัตถุประสงค์และสัมพันธ์ภาพบางส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมที่ดี และควรตั้งอยู่ภายใต้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพอใจของทุกฝ่ายมากที่สุดและนำไปสู่การลดความขัดแย้ง (สิญจนาคนาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์, 2562 : 21-47) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้ประนีประนอมในคดีอาญาต้นแบบโดยพุทธสันติวิธีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคือ หลักไตรสิกขาที่ประกอบด้วยอริสติกขา อธิจิตสิกขา และอริปัญญาสิกขา หรือศีล สมาธิ ปัญญา โดยหลักพุทธสันติวิธีนี้ทำให้เกิดการพัฒนาผู้ประนีประนอมทั้งด้านคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก โดยที่คุณลักษณะผู้ประนีประนอมตามหลักพุทธสันติวิธี 11 ประการคือ 1) การเป็นผู้มีอุดมการณ์ศรัทธาต่องานผู้ประนีประนอม 2) เป็นผู้ที่มีสันติภายในใจเป็นกลาง 3) เป็นผู้ที่มีความรู้ในหน้าที่ 4) มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาด้วยปัญญา 5) เป็นนักฟังอย่างมีอาชีพ 6) สามารถสนทนาอย่างสร้างสรรค์ 7) มีความเป็นกลางปราศจากอคติ 4 8) เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างศีลธรรม 9) เป็นผู้พร้อมเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 10) มีความเป็นมิตรและจริงใจต่อคู่ความทั้งสองฝ่าย และ 11) เป็นผู้ฉลาดในการสร้างสัมพันธ์ โดยคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในคดีอาญาต้นแบบโดยพุทธสันติวิธีมีผลลัพธ์ที่เกิดใน 4 ด้าน คือ 1) บุคลิกงดงาม (Beautiful Personality) หมายถึงบุคคลมีทัศนคติที่ดี เป็นผู้ปฏิบัติดี คิดดี วาจาไพเราะน่าฟัง จิตใจอ่อนโยน สติตั้งมั่นศรัทธาในความดี มีความซื่อสัตย์ 2) พฤติกรรมเหมาะสม (Appropriate Behavior) หมายถึงบุคคลผู้วางตนดี เหมาะสม รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน มีความเป็นกลาง เข้าใจผู้อื่น สามารถสร้างความไว้วางใจ สร้างความศรัทธา สร้างความเชื่อ

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan



Police Officer 4. Journal of Academic Surindra Rajabhat. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>

มันในการทำหน้าที่ให้แก่คู่ความผู้เกี่ยวข้องและองค์กร 3) มันคงเมตตา (Stable Kindness) หมายถึงบุคคลที่มีภาวะเป็นเลิศจนเกิดความมั่นคงของสติ มีพลังจิตหยั่งลึก สามารถควบคุมอารมณ์ตนเอง ควบคุมอารมณ์ผู้อื่น ควบคุมสถานการณ์ไม่มีความอ่อนไหวกับสิ่งหลอกล่อให้ไปในทางมิชอบ มีความเมตตา 4) พัฒนาตื่นรู้ (Developmental Awareness) หมายถึงบุคคลผู้มีจิตใจเบิกบาน ปฏิบัติดี วางตนดีรู้บทบาทหน้าที่ มีความรู้ มีความซื่อสัตย์ มีภาวะเป็นเลิศ เกิดการตื่นรู้ มีสติ มีขันติ เกิดสันติภายในจนประจักษ์สู่สายตาภายนอก เกิดความสว่างทางปัญญาอรบรู้ รู้ปัญหา รู้สาเหตุ รู้วิธีการแก้ รู้ทางออกของปัญหา สามารถอบรมบ่มเพาะตนเองและผู้อื่นได้ (อภิณะภา ใสใหม่ พระปราโมทย์ วาทโกวิโท และอดุลย์ ชันทอง, 2566 : 1160-1172) สรุปความการประนีประนอมได้ว่าตำรวจผู้ปฏิบัติงานควรใช้หลักประนีประนอมให้มากในการเจรจากับประชาชน ผู้รับบริการเพราะเป็นหลักที่มีลักษณะของการยอมผ่อนปรนผ่อนผัน แสดงออกในลักษณะของการไม่ขัดแย้ง ช่วยลดความขัดแย้งในการเจรจาหรือประสานงานระหว่างตำรวจกับประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้กรณีตำรวจใช้หลักพุทธสันติวิธีจักส่งผลเชิงบวกต่อความขัดแย้งเป็นอย่างยิ่ง

สรุปข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ได้ความว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยมากกับแนวทางการใช้วิธีการยอมตามและการประนีประนอมเป็นแนวทางแก้ปัญหาความขัดแย้งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้อำนาจเพื่อลดความขัดแย้ง ส่วนข้อค้นพบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปความได้ว่าการใช้อำนาจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความขัดแย้งมากที่สุด ส่วนการประนีประนอมมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมต่อความขัดแย้งมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจจำต้องหลีกเลี่ยงการใช้ อำนาจเกินขอบเขตระหว่างการให้บริการประชาชน ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ตำรวจที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กรณีเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเลือกใช้ วิธีการประนีประนอมเป็นวิธีการแรกเพื่อลดหรือขจัดความขัดแย้งนั้น

1.2 ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการประชาชนบนสถานี ตำรวจต้องกำชับกำกับดูแลการปฏิบัติงานควบคู่กับตรวจสอบติดตามประเมินผลการปฏิบัติโดยให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนใช้อำนาจตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดใน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับโดยต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

Citation : พิษศาล พันธุ์พัฒนา. (2567). อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

ตำรวจนครบาล 4. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(5) : 15-34; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>



1.3 สถานีตำรวจควรพัฒนาระบบช่องทางทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าปัจจุบันกรณีเกิดข้อขัดแย้ง รวมทั้งจัดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อกระจายข้อมูลช่องทางทางการร้องเรียนไปสู่ประชาชน สังคมได้อย่างกว้างขวาง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการจัดการความขัดแย้งบริบทอื่นที่ไม่ปรากฏในงานเพื่อขยายองค์ความรู้

2.2 ควรศึกษาประเด็นเดียวกันนี้แต่ใช้สถานที่แตกต่างกัน เช่น ศึกษากองบังคับการตำรวจนครบาลอื่น เช่น บก.น.1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 หรือศึกษาหน่วยงานตำรวจอื่น ๆ เช่น กองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดหรือกองบัญชาการตำรวจไซเบอร์ เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาความขัดแย้งในเชิงเปรียบเทียบเสมือนทวนซ้ำเพื่อตรวจสอบยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัย หรือทำการศึกษาในบริบทเดียวกันแต่เปลี่ยนช่วงเวลาศึกษา

2.4 ควรศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวหลักดำเนินงาน มุ่งหวังได้ข้อมูลในเชิงกว้างรายละเอียดมากกว่าการใช้การศึกษาเชิงปริมาณเป็นตัวนำขับเคลื่อน

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธันสถา โรจนตระกูล. (2562). การจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 6(2) : 14-27.
- ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติเรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ (ฉบับที่ 29) พ.ศ.2563. (2563). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 177 ตอนพิเศษ 205 ง. หน้า 151-162.
- ศรีเสด็จ กองแกน. (2566). การจัดการความขัดแย้ง. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*. 1(2) : 36-49.
- สิญาธร นาคพิน และวิลาวัณย์ สมบูรณ์. (2562). การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. 6(2) : 21-47.
- สีดา สนศรี. (2564). การจัดการความขัดแย้ง: ความเข้าใจพื้นฐานและกรณีศึกษา. *วารสารการเมืองและการปกครอง*. 11(2) : 245-256.



สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). **แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติราย 5 ปี พ.ศ. 2566 -2570**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2566). การแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://office2.bangkok.go.th/ard/?Page_id=4048. สืบค้น 26 ธันวาคม 2566.

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. (2566). **สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ปีงบประมาณ 2565**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

อาภาสิริ สุวรรณานนท์ และฉัตรชัย มหาคีตา. (2562). การประเมินประสิทธิผลของสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติการตำรวจปี 2560. **วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย**. 11(3) : 159-181

อภิณะฎา ไส้ไหม พระปราโมทย์ วาทโกวิโท และอดุลย์ ชันทอง. (2566). รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมในคดีอาญาต้นแบบโดยพุทธสันติวิธี. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**. 11(3) : 1160-1172.

เอื้องฟ้า เขากลม เจนจิรา จันท์อินทร์ และศิริรักษ์ ยกเส้ง. (2566). การจัดการความขัดแย้งของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารสักทอง**. 29(1) : 137-146.

Harris, J.E. (2022). Application of Path Analysis and Structural Equation Modeling in Nutrition and Dietetics. **Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics**. 121(11) : 154-168.

Hilaire, J.S. (2023). **Managing Policy and Reform in an Era of American Police Conflict Who Will Guard the Guardians?**. New York, NY.

Kundi, Y.M., Badar, K., Sarfraz, M., & Ashraf, N. (2023). Interpersonal conflict as a barrier to task performance: the mediating role of workplace deviance and the moderating role of emotional intelligence. **International Journal of Conflict Management**. 34(1) : 67-80.

Liao, Q., & Pandeli, J. (2023). When workplace humour turns into conflict: exploring HR practices in the case of conflict management, **Employee Relations**. 45(5) : 1275-1298.



- Modise, M.J. (2023). Realizing the goals of law and order, Police authority and increasing police professionalism. **International Journal of Innovative Science and Research Technology**. 5(3) : 2389-2391.
- Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. **British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies**. 5(1) : 90-99.
- Owsiak, A., Diehl, P.F., & Goertz, G. (2023). Managing complexity: addressing the civil conflict component of international-civil militarized conflicts (I-CMCs). **International Journal of Conflict Management**. 35(1) : 192-214.
- Özden, M. (2023). Active participation or legal obligation? A qualitative study of the effectiveness of participatory methods designed for local participation. **Quality & Quantity**. 58 : 559–580.
- 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.
- Shahzadi, S., & Sallah, M. (2023). Relationship between conflict types and conflict management strategies during online teaching: A co-relational study. **Journal of Development and Social Sciences**. 4(3) : 403–411.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2022). **The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research**. [Online]. Available : <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>. Retrieved 27 December 2023.

Citation : Phanwattana, P. (2024). The Direct, Indirect and Total Influences of Conflict People to Metropolitan

Police Officer 4. **Journal of Academic Surindra Rajabhat**. 2(5) : 15-34;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.30>



Citation : พิษศาล พันธุ์วัฒนา. (2567). อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

ตำรวจนครบาล 4. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(5) : 15-34; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasrru.2024.30>

