



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจ

นครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร

People's Attitude Toward Police Station Services

at Bang Na Police Station, Bangkok

ภัทรพล ผูกพัน¹, โสภณ ศรีวพจน์²

Pattarapon Phukpan and Sophon Srivapot

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน จากประชากรทั้งหมด 90,148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ ด้านความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 ตัวอย่าง (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า 1.ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. =

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; Suan Sunandha Rajabhat University

² มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย; Chiang Rai Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: phukpan22@gmail.com, Tel. 062-6301123

0.40) ด้านบริการทั่วไป ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.39) และด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และการติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ประชาชน, การบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the attitude of the people towards the police service of Bang Na Police Station. And 2) to compare the attitudes of the people towards police service at Bang Na Metropolitan Police Station, Bangkok that have gender, age, status, education, occupation, average monthly income And requesting service Sample groups include The population who come to use the service at Bang Na Police Station Bangkok, consisting of 398 people from a total population of 90,148 people. The research instrument was a questionnaire consisting of 4 aspects, namely general services Regarding the police discipline Security And in terms of public participation Data analysis by finding frequency, percentage, mean, standard deviation T-test independent comparison, one-way ANOVA, data analysis using social science software packages

The study indicated that 1. People's attitudes towards police service at Bang Na Police Station Bangkok In overall, it was in the highest level ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.30) when considered in each aspect The highest order is from the compliance with police discipline ($\bar{X} = 4.25$, SD = 0.50), followed by safety ($\bar{X} = 4.23$, SD = 0.40), general services ($\bar{X} = 4.21$, SD = 0.39) and Regarding participation



with people The overall picture was at the high level ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.46) respectively.

2. The comparison of personal factors of the people towards the police service of Bang Na Police Station classified by gender, age, status, occupation, and contact for service Have attitude of people towards police service, Bang Na Police Station not different While the educational background And the average monthly income Have different attitudes of the people towards the police service in Bang Na police station At the statistical significance level of .05

Keywords: Attitude, people, police service of Bang Na Police Station

บทนำ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็น“ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์”จึงอาจกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือหัวใจสำคัญและถือว่าเป็นจุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับงานของตำรวจในระดับสถานีตำรวจนั้นอาจแบ่งออกเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การสอบสวนดำเนินคดี งานจราจร งานอำนวยการและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” นั่นเอง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2543)

สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิจากพี่น้องประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพุดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไป รวมทั้งในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่า ตำรวจนั้น“ต้นทุนทางสังคมต่ำ” ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานี

ตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนั้นย่อมมีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจในเรื่องต่างๆ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องช่วยเหลือขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนนั้นได้ แต่ในความเป็นจริงมีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธา เป็นเหตุให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและรวมถึงองค์กรของตำรวจ ปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนในหน้าที่ของตำรวจโดยเฉพาะหน่วยงานระดับสถานีตำรวจต่างๆ นั้น หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าสถานีตำรวจ จะต้องมีความมุ่งมั่นและใส่ใจต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องควบคุมกำกับการดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมตลอดทั้งข้าราชการตำรวจทุกคนต้องมีใจรักงานด้านการบริการ (Service Mind) ซึ่งสถานีตำรวจนครบาลบางนา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อีกทั้งเป็นสถานีตำรวจที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ โดยมีภาระหน้าที่ที่จะต้องดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชน แต่เนื่องจากประชากรตำรวจไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และยังมีปัญหาอีกมากมาย เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ในการการปราบปราม วิทยุสื่อสารรถยนต์มีไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ และที่มีอยู่เดิมมีสภาพทรุดโทรมเพราะมีอายุการใช้งานยาวนานเครื่องคอมพิวเตอร์ 프린เตอร์ เครื่องโปรเจคเตอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เครื่องมือที่ใช้ในการสอบสวนและงานธุรการ มีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานขาดแคลนกำลังพลที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดทำงานประมาณและพัสดุ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546)

จากปัญหาและผลกระทบดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัญหาและผลกระทบ ความคิดเห็นหรือทัศนคติของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร



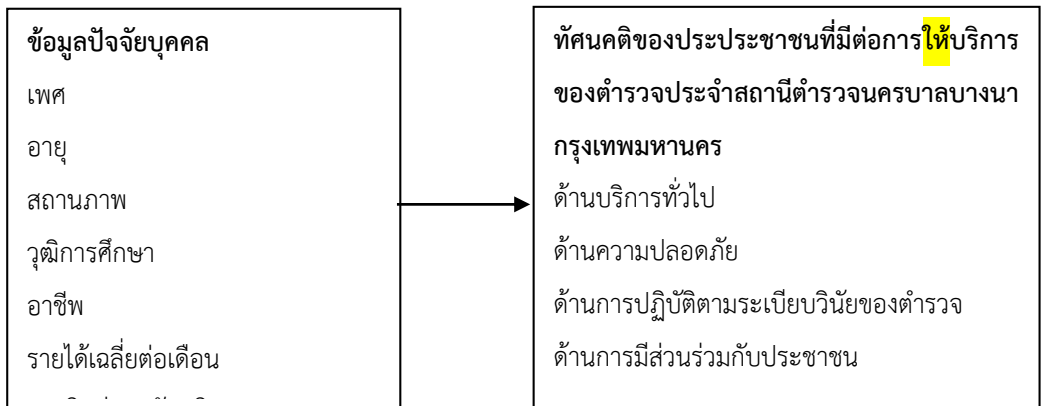
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ
ตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนากรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีการวิจัยด้วยการสืบค้นข้อมูล โดยอาศัยเอกสารเป็นหลัก ด้วยวิธีการศึกษาสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากแนวคิดตามทฤษฎีอื่น ๆ ตำราวิชาการ บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและจากการศึกษาข้อมูลแนวคิดเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริการทั่วไป 2) ด้านความปลอดภัย 3) การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ 4) การมีส่วนร่วมกับประชาชน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชากรในพื้นที่ทั้งหมด 90,148 คน จำนวน 398 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประชากรทั้งหมดในเขตพื้นที่บางนา โดยการคำนวณประชากรจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างระยะเวลาการดำเนินวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ.2562 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการติดต่อขอรับบริการ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนากรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชากรในพื้นที่ทั้งหมด 90,148 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประชากรในพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการคำนวณประชากรจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่

(Taro Yamane) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างระยะเวลาการดำเนินวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ.2562 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรทั้งหมดในเขตพื้นที่บางนา จำนวนทั้งหมด 90,148 คน โดยการคำนวณประชากรจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่า (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยสุด (Least Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)



โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยนำข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.50 มีสถานภาพ โสด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 การศึกษาจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 มีรายได้ 5,001-20,000 บาท จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 การติดต่อขอรับบริการ จำนวน 118 คน เคยไปติดต่อขอรับบริการขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา คิดเป็นร้อยละ 29.60

2. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านบริการทั่วไป ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21

2) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25

3) ด้านความปลอดภัย ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23

4) ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยภาพรวม

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านบริการทั่วไป	4.21	0.39	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ	4.25	0.50	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	4.23	0.40	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน	4.15	0.46	มาก
รวม	4.21	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.50) รองลงมาด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.40) รองลงมาด้านบริการทั่วไป ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.39) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
ชาย	231	4.21	0.317	0.294	0.066
หญิง	167	4.12	0.281		

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนด้านเพศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มี



ทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	464	3	0.155	1.703	.166
ภายในกลุ่ม	35.773	394	0.91		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.040	2	0.020	0.219	.803
ภายในกลุ่ม	36.197	395	0.092		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 4 ผลจากการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.612	5	.322	3.650	0.003
ภายในกลุ่ม	34.625	392	0.088		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 5 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ด้วยเทคนิค LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
$\bar{X}$	4.04	4.25	4.07	4.18	4.23	4.23
ประถมศึกษา	4.04	0.208*	0.032	0.141	0.187*	0.190
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.25		0.176*	0.067	0.021	0.018
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.07			0.109	0.155*	0.158
ปวส./อนุปริญญา	4.18				0.045	0.048
ปริญญาตรี	4.23					0.003
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.23					

*ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ประชากรที่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกับ มัธยมศึกษาตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประถมศึกษา แตกต่างกับ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างกับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. แตกต่างกับ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.684	5	.137	1.507	.186
ภายในกลุ่ม	35.554	392	0.091		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 7 ผลจากการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.864	3	.288	3.209	.023*
ภายในกลุ่ม	35.373	394	.090		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 8 ผลการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายค่าของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันด้วยเทคนิค LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
----------------------	-------------	-------------------	-------------------	------------------

	$\bar{X}$	4.14	4.38	4.22	4.25
ไม่มีรายได้	4.14		0.235*	0.075*	0.104
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.38			0.161	0.131
5,001- 20,000 บาท	4.22				0.029
20,001บาท ขึ้นไป	4.25				

*ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชากรที่ไม่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกับ ประชากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่ไม่มีรายได้ แตกต่างกับ 5,001- 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีการติดต่อขอรับบริการต่างกัน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.193	6	0.032	0.350	.910
ภายในกลุ่ม	36.044	391	0.092		
รวม	36.237	397			

จากตารางที่ 10 ผลจากการตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีการติดต่อขอรับบริการต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของประชากร ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญสามารถมาอภิปรายผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร



ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้าน พบว่า ด้านบริการทั่วไป สอดคล้องกับ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ประชากรในพื้นที่ มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ สอดคล้องกับ กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ประชากรในพื้นที่ มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับ วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528) ประชากรในพื้นที่ มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน สอดคล้องกับ วรชาติ แก้วกว่า (2552) ประชากรในพื้นที่ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีเพศต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ประชากรชาย และประชากรหญิง มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีอายุ และสถานภาพต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ประชากรในเขตพื้นที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ประชากรในเขตพื้นที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่

บางนา ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ประชากรในเขตพื้นที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ชากร เปรมฤดีเลิศ (2560) ประชากรในเขตพื้นที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีการติดต่อขอรับบริการต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ประชากรในเขตพื้นที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย ได้ดังนี้ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ด้านบริการทั่วไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจ มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความปลอดภัย มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา พบว่า ประชากรในเขตพื้นที่บางนา ที่มีเพศต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่มีอายุ และสถานภาพต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีทัศนคติแตกต่างกัน ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีทัศนคติแตกต่างกัน ที่มีการติดต่อขอรับบริการต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



1) ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีตัวอย่างการเขียนคำร้องทุกประเภทติดไว้ในที่ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำในการเขียนคำร้อง

2) ผู้บังคับบัญชาควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจความปลอดภัยของบ้านเรือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

3) ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติงานหน้าที่ตามระเบียบวินัยอย่างเต็มกำลังความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ได้ตรงตามเวลา ทำให้เกิดผลดีต่อการทำหน้าที่

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติต่อการบริการด้านอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2) ควรมีการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจที่อยู่เขตพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะทำให้เห็นความแตกต่างของการให้บริการของสถานีตำรวจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนอื่นๆ หรือปัจจัยอะไรอีกบ้าง ที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.



- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชดาษา อิมสำราญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิต วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประสิทธิ์ ขุนอินทร์. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกัน อาชญากรรมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก.
- พระราชกฤษฎีกา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี. เข้าถึงได้จาก <https://ooty191-thai-cop.blogspot.com>.
- ราชัน นามสมพงษ์. (2553). การบริการที่ดี. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org>.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2543). ความสำคัญของสถานีตำรวจ. เข้าถึงได้จาก <http://www.royalthaipolice.go.th>.
- สำรวย อินทร์พรหม. (2558). ขวัญกำลังใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เอกชาคร เปรมฤดีเลิศ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรรัตนานิเบศร์ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก.