



ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อตำรวจนครบาล

นายณัฐนันต์ ประชาอนวงศ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์
สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ.2542

ISBN 974-281-302-7

2400

The Attitude and Satisfaction of Bangkok People toward metropolitan police

Mr. Natanat Pracha-anuwong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts**

Department of Business Communication Arts

Graduate School Dhurakijpundit University

1999

ISBN 974-281-302-7



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล**

โดย นายณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตรธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.สมควร กวียะ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ศ.สุกัญญา สุตบรรณัต)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รศ.ดร.สมควร กวียะ)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รศ.ดร.ธนวดี บุญลือ)

..... กรรมการ

..... กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
(อาจารย์อรุณ งามดี)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.พรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 17 เดือน 6 เมษายน พ.ศ. 2542

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความสามารถเอาใจใส่เป็นอย่างดี และความช่วยเหลือจากศาสตราจารย์สุภัฏญา สุตบรรทัด ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์อรุณ งามดี กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งท่านได้ช่วยชี้แนะ และให้คำปรึกษาต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ด้วยดีมาตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษาต่างๆ และช่วยขัดเกลา หัวข้อวิทยานิพนธ์ด้วยดีมาตลอด และกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ธนวดี บุญลือ ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณ พันตำรวจโทพิสิฏฐ์ ไปรุ่งโรจน์ ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดี

สุดท้ายด้วยความเคารพอย่างสูงสุดในชีวิต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อประสิทธิ์ ประชาอนุวงศ์ คุณแม่กาญจนา ประชาอนุวงศ์ บิดามารดา ผู้ให้กำเนิดที่อบรมเลี้ยงดูให้ชีวิต และให้อาณัติแก่ผู้วิจัยมาตราบจนทุกวันนี้ รวมไปถึงพี่ๆ ทุกคนของผู้วิจัย หากไม่ได้ท่านทั้งหลายเหล่านี้เป็นกำลังใจ และคอยให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะคุณพ่อ และคุณแม่ ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจหลักสำคัญที่ทำให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านทั้งที่ได้เอ่ยนาม และมีได้เอ่ยนามมาอีกครั้ง ณ โอกาสนี้

นายณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์

2 กุมภาพันธ์ 2542

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ม
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
สภาพและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหานำการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	7
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของกรมตำรวจ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 ระเบียบวิธีวิจัย	25
ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	25
ประชากร	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กลุ่มตัวอย่าง.....	25
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	30
การวัดค่าตัวแปรและการให้คะแนนคำตอบ	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
วิธีการเก็บข้อมูล	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4 ผลของการวิจัย	35
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	39
ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล	41
ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล	43
ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อ การให้บริการของตำรวจนครบาล	45
การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้.....	45
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม	58
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	61
สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน.....	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	66
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก.....	72
แบบสอบถาม.....	73
ตาราง Yamane ที่ 95%.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	รายชื่อสถานีตำรวจนครบาล.....26
2	จำนวนประชากรในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาล27
3	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล.....29
4	จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....35
5	จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....36
6	จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา.....37
7	จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....37
8	จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ.....38
9	ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ.....39
10	ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี ต่อสถานีตำรวจนครบาล คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ.....41
11	ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี ต่อการให้บริการของ ตำรวจนครบาล คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ.....43
12	เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ.....46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ	46
14 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพ มหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตาม อายุ	47
15 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา.....	47
16 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพ มหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตาม การศึกษา.....	48
17 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ.....	48
18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพ มหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตาม อาชีพ.....	49
19 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลจำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ.....	50
20 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามเพศ	50
21 เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามอายุ.....	51
22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติ ของประชาชนชาวกรุงเทพ มหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามการอายุ.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามการศึกษา.....52
24	เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามอาชีพ.....52
25	เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ.....53
26	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ.....53
27	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ.....54
28	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนชาว กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ.....54
29	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา.....55
30	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของประชาชนชาว กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตาม การศึกษา.....55
31	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ.....56
32	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของประชาชนชาว กรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ.....57
33	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้ บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ.....58

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตำรวจนครบาล
ชื่อนักศึกษา	นายณัฐธินันต์ ประชาอนุวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.สมควร กวียะ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ
ปีการศึกษา	2541

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล อันจะทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพ พฤติกรรม สถานีตำรวจ และการให้บริการของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล 9 สถานี จากจำนวนสถานีตำรวจนครบาลทั้งหมด 87 สถานี เป็นขอบเขตในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ S.D. ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test และ F-test โดยการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจในการแสดงทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจในการแสดงทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ และอายุ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน

7. ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรม และสถานีตำรวจนครบาล เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการของตำรวจนครบาล ที่จะช่วยให้ประชาชนได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้นกว่านี้

Thesis Title The Attitude and Satisfaction of Bangkok People toward metropolitan police

Name Mr. Natanat Pracha-anuwong

Thesis Advisor Associate Pfof. Dr. Somkuan Kaviya

Department Business Communication Arts

Academic Year 1998

Abstract

The purpose of this research is to study the attitude and satisfaction towards metropolitan police's personality, behavior, service to the people, and police station. The survey research was conducted by using questionnaire to collect the data from 400 people living in Bangkok. The people were accidentally selected from 9 stations out of 87 metropolitan police station areas. T-test and F-test were used to test the differences of variables.

The findings from research were :

1. Most people in the sample group are not sure of their attitudes toward personality and behavior of metropolitan police.
2. Most people in the sample group are not sure of their attitudes toward metropolitan police station.
3. Most people in the sample group are moderately satisfied with the services from metropolitan police.
4. The sample group having different ages, education levels and occupations have different attitudes toward personality and behavior of the metropolitan police.
5. The sample group having different sexes and ages have different attitudes toward police station.

6. The sample group having different ages, education levels and occupations have different satisfactions toward the service from metropolitan police .

7. For the last part there are some recommendations which would help improve personality, behavior and the service of metropolitan police station for the better.

บทที่ 1

บทนำ

สภาพและความสำคัญของปัญหา

สถานีตำรวจนครบาลหรือโรงพัก หรือที่เรียกกันโดยย่อว่า สน. ซึ่งสถานีตำรวจนครบาลนี้จะหมายถึงสถานีตำรวจที่ตั้งอยู่เฉพาะในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครเท่านั้นและมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอันเป็นเมืองหลวง ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากเมืองอื่น ๆ ของประเทศ โดยเฉพาะทางด้านลักษณะของพื้นที่ที่จะเห็นได้ว่ากรุงเทพมหานครประกอบด้วยสถานที่ที่สำคัญ สถานที่ทำการราชการ สถานที่ประกอบการค้าทั้งใหญ่และเล็ก พื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งรวมกันอยู่หนาแน่น นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์รวมของสถาบันสำคัญต่าง ๆ ของประเทศเกือบทุกลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการบริหาร การปกครอง การศึกษา สังคม การเมือง เทคโนโลยี แรงงาน หรือศาสนา ซึ่งเป็นผลทำให้ลักษณะทั่วไปของกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์รวมเกือบทุกสิ่งทุกอย่าง อันนำมาซึ่งความแออัดทั้งด้านประชากรต่อพื้นที่อาคารสิ่งปลูกสร้าง จำนวนยานพาหนะและเส้นทางคมนาคม

จากลักษณะดังกล่าวจึงทำให้กรุงเทพมหานครมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากและยังเป็นปัญหาที่แตกต่างจากเมืองอื่น ๆ ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นหน้าที่อันสำคัญของตำรวจนครบาล ซึ่งจะต้องป้องกัน และแก้ไขปัญหานั้นเพื่อให้บังเกิดความผาสุก และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตำรวจมีหน้าที่อยู่หลายฐานะ ได้แก่ (คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนครบาลทดลอง, 2527 : 2)

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 2. ในฐานะผู้รักษากฎหมายมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
 3. ในฐานะข้าราชการกึ่งพลเรือนและกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและมอบหมาย รวมทั้งรักษาความสัมพันธ์ระหว่างทหารและพลเรือน
 4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
 5. ในฐานะตำรวจสนามมีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศ
- ในลักษณะรุกรานโดยฉับพลัน และการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าจากหลายฐานะข้างต้นทำให้ตำรวจต้องมีภาระหน้าที่อย่างกว้างขวาง แต่มีภารกิจหนึ่งเป็นภารกิจหลักอันสำคัญที่สุดนั่นก็คือการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนนั่นเอง ด้วยภารกิจอันสำคัญของตำรวจ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักของรัฐที่รับผิดชอบด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน แต่ปรากฏว่าเวลาผ่านไปนับเป็นหลายทศวรรษ งานของตำรวจก็ยังคงได้รับความแคลงใจจากสาธารณชนอยู่เสมอว่า ปฏิบัติงานไม่ได้ผลเต็มที่เท่าที่ควร มีข้อวิพากษณ์วิจารณ์ผ่านสื่อมวลชนเกี่ยวกับสมรรถนะ พฤติกรรมและความสามารถในการให้บริการรวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่เนืองๆ ดังจะเห็นได้จากกรณีปัญหาส่วยวินมอเตอรืไซด์ ส่วยทางด่วน ส่วนทางหลวง หรือการฉ้อฉลโกงเงินจากชาวบ้าน หรือกระทั่งการพัวพันกับการค้ายาเสพติด เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่สร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีให้แก่วงการตำรวจเป็นอย่างยิ่ง

ตำรวจคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ภารกิจของตำรวจเป็นงานที่ต้องควบคุมสังคม เพื่อให้คนในสังคมได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน การปฏิบัติหน้าที่หลักของตำรวจก็คือการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคม งานของตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางทั้งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การควบคุมความประพฤติบุคคลบางจำพวกและการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ กล่าวคือ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจะต้องอาศัยความร่วมมือของประชาชน ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนทุกระดับอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการปฏิบัติตามภารกิจของตำรวจไม่ว่ากรณีใด ๆ จึงต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชนที่รวมเรียกกันว่า กลุ่มบุคคลหรือชุมชนเป็นหลัก แต่การรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์พื้นฐานของสังคม ตำรวจยังต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกรอบของบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งเท่ากับตำรวจเข้าไปมีบทบาทในการจัดข้อขัดแย้งของบุคคลสองกลุ่ม คือผู้ได้ประโยชน์และกลุ่มผู้เสียประโยชน์ ภาพลักษณ์ของตำรวจจึงได้รับการมองในแง่ต่าง ๆ โดยเฉพาะภาพลบตลอดเวลาจากผู้เสียประโยชน์

ดังนั้นภารกิจของตำรวจจึงเป็นงานที่ทำการควบคุมสังคมอีกอย่างหนึ่ง เพื่อให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสุขปลอดภัยตรงตามความหมายของคำว่า "ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์" การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจึงค่อนข้างจะเป็นงานที่เป็นการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคม งานของตำรวจมีขอบเขตกว้างมีทั้งการดำเนินการเพื่อการควบคุมอาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรม

การควบคุมความประพฤติ หรือแม้กระทั่งหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ของรัฐอีกด้วย

"...ภาพของตำรวจพูดกันอย่างยุติธรรมเป็นภาพในทางลบมากกว่าทางบวก...เหตุผลสำคัญอันหนึ่ง เพราะว่ามีบทบาทที่เรามีต่อชุมชนและสังคมนั้น เป็นบทบาทในทางใช้พระเดช เราต้องเข้าไปปราบปรามในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เราเป็นผู้ซึ่งประชาชนตั้งความหวังไว้มาก ถ้าคนของเราในจำนวนเกือบสองแสนคน คนใดคนหนึ่งไปทำอะไรไม่ถูกต้อง ภาพนั้นก็กระจายไปสู่พวกเราโดยทั้งหมด ถ้าคนสัก 90 คน ทำถูกต้อง คนอีก 10 คน ทำไม่ถูกต้อง ภาพ 10 คนนั้นจะลบคน 90 คนหมด อันนี้เป็นสิ่งที่เป็นความจริงในสังคมเรา..." (เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ, 2537 : 6)

จากข้อความข้างบนนี้เป็นคำกล่าวของนายชวน หลีกภัย ในโอกาสไปปาฐกถาพิเศษในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี พ.ศ. 2537 ของสมาคมโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ณ. โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2537

สถานีตำรวจนครบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมตำรวจที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนชาวกรุงเทพมหานครค่อนข้างมาก เนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลมีทั้งหมด 87 สถานี ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร ดังนั้นตำรวจนครบาลจึงถือเสมือนหนึ่งตัวแทน ของกรมตำรวจที่มีความใกล้ชิด เกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลนั้น ได้มีการแบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลไว้ทั้งหมด 5 งานด้วยกันคือ (การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ : คำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537) 1. งานอำนวย การ 2. งานป้องกันปราบปราม 3. งานสอบสวน 4. งานสืบสวน 5. งานจราจร

เมื่อหน้าที่ หรืองานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นภาพลักษณ์ของตำรวจนครบาลจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่จะนำไปสู่ความร่วมมือ ความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และการยอมรับในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอันสูงสุด

ฉะนั้นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจนครบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่ง เพื่อให้ได้ทราบถึงทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพ พฤติกรรม สถานีตำรวจ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลว่ามีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนด้วยหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมไปถึงบุคลิกภาพ พฤติกรรม และสถานีตำรวจนครบาลให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ในแนว

ทางที่ถูกต้องภายใต้กฎหมาย พร้อมทั้งจะได้นำมาเป็นประโยชน์ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปในอนาคต

ปัญหำนำการวิจัย

1. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติอย่างไรต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติอย่างไรต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอย่างไรต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
5. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
6. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับสถานีตำรวจนครบาล
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับการให้บริการของตำรวจนครบาล

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติในเชิงลบต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติในเชิงลบต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในเชิงลบต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลที่ต่างกััน
5. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลที่ต่างกััน
6. ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลที่ต่างกััน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาเฉพาะ ประชาชนที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลมีเขตพื้นที่รับผิดชอบเฉพาะกรุงเทพมหานคร
2. การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจนครบาล ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น

คำนิยามศัพท์

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดในใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจนครบาล ทั้งในด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรม สถานีตำรวจ และการให้บริการของตำรวจนครบาล

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก เช่น เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ที่เกิดจากประสบการณ์เก่า และประสบการณ์ใหม่ในการรับรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพ พฤติกรรม และสถานีตำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจนครบาล หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลว่ามีความพอใจ หรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

บุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล หมายถึง บุคลิกท่าที การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน หรือในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่

สถานีตำรวจนครบาล หมายถึง สถานีตำรวจที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการงานด้านต่าง ๆ กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การให้บริการของตำรวจนครบาล หมายถึง ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจระดับสถานีตำรวจนครบาล ในการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับ ประชาชน และการบริการประชาชน ซึ่งจะครอบคลุมงานของตำรวจทั้ง 5 งาน คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่พักอาศัย หรือดำเนินชีวิตประจำวันในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจนครบาลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

บชน. ย่อมาจาก กองบัญชาการตำรวจนครบาล

บกน. ย่อมาจาก กองบังคับการตำรวจนครบาล

สน. ย่อมาจาก สถานีตำรวจนครบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพ พฤติกรรมสถานี ตำรวจนครบาลและการให้บริการของตำรวจนครบาล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลในการบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ให้ได้รับความพึงพอใจต่อไป

2. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาล ให้มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจต่อไป

3. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของตำรวจ นครบาล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ให้ได้รับความพึงพอใจต่อไป

4. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ และการให้ บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจนครบาลต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงานองค์กร สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทั้งประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อม บวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อ บุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่ ฯลฯ เพราะคนเรานั้นย่อมมีภาพในจิตใจต่อโลกภายนอก

วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 89) ได้สรุปความหมายของภาพลักษณ์ได้ดังนี้

ภาพลักษณ์ในด้านวิชาการประชาสัมพันธ์หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ เช่น ภาพที่มีต่อ บุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) ฯลฯ และภาพดังกล่าวอาจจะเป็นภาพ ที่สิ่งเหล่านี้ คือ บุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสร้างให้เกิดแก่จิตใจเรา หรือ อาจเป็นภาพที่เราสร้างขึ้นเองก็ได้

แฟรงค์ เจฟกินส์ (Frank Jefkins, 1977 : 14) “ภาพลักษณ์เป็นคำที่คนมักเข้าใจผิด และนำไปใช้ผิดมากพอ ๆ กับคำว่า การประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ในทางการประชาสัมพันธ์ นั้น หมายถึงความประทับใจที่ถูกต้อง

เคลาด์ โรบินสัน (Claude Robinson) และวอลเตอร์ บาร์โลว์ (Dr. Walter Barlow) (1959 : 22) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับคำว่า ภาพลักษณ์ไว้ในวารสาร Public Relations Journal ฉบับ September, 1959 ว่าภาพลักษณ์หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อ องค์กร ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้น ๆ อาจได้มาจากทั้งประสบการณ์ ทางตรง (Direct Experience) และประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ของเขาเอง

ความสำคัญของภาพลักษณ์

เป็นที่ยอมรับกันว่าการอยู่รอดของการดำเนินกิจการของหน่วยงานทุกหน่วยขึ้นอยู่กับ ภาพลักษณ์อยู่มิใช่น้อย หากหน่วยงานหรือองค์กรสถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิด

ความเลื่อมใสศรัทธา ให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานนั้น ๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบมีชื่อเสียงเลื่อมเสีย ประชาชนก็ไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ เกิดความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังหน่วยงานนั้นไปในที่สุด ซึ่งผลที่ตามมาคือหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ย่อมประสบอุปสรรคนานาชนิดในการปฏิบัติงาน และถ้าหากปล่อยทิ้งไว้ไม่มีการแก้ไขหน่วยงานนั้น ๆ ก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ ต้องล้มเลิกกิจการไปในที่สุด

ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์การ สถาบันต่าง ๆ จึงพยายามแข่งขันกันในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานของตน Edward L. Bernays (1961 : 128) กล่าวว่าหน่วยงานหรือองค์การใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงาน องค์การนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัยหรือเกลียดชัง รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือ องค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยองค์การย่อมสวยงาม เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาไว้วางใจ

ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การหรือสถาบันในสังคม ทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจเอกชน และสาธารณสุขทางด้านช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่กิจการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี หรืออาจจะดีกว่าที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ปราศจากความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งที่มีความประทับใจเกิดขึ้นในจิตใจของกลุ่มชนที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่จำเป็นจะต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการจับกุมผู้กระทำผิด การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนที่ได้รับความเดือดร้อน การได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้กระทำผิด เช่น การค้ายาบ้า บ่อนการพนันจากประชาชนที่ให้ความช่วยเหลือกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนการให้ความสนับสนุน และช่วยเหลือในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในสายตาของประชาชนโดยทั่วไป

ประเภทของภาพลักษณ์

แฟรงค์ เจฟกินส์ (Frank Jefkins, 1977 : 56-57) นักประชาสัมพันธ์ผู้มีชื่อเสียงชาวอังกฤษได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. Multiple Image ได้แก่ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในสายตาของคนทั่ว ๆ ไป ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป หรืออาจเป็นภาพลักษณ์ที่ตัวแทนขององค์การหรือสถาบันทำให้เกิดขึ้น เช่น พนักงานขายของบริษัทแต่ละแห่งก็ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทเหล่านั้นแตกต่างกันออกไป มีทั้ง

ภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีต่อหน่วยงานแห่งเดียวกันนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับการทำงานของพนักงานขายแต่ละคน เป็นต้น

2. Current Image ได้แก่ ภาพลักษณ์กลุ่มชนมีต่อหน่วยงานที่เป็นไปในทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ เป็นทัศนคติที่เหมือน ๆ กันของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อหน่วยงาน เช่น ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของ กทม. เมื่อเกิดภาวะน้ำท่วมกรุงเทพฯ ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจ เป็นต้น Current Image เป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญมากที่สุดที่เราจำเป็นต้องทราบ เพราะเป็นภาพลักษณ์ในปัจจุบันที่สะท้อนจุดยืนของหน่วยงานในขณะนั้น

3. Mirror Image คือ ภาพลักษณ์ที่ฝ่ายบริหารเชื่อเอาเองว่าเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป ซึ่งโดยแท้จริงแล้วอาจเป็นการปักใจเชื่อที่ผิดก็ได้ หรือเป็นข้อผิดพลาดของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่ไม่รายงานสถานะของภาพลักษณ์ที่แท้จริงให้ฝ่ายบริหารทราบ หรือเป็นความผิดพลาดของฝ่ายบริหารเองที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์รายงานให้ทราบแล้ว แต่ไม่สนใจหรือไม่ยอมเชื่อถือ

4. Wish Image เป็นภาพลักษณ์ที่ฝ่ายบริหารต้องการให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานกับสินค้าหรือบริการของหน่วยงาน และพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ปรารถนานี้

5. Optimum Image เป็นภาพลักษณ์เป้าหมายซึ่งสามารถเป็นไปได้ตามความเหมาะสม การที่เราจะออกข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างหรือเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์นั้นเราจะเล็งผลเลิศไม่ได้ว่า กลุ่มชนเป้าหมายจะได้รับข่าวสารทุกคน และเข้าใจในเรื่องราวที่เราออกข่าวไปทั้งหมด เราต้องยอมรับในข้อจำกัดเรื่องความสามารถของประชาชน ความเข้าใจ ความจำใจหรือความไม่เต็มใจจะรับข่าวสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิด Optimum Image ขึ้น

6. Corporate Image ได้แก่ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานโดยส่วนรวมเป็นภาพลักษณ์ของสถาบัน ไม่ใช่ของสินค้าหรือบริการ กลุ่มชนแต่ละกลุ่ม เช่น นักการเมือง ลูกค้า พนักงาน หรือชาวบ้านทั่ว ๆ ไป ก็อาจมีภาพลักษณ์ต่อหน่วยงาน หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม Corporate Image ควรจะเป็นภาพลักษณ์ในทางที่ดี

ภาพลักษณ์ขององค์การอาจแยกออกได้เป็น 2 ส่วน (อำนาจ วีรวรรณ, 2537 : 106-107) คือ

1. ส่วนที่เป็นกิจกรรม
2. ส่วนที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคล

ส่วนที่เป็นกิจกรรม คือ ส่วนที่ไม่มีชีวิตจิตใจขององค์การ ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับการประกอบการต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในขณะนี้อาจได้รับการยกย่องว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศและในอาเซียน ภาพลักษณ์ที่ออกมาจึงมีลักษณะของความมั่นคงของกิจการ บริวารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำเข้ามาใช้แสดงถึง

ความก้าวหน้าทันสมัยขององค์กร ในขณะที่ระบบการจัดการ เป็นต้นว่า การวางแผนงาน การตั้งเป้าหมายและการประเมินผล ล้วนเป็นงานที่เสริมให้องค์การมีภาพลักษณ์เด่นยิ่งขึ้น

ส่วนที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งหมายถึง ส่วนที่ทำให้ให้องค์การมีชีวิตจิตใจมั่นคง ถ้าจะเปรียบกับคน ส่วนที่หนึ่งก็เปรียบเสมือนกับร่างกาย ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะ 32 ประการ ส่วนที่สอง คือ ส่วนที่เป็นจิตใจ ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมสั่งการให้ส่วนที่หนึ่ง คือ ร่างกายแสดงพฤติกรรมออกมา

ส่วนที่เป็นกิจกรรม เป็นส่วนที่อาจมีภาพลักษณ์เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรืออาจปรุงแต่งให้ชัดเจนขึ้นได้ง่าย ขึ้นอยู่กับการบงการของส่วนที่สอง คือ คน ซึ่งเป็นผู้ปรุงแต่งหรือผู้กำกับ

นำหนักของความสำเร็จที่จะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรออกมาเป็นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับส่วนที่เป็นตัวบุคคล เพราะนอกจากคนจะเป็นตัวกำหนดบทบาทขององค์กรในส่วนที่เป็นกิจกรรม ให้แสดงภาพลักษณ์ออกมาในรูปได้แล้ว ข้อเท็จจริงประการหนึ่งคือ บุคลิกของผู้บริหารระดับสูงจะถูกมองว่าเป็นบุคลิกหรือภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย โดยเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดใหญ่

ในเวลาเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคลิกของพนักงานทุกคนในองค์กรจะไม่ได้เป็นตัวแทนของภาพลักษณ์ด้วย แต่เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงเป็นที่รู้จักในวงสังคมมากกว่า และข่าวคราวออกไปมากกว่า สังคมจึงให้ความสนใจกับบทบาทของผู้บริหารระดับสูง ในฐานะผู้นำขององค์กรมากเป็นพิเศษ

การที่ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ชี้นำ ย่อมจะชี้นำตามลักษณะนิสัยหรือบุคลิกส่วนตัวของเขาเองเป็นสำคัญ เช่น ผู้บริหารที่มีลักษณะเป็นพ่อค้า ก็มักจะเน้นในเรื่องการหาตลาดและกำไร คนก็จะมองว่าองค์กรนั้นเน้นกำไรเป็นสำคัญ หรือผู้บริหารที่มีลักษณะเป็นนักวิชาการ คนก็จะมองว่าองค์กรนั้นมีลักษณะทำอะไรเป็นระบบ และขั้นตอน หรือองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นเจ้าของ มูลนายมากก็จะถูกมองว่ามีลักษณะอนุรักษ์นิยม เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในภาคปฏิบัติจริง ๆ แล้ว สังคมไทยมักให้ความสำคัญแก่บุคคลมากเป็นพิเศษถึงกับเคยมีผู้เปรียบเปรยเอาไว้ว่า "ค่าของคนนั้นอยู่ที่ว่าเป็นคนของใคร" ฉะนั้นการวางตัวของบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ดังนั้นในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจนครบาล นอกจากจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอแล้ว ยังจำเป็นจะต้องอาศัยบุคลิกภาพหรือภาพลักษณ์ที่ดีของผู้บริหารระดับสูงเป็นสำคัญ รวมทั้งจะต้องทำการวางแผนระยะยาว เพื่อสร้างหรือปรุงแต่งภาพลักษณ์ของตำรวจให้เป็นไปในทิศทางที่ดีตามที่ต้องการ จนได้รับความไว้วางใจและความสนับสนุนจากประชาชนในที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์นี้ สามารถนำเอาไปสร้างเป็นกรอบในการออกแบบ
สอบถาม

ทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคตินั้นเป็นนามธรรม และเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม
ของบุคคล จากการศึกษาค้นคว้าของนักจิตวิทยาหลายท่านหลายกลุ่ม ทำให้เกิดแนวความคิด
แตกต่างกันออกไป และแต่ละท่านก็ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติตามความคิดเห็นของตนเอง
ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะออกมาในลักษณะของความรู้สึก ดังจะยกตัวอย่างตามที่นักจิตวิทยาบางท่านได้
ให้ไว้ดังนี้ (อ้างในทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 : 132)

Allport ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้น
โดยอาศัยประสบการณ์ และสภาวะของความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของ
บุคคลมีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ

Kretch and Crutahfield ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของกระบวนการที่จะ
ทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และการรู้การคิด ซึ่งกระบวนการ ดังกล่าวนี้จะเป็นผลมา
จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Samoff ได้ให้ความหมายไว้สั้น ๆ ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความต้องการที่จะแสดง
ปฏิกิริยาของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบของทัศนคติ

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ (2529 : 179) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติได้เป็น 3 ส่วน
คือ ส่วนที่เป็นความคิด (ความเชื่อ) ส่วนที่เป็นอารมณ์ (ความรู้สึก) และส่วนที่เป็นพฤติกรรม
(การปฏิบัติ)

ยกตัวอย่างเช่น ทัศนคติที่ดีต่อพุทธศาสนา ย่อมหมายถึงความเชื่อในคำสั่งสอนของ
พระพุทธเจ้า ความรู้สึกศรัทธาในพุทธศาสนา และแนวโน้มทางพฤติกรรมที่จะไปโบสถ์ รักษาศีล และ
ปฏิบัติธรรม เป็นต้น หรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อขบวนการต่อสู้เพื่อสิทธิของสตรี ย่อมหมายถึง ความเชื่อว่า
ผู้หญิงควรอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือน หรือการทำตัวเป็นช่างเท้าหลัง ความรู้สึกพึงพอใจกับ ผู้หญิงที่
บอบบาง นุ่มนวลและพฤติกรรมที่จะเลือกคู่ครองในลักษณะที่พึงพามากกว่าคนที่เป็นตัวของตัวเอง
 เป็นต้น

การที่มีองค์ประกอบทางอารมณ์อยู่ในทัศนคติด้วย ช่วยทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างทัศนคติกับความเชื่อทั่ว ๆ ไป ความเชื่อที่ว่าโลกกลม ไม่ได้มีองค์ประกอบของความรู้สึกอยู่ด้วย จึงไม่นับว่าเป็นทัศนคติ แต่เป็นเพียงการยอมรับทางความคิดกับสิ่งที่เชื่อว่าเป็นข้อเท็จจริง คนที่เชื่อดังกล่าวจึงไม่ได้สนับสนุนหรือคัดค้านเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ และถ้าบังเอิญมีการค้นพบครั้งใหญ่ว่าโลกไม่ได้กลมอย่างที่คิด คนที่เชื่อก็ไม่ได้เดือดร้อนและไม่ได้กระตือรือร้นที่จะเปลี่ยนความคิดของตนเอง ดังนั้น ในเรื่องทัศนคติที่มีองค์ประกอบทางอารมณ์อยู่ด้วย มันจึงมีแนวโน้มที่จะบ่งชี้ว่า เราสนับสนุนหรือต่อต้าน สิ่งที่เรามีทัศนคติด้วย

สำหรับองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมนั้น จะต้องทำความเข้าใจด้วยความระมัดระวัง โดยทั่ว ๆ ไป เรามักจะพบว่าทัศนคดีย่อมควบคู่ไปกับการที่จะแสดงพฤติกรรมไปตามทัศนคติ เช่น

- พฤติกรรมที่จะเข้าใกล้
- การแสดงความเชื่อถือในสิ่งที่เราชื่นชอบ แต่ไม่มีโอกาสหรือไม่กล้าใกล้ชิด
- แนวโน้มที่จะแสดงอาจต่อต้านกับสิ่งที่เราไม่ชอบและต้องการจัดการกับสิ่งนั้น
- การแสดงลักษณะหลบหลีกในสิ่งที่เราไม่ชอบและเราไม่ต้องการจะติดต่อสัมพันธ์ด้วย

อย่างไรก็ตาม บางครั้งพฤติกรรมก็ไม่อาจจะแสดงได้อย่างตรงไปตรงมาหรือเห็นได้ ชัดเจน เนื่องจากมีปัจจัยอื่นมารบกวน หรือกำหนดให้ไม่สามารถแสดงออกได้ เช่น ลูกน้องที่มีทัศนคติทางลบต่อผู้บังคับบัญชา มีความเชื่อว่าเจ้านายคนนั้นลำเอียง มีความรู้สึกเกลียด แต่ไม่สามารถแสดงออกตรงไปตรงมาได้กับความเชื่อ และความรู้สึกของตน เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้ความดีความชอบแก่เขา ดังนั้น การแสดงออกทั่วไปอาจมีลักษณะเคารพ ฟินอบพิเทา แต่ถ้ากล่าวให้ถึงที่สุดแล้ว เมื่อเราสังเกตการสื่อสารของเขาโดยละเอียดทั้งที่ใช้คำพูดและที่ไม่ใช้คำพูดแล้วก็จะพบว่าเขาก็แสดงพฤติกรรมที่ไม่ชอบเจ้านาย เช่น อาจโดยการวิจารณ์หรือนินทาลับหลัง แสดงกิริยาไม่เคารพ เมื่อผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น ปัญหาก็คือเราจะมีโอกาสสังเกตเขาอย่างละเอียดจนเห็นพฤติกรรมได้ทุกแง่ทุกมุมนั้นได้ยากมาก

ยังมีคำอีก 2 คำที่เป็นลักษณะของทัศนคติเช่นกัน แต่มีความหมายที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นคำแรกคือ อคติ (prejudice) เป็นทัศนคติที่ฝังแน่นเสียจนยากจะเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะโดยข้อมูลหรือประสบการณ์ทางตรงก็ตาม ยกตัวอย่างเช่น อคติของคนรวย (บางคน) ต่อคนจนว่าหยาบคาย สกปรก ไร้ ขี้เกียจ หรืออคติของคนจน (บางคน) ว่าคนรวยเป็นพวกที่ คดโกง เอาไรต์ เอาเปรียบ หน้าเนื่อใจเสื่อ เป็นต้น

ส่วนอีกคำก็คือภาพฝังใจ (Stereotype) ก็เป็นทัศนคติเช่นกัน แต่มีลักษณะเฉพาะตรงที่เป็นทัศนคติที่เป็นความเชื่ออย่างกว้างขวางของสมาชิกในสังคม ยกตัวอย่างเช่น ทัศนคติว่าผู้ชายเป็นชาตินักรบ ผู้หญิงไม่ต้องมายุ่งกับหน้าที่การป้องกันประเทศ เป็นต้น

การวัดทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ประการ การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึก และองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (direction) และปริมาณ (magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2529 : 185)

ทิศทาง (direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง



แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง ซึ่งอาจเป็นไปในทางบวกหรือลบ

คนที่มีทัศนคติรุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์ ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (salient) ความซับซ้อน (complexity) ความรู้สึกนึกคิด (consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

จากที่กล่าวจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง และปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธีดังนี้

1. วิธีการสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมี

ทัศนคติ ความเชื่อ อุปนิสัยเป็นอย่างไร การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และใช้กันมานานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งวิธีนี้เป็นที่นิยมและยังใช้แพร่หลายอยู่ในทุก ๆ สาขาวิชา โดยเฉพาะการศึกษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาได้มองเห็นพฤติกรรมของบุคคลด้วยตัวของมันเอง อันจะก่อให้เกิดการสรุปผลจากการศึกษาได้ตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากวิธีการสังเกตจะถูกต้องใกล้เคียงกับความจริงหรือเป็นที่เชื่อถือได้เพียงใดนั้นมีข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือควรจะมีการศึกษาหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะทัศนคติของบุคคลมาจากหลาย ๆ สาเหตุนอกจากนี้ตัวผู้สังเกตเองจะต้องทำตัวให้เป็นกลาง ไม่มีความลำเอียงและการสังเกตควรไปสังเกตหลาย ๆ ช่วงเวลา ไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น จะไม่สังเกตในเวลาบ่ายเสมอ

2. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้น ๆ ด้วยปาก (พูดคุย) ของตนเอง ซึ่งโดยปกติผู้สัมภาษณ์จะเตรียมแผนการล่วงหน้าเอาไว้ว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำให้ลักษณะบรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นกันเอง ยิ่งถ้าเป็นกันเองมากเท่าใด ข้อมูลที่ได้ก็ยิ่งถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้เล่าจะสบายใจไม่เคร่งเครียด

ข้อควรคำนึงที่สำคัญในการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะในตอนเริ่มแรกของการสัมภาษณ์ไม่ควรทำให้เป็นพิธีที่มีแบบแผน ถึงแม้ผู้สัมภาษณ์จะมีแบบแผนล่วงหน้ามาแล้วก็ตาม การเก็บข้อมูล ผู้สัมภาษณ์อาจจัดบันทึกจากแบบฟอร์มที่เตรียมไป แต่ควรเป็นบันทึกจากเรื่องของข้อเท็จจริงซึ่งจะไม่ทำให้กระทบกระเทือนต่อบรรยากาศของการสัมภาษณ์ หรือไม่ก็อาจใช้เทปอัดไว้ก็ได้ วิธีการสัมภาษณ์นับได้ว่าเป็นวิธีการหาข้อมูลที่ดีวิธีหนึ่งที่ได้สะดวก ไม่สิ้นเปลืองมาก สามารถจะได้รับข้อมูลทั้งอดีต ปัจจุบันและอนาคต แต่ข้อเสียก็คือข้อมูลที่จะเป็นที่เสื่อมเสียแก่ผู้ที่เราจะศึกษาอาจจะไม่ถูกเปิดเผย ซึ่งเราจะต้องใช้วิธีการอื่น ๆ ศึกษาเพิ่มเติมอีก

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีนิยมใช้เมื่อผู้ศึกษาไม่สามารถที่จะติดต่อกับผู้ที่ศึกษาได้โดยตรง แบบสอบถามนั้นจะมีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน การใช้วิธีส่งแบบสอบถามนี้เป็นวิธีที่ใช้กันมากในการวัดทัศนคติ ทั้งนี้เพราะเราสามารถที่จะสร้างและถามได้ในหลาย ๆ ด้าน ความต้องการของผู้ที่ศึกษาอีกทั้งยังเป็นการประหยัดเวลาในการหาข้อมูล เพราะผู้ศึกษาสามารถที่จะส่งแบบสอบถามไปให้คนเป็นจำนวนมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน ส่วนในด้านการลงทุนก็นับได้ว่าใช้ทุนน้อยกว่าอีกหลาย ๆ วิธี

การวัดทัศนคตินิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้ติดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมากได้แก่ มาตราจัดอันดับคุณภาพ มาตราวัดแบบเธอร์สตัน

มาตราวัดแบบลิเคิร์ท และมาตราส่วนแบบ Semantic differential เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึง
มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท และมาตราส่วนแบบ Semantic differential อันเป็นแบบที่นิยมใช้กันมาก
ในประเทศไทยเพียงพอสังเขป

มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้น
และเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตราส่วนวัดทัศนคติแบบ
ลิเคิร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้ว
มีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย
อย่างยิ่ง

การตอบในห้าคำตอบนั้น โดยมากผู้ตอบจะเลือกคำตอบตัวไม่แน่ใจ ดังนั้นบางครั้งจึง
มีผู้ดัดแปลงเป็น 6 ตัวเลือก คือ เป็นเห็นด้วย 3 ตัวเลือกและไม่เห็นด้วย 3 ตัวเลือก โดยหลีกเลี่ยง
ตัวเลือก ไม่แน่ใจ หรือ เห็นด้วย กับ ไม่เห็นด้วย ซึ่ง 6 ตัวเลือกนั้นอาจจะอยู่ในลักษณะดังนี้

- (+1) เห็นด้วยเล็กน้อย
- (+2) เห็นด้วยมากพอควร
- (+3) เห็นด้วยอย่างมาก
- (-1) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย
- (-2) ไม่เห็นด้วยมากพอควร
- (-3) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ตัวอย่างมาตราส่วนวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ท 5 ตัวเลือก

ทัศนคติ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการสอนวิชา เพศ ศึกษาในระดับมัธยมจะช่วยลด ปัญหาอาชญากรรมทางเพศ.....
2. การแสดงความรักในที่สาธารณะ เป็น เรื่องธรรมดาของมนุษย์.....
3. พ่อแม่ควรสอนให้เด็กได้เรียนรู้เรื่อง เพศตั้งแต่เล็ก ๆ.....
4. การทำแท้งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ศาสนา

จากแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินี้ สามารถนำไปสร้างและกำหนดขอบเขตในการออกแบบสอบถาม และนำมาประกอบการอภิปรายผล

ความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ดังนี้
 หลุยส์ จัปาทะ (2533 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้รับบรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก”

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ, 2527 : 31) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

เชลเลย์ (จินตนา วรสายัณห์, 2528 : 36) ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์”

แมคคอร์มิก (McCormic, 1965 อ้างใน ประนิดดา จ่างแก้ว 2538 : 25) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างใน ประนิดดา จ่างแก้ว, 2538 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มิลเล็ทต์ (Millett, 1954 อ้างใน ประนัตตา จ่างแก้ว, 2538 : 27) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Eguitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการ และดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

คณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2537 : 15) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ โดยแบ่งกลุ่มตามองค์ประกอบของการให้บริการดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
 - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการ
 - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการ
 - 1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 2.4 ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการ

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ

3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทาง และขอบเขตในการ ออกแบบสอบถาม พร้อมทั้งนำมาประกอบการอภิปรายผล

การบริการประชาชน

ความหมาย/ประเภท

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐได้ กระจายสินค้าสาธารณะ ออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งตรงตาม ทิศนะของ บรรจบ กาญจนดุล (2523:80-82) "บริการประชาชน" หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐ จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่สนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจการที่ตอบสนองความต้องการ ได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

จากประเภทของ "บริการประชาชน" ตามทัศนะของ บรรจบ กาญจนดุล จะเห็นว่า เราสามารถแบ่งหน่วยงานของรัฐออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงาน ที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต (เช่น การไฟ ฟ้า การประปา) ประเภทหนึ่ง อีกประเภทหนึ่งก็คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมาย เพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่ง ตรงกับลักษณะของตำรวจนครบาล ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติและความพึงพอใจของ ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล" ในครั้งนี้ จึงจำเป็นต้องพิจารณาแนวคิด/ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ "การบริการประชาชน" ด้วย ซึ่งถ้าพิจารณาจากแนวคิดของ Bertram M. Gross (1968 : 723-725) ที่ว่า องค์การเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม ทั้งที่เป็น สมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิกองค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดต่อคบหากัน ระหว่าง องค์การกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์การกับลูกค้าหรือผู้บริการ ก็คือผลิตภัณฑ์ขององค์การหรือการบริการนั่นเอง แล้วจะเห็นว่าประเด็นที่จะต้องนำมาพิจารณาใน การศึกษา "การบริการประชาชน" นั้น ได้แก่ สัมพันธภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (เนื่อง จากจะต้องมีการติดต่อคบหากัน) และหลักการในการให้บริการที่ดี (เพราะการบริการคือสิ่งเชื่อม โยงระหว่างองค์การกับลูกค้า) นั่นเอง

หลักการให้บริการ

ในการศึกษาการบริการประชาชนนี้ อิลิฮู แคทซ์ และเบรนดา แดเนท (Elihu Katz and Brenda Danet, 1973 : 19) ต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์การของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การปฏิบัติโดยมีการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) ที่ประชาชนต้องได้รับจากองค์การของรัฐ และหลักการสุดท้ายคือ การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality)

หลักการประการแรก คือ การติดต่อเฉพาะงานเป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด (Brenda Danet, 1981 : 336) เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ ไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อ

หลักการประการที่สอง คือ การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมที่ประชาชนควรได้รับ คือ ให้บริการแก่ประชาชนโดยปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง จึงถือว่าเป็นบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม

สำหรับหลักการประการที่สาม คือ การวางตัวเป็นกลาง หมายถึงการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้เน้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล โดยให้ประชาชนเป็นผู้ประเมิน

ส่วน กุลธน ธนาพงศธร (2526 : 303-304) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมาใช้เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

สำหรับการพิจารณาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการนั้น แคทซ์ และแดนเนท (Katz and Danet, 1973 : 10) มีความเห็นว่า องค์ประกอบในการพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรประกอบด้วย

1. องค์ประกอบสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น ค่านิยม มารยาทในสังคม เป็นต้น

2. องค์ประกอบภายในหน่วยงานให้บริการ (Organizational Factors) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้บริการเอง เช่น เป้าหมายของหน่วยงาน กฎระเบียบ คำสั่งแนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อให้และรับบริการ (Situation Factors) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นขณะให้และรับบริการ เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัว เป็นต้น

หลังจากนั้น แดนเนท ได้นำเอาแนวความคิดของตนที่ร่วมศึกษากับแคทซ์มาขยาย โดยได้แยกปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นจำนวน 4 ประการ (Brenda Danet, 1981 : 336) ได้แก่ ประการแรก การให้บริการเมื่อครั้งที่ผ่านมา (Previous Encounter) ประการที่สองปัจจัยองค์การ ได้แก่ ความเป็นวิชาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ เป้าหมายองค์การ ประการที่สาม ปัจจัยสภาพการพบปะ ได้แก่ ที่ตั้งทางกายภาพขององค์การ ที่ตั้งทางสังคม เวลา ข่าวสารข้อมูลที่ใช้วิธีการติดต่อขอรับบริการและลักษณะของประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ และประการสุดท้าย ปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม ปทัสถาน วัฒนธรรมท้องถิ่น และกระบวนการประกิดสังคมที่องค์การตั้งอยู่

การบริหารงานของกรมตำรวจ

ภารกิจของกรมตำรวจ

กรมตำรวจมีภารกิจที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ (กองวิจัยและแผนงานกรมตำรวจ, 2535:15-20)

1. รักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อนำมาซึ่งความสงบสุขของประชาชน
2. การรักษาความมั่นคงของชาติ ได้แก่ การป้องกันและปราบปรามการก่อการร้ายหรือก่อความไม่สงบต่างๆ รวมทั้งการเป็นกำลังสนับสนุนฝ่ายทหารในการป้องกันประเทศ
3. การรักษากฎหมายและอำนวยความยุติธรรม ได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความศักดิ์สิทธิ์และเกิดความเป็นธรรมในสังคมโดยเท่าเทียมกัน ด้วยการใช้กระบวนการสืบสวนและจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายเพื่อส่งศาลพิจารณาลงโทษตามกฎหมาย
4. นำбатทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากเหตุต่างๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย อุทกภัย ภัยพิบัติอื่นๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก ฯลฯ เป็นต้น

การจัดส่วนราชการกรมตำรวจ

การจัดส่วนราชการของกรมตำรวจในปัจจุบันสามารถจัดแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ได้เป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายอำนวยการในด้านต่างๆ ของกรมตำรวจ เป็นหน่วยงานในระดับเทียบเท่ากองบัญชาการ 4 หน่วยงาน คือ สำนักงาน กำลังพล สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานจเรตำรวจ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการซึ่งมีระดับเป็นกองบังคับการอีก 6 กองบังคับการ คือ สำนักงานแลขานุการกรมกองวิชาการ กองคดี กองการต่างประเทศ กองการเงิน และงานตรวจสอบภายใน
2. ฝ่ายปฏิบัติการ กรมตำรวจได้จัดแบ่งหน่วยงานที่เป็นกำลังปฏิบัติการออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ หน่วยงานที่เป็นหน่วยปฏิบัติในงานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย หน่วยที่เป็นหน่วยปฏิบัติในงานด้านรักษาความมั่นคง และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านกิจการพิเศษ
 - 2.1 หน่วยปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งงานส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม งานด้านรักษากฎหมาย

และอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม จัดหน่วยปฏิบัติการโดยหลักการแบ่งพื้นที่เป็น 10 หน่วยงาน คือ ตำรวจภาค 1-9 และกองบัญชาการตำรวจนครบาล นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่เสริมการปฏิบัติทั่วประเทศอีก 1 กองบัญชาการ คือ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

2.2 หน่วยปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคง ซึ่งงานส่วนใหญ่จะเป็นด้านการป้องกันและปราบปรามการก่อการร้าย การก่อความไม่สงบ หรือการก่อความกระเทือนความมั่นคงและการสกัดกั้นการรุกรานจากกำลังภายนอกประเทศ ซึ่งหน่วยงานสำคัญของกรมตำรวจที่รับผิดชอบ คือ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน และสำนักงานตำรวจสันติบาล

2.3 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านกิจการพิเศษ ซึ่งเป็นงานเฉพาะด้านนอกเหนือจากงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและงานด้านการรักษาความมั่นคง โดยประกอบด้วย หน่วยงานระดับกองบัญชาการ 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

3. ฝ่ายสนับสนุน คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในกรมตำรวจ ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกองบัญชาการ 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานแพทย์ใหญ่ และสำนักงานวิทยาการตำรวจ

4. ฝ่ายการศึกษา คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการศึกษาอบรม พัฒนาข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกองบัญชาการ 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองบัญชาการศึกษา และกองบัญชาการโรงเรียนนายร้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ทำการวิจัยในปี พ.ศ. 2530 เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล 6 ด้านด้วยกัน คือ ด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรม พบว่ายังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงอีกมาก ด้านการสอบสวน ประชาชนก็ยังเห็นว่าควรมีการปรับปรุงอีกมาก ด้านการสอบสวน ประชาชนก็ยังเห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้วยเช่นกัน ด้านการให้บริการบนสถานีตำรวจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีปานกลาง ด้านการจราจรก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก สุดท้ายทางด้านภาพพจน์และความประพฤติของตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวโดยสรุปแล้วในภาพรวมประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอีกมาก

ปิยะ อุทาโย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ" ในปี 2539 สรุปผลการวิจัยได้ว่า ค้นพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการงานตำรวจดังกล่าว ประกอบด้วย พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ และความชัดเจนของระบบการให้บริการ โดยตัวแปรพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสูงสุดที่สุด รองลงมา คือความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการและตามด้วยความชัดเจนของระบบให้บริการ

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเททและระดับมัลติแควริเทท" ในปี 2531 สรุปผลได้ว่า อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์

พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยม และทัศนคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร" ในปี 2529 สรุปผลได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยทำให้งานในความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความราบรื่น ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี

วิรัตน์ ราชณรงค์ (2521 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม" ในปี 2521 สรุปผลได้ว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อนายต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องมาจากเมื่อมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วก็เต็มไปด้วยความยุ่งยาก แม้ให้ความช่วยเหลือเป็นพยานก็ไม่ได้ได้รับความสะดวก ลำช้า แถมข้ายังไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควรอีกด้วย

ศิริวรรณ อนันต์โท (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกรของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร" ในปี 2529 สรุปผลได้ว่าในส่วนของปัจจัยด้านภูมิหลังมีเพียงอายุและระดับการศึกษาของประชาชนเท่านั้น ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ตำรวจในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์แต่อย่างใด

Brown and Coulter (1983 : 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมืองทัสคาลูส มลรัฐอลาบามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัย และวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ (subjective and

objective measures of police service delivery) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการปฏิบัติตัวของ ตำรวจต่อประชาชน นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ถ้าหากประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ตรงไปตรงมา และเป็นไปด้วยความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ แล้วประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และยังพบอีกว่าปัจจัยทางด้านเพศ ฐานะ การศึกษา สีผิวจะมีผลต่อ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจ ขณะเดียวกันก็พบเพิ่มเติมว่า ยิ่งประชาชนที่สัมผัสงาน ตำรวจน้อย จะยิ่งมีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจมาก อีกทั้งหากประชาชนคนใดที่เคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในจำนวนมากครั้งเท่าใด ก็จะมียิ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของตำรวจน้อยลงเท่านั้น

Fitzgerald and Durant (1980:585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในมลรัฐเทนเนสซี ที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับ อัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง และปัจจัยทางด้านทัศนคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเพื่อการสำรวจทัศนคติ และความพึงพอใจของประชากรชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตำรวจนครบาลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาไว้ดังนี้

ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยและดำเนินชีวิตประจำวันในเขต กรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เพราะเป็นช่วงอายุที่เริ่มสนใจข่าวสารบ้านเมืองแล้ว และเริ่มเข้ามาจับบทบาทในสังคม เช่น มีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือเป็นกลุ่มนักศึกษาซึ่งมีพลังในการเรียกร้อง เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชากรมีอยู่จำนวนมาก จึงต้องทำการคัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane (อ้างใน พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2536 : 87) โดยมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกสถานีตำรวจนครบาล

สถานีตำรวจนครบาลในปัจจุบันมีทั้งหมด 87 สถานี ซึ่งทางกรมตำรวจได้จัดแบ่งสถานีตำรวจนครบาลออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ทั้งหมด 9 กลุ่ม หรือเรียกกันตามทางราชการว่า 9 บกน. ซึ่งมีรายชื่อสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดแต่ละบกน. ดังนี้

ตารางที่ 1
รายชื่อสถานีสำรวจนครบาล

บกน.	ชื่อสถานีสำรวจนครบาล	สถานี
บกน. 1	ดุสิต พญาไท มักกะสัน ห้วยขวาง ดินแดง นางเลิ้ง สามเสน ชนะสงคราม บางโพ	9
บกน. 2	บางซื่อ สุทธิสาร พหลโยธิน เตาปูน ประชาชื่น โคกคราม คันนายาว บางเขน สายไหม ทุ่งสองห้อง ดอนเมือง	11
บกน. 3	หนองจอก ประชาสำราญ ลาดกระบัง ร่มเกล้า ฉลองกรุง จรเข้้น้อย มีนบุรี นิ มิตรใหม่ ลำหิน ลำผักชี สุวินทวงศ์	11
บกน. 4	ห้วยหมาก ลาดพร้าว วังทองหลาง โชคชัย บีงกุ่ม บางชัน ประเวศ อุดมสุข	8
บกน. 5	บางนา พระโขนง คลองตัน ทองหล่อ ลุมพินี ทุ่งมหาเมฆ บางโพกวาง วัดพระยาไกร	8
บกน. 6	ปทุมวัน พลับพลาไชย 1 พลับพลาไชย 2 สำราญราษฎร์ พระราชวัง จักรวรรดิ บางรัก ยานนาวา	8
บกน. 7	บางพลัด บางยี่ขัน บางขุนนนท์ บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ บางเสาธง ท่าพระ ตลิ่งชัน ธรรมศาลา ศาลาแดง บวรมงคล	11
บกน. 8	บางยี่เรือ ตลาดพลู บุปผาราม บุคคโล สำเหร่ สมเด็จเจ้าพระยา ราษฎร์บูรณะ บางมด ทุ่งครุ ปากคลองสาน บางคอแหลม	11
บกน. 9	ภาษีเจริญ ท่าข้าม เพชรเกษม หนองแขม หลักสอง หนองค้างพลู บางขุนเทียน บางบอน แสมดำ เทียนทะเล	10

ที่มา : กองกำกับการกำลังพล กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2541.

การคัดเลือกสถานีตำรวจนครบาลมากำหนดขอบเขตในการวิจัยนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling โดยใช้วิธีจับฉลาก เพื่อให้ได้สถานีตำรวจนครบาลที่ใช้เป็นตัวแทนในแต่ละบกน. โดยจะเลือกมาจาก บกน. ละ 1 สถานีเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กระจาย และครอบคลุมไปทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการเลือกสถานีในแต่ละบกน. ได้ดังนี้

บกน. 1	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ นางเลิ้ง
บกน. 2	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ ประชาชื่น
บกน. 3	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ ลำผักชี

บกน. 4	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ หัวหมาก
บกน. 5	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ วัดพระยาไกร
บกน. 6	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ บางรัก
บกน. 7	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ บางพลัด
บกน. 8	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ ทွ่งครุ
บกน. 9	ได้สถานีตัวแทนคือ	สถานีตำรวจ บางบอน

ตารางที่ 2
จำนวนประชากรในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาล

สถานีตำรวจ	จำนวนประชากรในเขตพื้นที่
นางเลิ้ง	99,700
ประชาชื่น	149,035
ลำผักชี	57,000
หัวหมาก	358,039
วัดพระยาไกร	297,519
บางรัก	448,875
บางพลัด	289,810
ท่งครุ	135,000
บางบอน	117,609

ที่มา : ฝ่ายธุรการของสถานีตำรวจนครบาล ในแต่ละสถานีตัวอย่าง, 2541.

ขนาดตัวอย่างประชาชนในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล

สืบเนื่องจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลมีความหลากหลาย มีทั้งกลุ่มประชาชนที่มีที่พักอาศัยโดยมีสำเนาทะเบียนบ้านอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กลุ่มผู้พักอาศัย โดยไม่มีสำเนาทะเบียนบ้าน หรือแม้แต่กลุ่มประชาชนที่เข้ามาทำธุรกิจ ทำงาน หรือศึกษาเฉพาะช่วงเวลาในแต่ละพื้นที่ ไม่ได้มีการเก็บรวมสถิติไว้อย่างเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่มีกรอบบัญชีประชากรที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามเพื่อให้เป็นการกำหนดขอบเขตประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงจะใช้ข้อมูลจำนวนประชากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจนครบาล มาเป็นกรอบในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นข้อมูลประชากรของแต่ละสถานีตำรวจนครบาล ที่ประมาณการจาก

จำนวนประชากรในพื้นที่ ที่อยู่ภายใต้ความดูแลของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ๆ เป็นหลัก ซึ่งจะครอบคลุมทั้งประชากรที่มีสำเนาทะเบียนบ้านถูกต้องตามกฎหมาย และประชากรที่ไม่มีสำเนาทะเบียนบ้านถูกต้องตามกฎหมาย อันจะหมายความรวมถึงผู้ที่เข้ามาทำงาน หรือเข้ามาติดต่อธุรกิจในพื้นที่นั้น ๆ ในแต่ละวันด้วย ทั้งนี้จะตั้งอยู่บนฐานคิดว่าประชาชนที่ดำรงชีวิตประจำวันส่วนใหญ่อยู่ในเขตสถานีตำรวจนครบาลใด ก็จะใช้บริการจากสถานีตำรวจนครบาลนั้น ๆ เป็นหลัก

สุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ให้ได้สัดส่วนตามประชากรในแต่ละสถานีตัวแทน ซึ่งจำนวนตัวอย่างของแต่ละสถานีตัวแทนจะคำนวณหาได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{จำนวน ตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรของแต่ละสถานีตัวแทน}}{\text{จำนวนทั้งหมดของประชากรในทุกสถานีตัวแทน}}$$

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด	=	400 ตัวอย่าง
จำนวนทั้งหมดของประชากร ในทุกสถานีตัวแทน	=	99,700 + 149,035 + 57,000 + 358,039 + 297,519 + 448,875 + 289,810 + 135,000 + 117,609 = 1,952,587 คน
1. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจนางเลิ้ง	$\frac{400 \times 99,700}{1,952,587}$	= 20.424 ตัวอย่าง
2. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจประชาชื่น	$\frac{400 \times 149,035}{1,952,587}$	= 30.530 ตัวอย่าง
3. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจลำผักชี	$\frac{400 \times 57,000}{1,952,587}$	= 11.676 ตัวอย่าง
4. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจห้วยขวาง	$\frac{400 \times 358,039}{1,952,587}$	= 73.346 ตัวอย่าง
5. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจวัดพระยาไกร	$\frac{400 \times 297,519}{1,952,587}$	= 60.948 ตัวอย่าง
6. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจบางรัก	$\frac{400 \times 448,875}{1,952,587}$	= 91.954 ตัวอย่าง

7. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจบางพลัด	$400 \times 289,810$	= 59.369	ตัวอย่าง
	<u>1,952,587</u>		
8. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจทุ่งครุ	$400 \times 135,000$	= 27.655	ตัวอย่าง
	<u>1,952,587</u>		
9. จำนวนตัวอย่างของสถานีตำรวจบางบอน	$400 \times 117,609$	= 24.092	ตัวอย่าง
	<u>1,952,587</u>		

ตารางที่ 3
จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล

สถานีตำรวจ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามคำนวณ	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
นางเลิ้ง	99,700	20.424	20
ประชาชื่น	149,035	30.530	31
ลำผักชี	57,000	11.676	12
หัวหมาก	358,039	73.346	73
วัดพระยาไกร	297,519	60.948	61
บางรัก	448,875	91.954	92
บางพลัด	289,810	59.369	59
ทุ่งครุ	135,000	27.655	28
บางบอน	117,609	24.092	24
รวม			400

การสุ่มตัวอย่างประชาชนจะใช้วิธีการสุ่มแบบ Purposive Sampling โดยจะแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ และประชาชนโดยทั่วไปตามแหล่งชุมชน และสถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า ตลาดสด ห้างร้าน สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษา และหมู่บ้านต่าง ๆ ซึ่งจะเก็บให้ครบ 400 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนที่จะเก็บจริงในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาล ตัวแทนต่าง ๆ ทุกสถานี

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากแนวคิดหรือทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมมติฐานของการวิจัยที่กล่าวไว้
ตอนต้น สามารถกำหนดตัวแปรต่าง ๆ สำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- ลักษณะทางประชากรบางประการของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- ทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
- ทักษะเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาล
- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล

การวัดค่าตัวแปร และการให้คะแนนคำตอบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการรับบริการ)

ส่วนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล โดยวัดจาก
แบบสอบถาม และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 " สำหรับเห็นด้วย
- 3 " สำหรับไม่แน่ใจ
- 2 " สำหรับไม่เห็นด้วย
- 1 " สำหรับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 เป็นทัศนคติเชิงลบ

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66 เป็นทัศนคติปานกลาง หรือไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 เป็นทัศนคติเชิงบวก

ส่วนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาล โดยวัดจากแบบสอบถาม และมีเกณฑ์
การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 " สำหรับเห็นด้วย
- 3 " สำหรับไม่แน่ใจ
- 2 " สำหรับไม่เห็นด้วย

- 1 คะแนน สำหรับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 เป็นทัศนคติเชิงลบ
 คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66 เป็นทัศนคติปานกลาง หรือไม่แน่ใจ
 คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 เป็นทัศนคติเชิงบวก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล โดยวัดจากแบบสอบถาม และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับพอใจมาก
 4 “ สำหรับพอใจ
 3 “ สำหรับปานกลาง
 2 “ สำหรับไม่พอใจ
 1 “ สำหรับไม่พอใจมาก

- และมีเกณฑ์การจัดลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 แสดงว่า พอใจน้อย
 คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66 แสดงว่า ปานกลาง
 คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 แสดงว่า พอใจมาก
 ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้กรอกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยจะแจกให้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง และจะรวบรวมกลับคืนที่โดยประกอบด้วยลักษณะคำถามต่าง ๆ จำนวน 5 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ จะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับประชากร หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ

ส่วนที่ 2 มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ จะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 3 มีคำถามทั้งหมด 7 ข้อ จะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 4 มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ จะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล ซึ่งจะครอบคลุมงานของตำรวจนครบาลทั้ง 5 งาน ดังนี้

ข้อ 1 – 7 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก

ข้อ 8 – 11 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับงานป้องกันและปราบปราม

ข้อ 12 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับงานสอบสวน

ข้อ 13–15 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับงานสืบสวน

ข้อ 16–18 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับงานจราจร

ส่วนที่ 5 เป็นส่วนที่ให้ผู้กรอกแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่าง

อิสระ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรต่าง ๆ ไปปรึกษาอาจารย์ เพื่อพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อจะได้คำถามที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัย และผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด ไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจริง แล้วนำผลมาหาความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาในแต่ละส่วนดังนี้ คือ

1. ในส่วนทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.7824
2. ในส่วนทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.8115
3. ในส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.8270

หลังจากนั้นจึงนำมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในด้านเนื้อหาภาษาที่ใช้ให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ดีในการสื่อความหมาย และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_r^2} \right]$$

- เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S_r^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละส่วน

วิธีการเก็บข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่าง ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยและผู้ช่วยได้นำแบบสอบถามไปให้ประชาชนเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และรอรับกลับคืนเลย

2. กรรมวิธีทางข้อมูล

2.1 ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง เนื้อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด และเมื่อได้ผลมาแล้วจึงนำมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

2.2 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการ

2.3 แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลวิจัยต่อไป

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ S.D. เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลทางด้านประชากร รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อบุคลิกภาพ พฤติกรรม สถานีตำรวจ และการให้บริการของตำรวจนครบาล

3.2 ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ F-test (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะใช้วิธีการของ LSD

(Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ โดยการทดสอบสมมติฐาน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสัญลักษณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง
X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)
S.S.	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
t	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
F	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
d.f.	หมายถึง	degree of freedom
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล สถานีตำรวจนครบาล และการให้บริการของตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล สถานีตำรวจนครบาล และการให้บริการของตำรวจนครบาล ในการเสนอผลการวิจัยจัดเรียงลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
3. ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล
4. ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
5. การทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
เพศ

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	46.2
หญิง	215	53.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ปรากฏว่าเป็นหญิงมากกว่าชาย คือร้อยละ 53.8 เป็นหญิง และร้อยละ 46.2 เป็นชาย แต่ก็ยังคงมีอัตราส่วนใกล้เคียงกัน

อายุ

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	จำนวน	ร้อยละ
18 - 25 ปี	129	32.2
26 - 35 ปี	139	34.8
36 - 45 ปี	90	22.5
46 - 55 ปี	34	8.5
56 - 65 ปี	4	1.0
มากกว่า 65 ปี	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามอายุแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี คือ 129 คนคิดเป็นร้อยละ 32.2 นอกจากนั้น ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 กลุ่มที่มีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และกลุ่มที่มีอายุอยู่ระหว่าง 56-65 ปี และ มากกว่า 65 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

การศึกษา

ตารางที่ 6
จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	22	5.5
มัธยมศึกษา / ปวช.	71	17.7
อนุปริญญา / ปวส.	58	14.5
ปริญญาตรี	227	56.8
ปริญญาโท	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คือ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 นอกจากนั้น ได้แก่ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวนเท่ากันคือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

อาชีพ

ตารางที่ 7
จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	66	16.5
ข้าราชการ	35	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	5.7

ตารางที่ 7 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	144	36.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	95	23.8
กรรมกร/หาบเร่/พ่อค้า แม่ค้า/รับจ้าง	22	5.5
อื่น ๆ	15	3.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามอาชีพแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 กลุ่มที่มีจำนวนรองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คือ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 นอกจากนั้น ได้แก่ กลุ่มที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 กลุ่มที่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 กลุ่มที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 กลุ่มที่ประกอบอาชีพเป็นกรรมกร/หาบเร่/พ่อค้า แม่ค้า/รับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และ กลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่นแม่บ้าน แพทย์ พยาบาล จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ประสบการณ์ในการรับบริการ

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล	263	65.8
ไม่เคยรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล	137	34.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามประสบการณ์ในการรับบริการแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล โดยที่กลุ่มที่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของ ตำรวจนครบาล

ตารางที่ 9

ทักษะคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
1. การแต่งกายของตำรวจเท่าที่ท่านพบเห็น ดูแล้วสะอาด สะอาด สง่างาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	61 (15.3)	292 (73.0)	41 (10.2)	6 (1.5)	0 (0.0)	400 (100)	4.02	0.56	เชิงบวก
2. ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากตำรวจ เจ้าหน้าที่มักจะพูดจาท่านด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน	10 (2.5)	130 (32.5)	164 (41.0)	86 (21.5)	10 (2.5)	400 (100)	3.11	0.85	ไม่แน่ใจ
3. ตำรวจมีการแสดงออกอย่างเอาใจจริงเอาใจในการทำงานเพื่อประชาชน	11 (2.8)	88 (22.0)	185 (46.2)	91 (22.7)	25 (6.3)	400 (100)	2.92	0.90	ไม่แน่ใจ
4. ตำรวจได้แสดงกิริยาท่าทางสุภาพ เรียบร้อย ในระหว่างที่ท่านกำลังติดต่อราชการอยู่ด้วย	19 (4.8)	191 (47.7)	127 (31.7)	58 (14.5)	5 (1.3)	400 (100)	3.40	0.84	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
5. ตำรวจมีท่าทีเต็มใจในการอธิบายให้คำแนะนำ และตอบปัญหาของท่าน เมื่อท่านซักถามปัญหาต่างๆจนท่านเข้าใจดี	13 (3.3)	162 (40.5)	134 (33.4)	80 (20.0)	11 (2.8)	400 (100)	3.21	0.89	ไม่แน่ใจ
6. ประชาชนโดยทั่วไปในพื้นที่ชุมชนของท่าน ได้รับการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี เท่าเทียมกันทุกคน	5 (1.2)	26 (6.5)	172 (43.0)	160 (40.0)	37 (9.3)	400 (100)	2.51	0.80	ไม่แน่ใจ
7. เมื่อท่านไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ไม่ต้องเอ่ยปากถามก่อน	10 (2.5)	66 (16.5)	124 (31.0)	167 (41.7)	33 (8.3)	400 (100)	2.63	0.94	ไม่แน่ใจ
8. เป็นที่น่าสังเกตว่าตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ ด้อยรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ต่อประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะคนรวย หรือคนที่ดูภูมิฐาน เท่านั้น	1 (0.3)	34 (8.5)	146 (36.5)	174 (43.5)	45 (11.2)	400 (100)	2.43	0.81	ไม่แน่ใจ
9. ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการรับสินบน	1 (0.2)	18 (4.5)	152 (38.0)	171 (42.8)	58 (14.5)	400 (100)	2.33	0.79	เชิงลบ
10. เมื่อที่เหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจปรากฏว่าท่านได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	7 (1.8)	128 (32.0)	166 (41.5)	83 (20.7)	16 (4.0)	400 (100)	3.07	0.87	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
11. ท่านมีความรู้สึกอบอุ่นใจ ว่าตำรวจสามารถช่วยแก้ ปัญหาให้กับท่านได้ทันกับ ความต้องการ	4 (1.0)	69 (17.2)	166 (41.5)	132 (33.0)	29 (7.3)	400 (100)	2.72	0.87	ไม่แน่ใจ
12. ตำรวจแสดงตนเป็นมิตรที่ น่าไว้วางใจสำหรับประชาชน	14 (3.5)	134 (33.5)	199 (49.7)	36 (9.0)	17 (4.3)	400 (100)	3.23	0.83	ไม่แน่ใจ
รวม							2.97	0.95	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถาม 400 คน มีทัศนคติในเชิงบวกในเรื่องที่ว่า การแต่งกายของตำรวจเท่าที่พบเห็น ดูแล้วสะอาดสะอ้าน สง่างาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 และมีทัศนคติในเชิงลบในเรื่องที่ว่า ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการรับสินบน ด้วยค่าเฉลี่ย 2.33 ส่วนทัศนคติในเรื่องอื่นๆ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง หรือไม่แน่ใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 2.97

ตอนที่ 3 ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล

ตารางที่ 10

ทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ

ข้อความคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
1. เป็นสถานที่ที่ให้ความยุติธรรม และความโปร่งใสในการให้บริการกับประชาชน	6 (1.5)	69 (17.3)	209 (52.2)	99 (24.7)	17 (4.3)	400 (100)	2.87	0.80	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
2. สถานีตำรวจมีความ สะอาด เรียบร้อย	11 (2.8)	264 (66.0)	98 (24.4)	16 (4.0)	11 (2.8)	400 (100)	3.62	0.73	ไม่แน่ใจ
3. ที่ตั้งสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่ท่านพักอาศัยอยู่ อยู่ในบริเวณที่หาง่าย ไปมาสะดวก	20 (5.0)	290 (72.5)	30 (7.5)	48 (12.0)	12 (3.0)	400 (100)	3.65	0.87	ไม่แน่ใจ
4. ให้ความปลอดภัย และ ความอบอุ่นแก่ประชาชน มาก	12 (3.0)	72 (18.0)	168 (42.0)	137 (34.2)	11 (2.8)	400 (100)	2.84	0.85	ไม่แน่ใจ
5. การโทรศัพท์ติดต่อสถานี ตำรวจ เป็นไปด้วยความ สะดวก และรวดเร็วมาก	2 (0.5)	154 (38.5)	129 (32.3)	100 (25.0)	15 (3.7)	400 (100)	3.07	0.90	ไม่แน่ใจ
6. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการ แจ้งเหตุมีขั้นตอนที่รวดเร็ว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	5 (1.2)	109 (27.3)	111 (27.8)	150 (37.5)	25 (6.2)	400 (100)	2.80	0.95	ไม่แน่ใจ
7. ท่านเห็นว่าบนสถานี ตำรวจมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สามารถติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	7 (1.7)	132 (33.0)	117 (29.3)	122 (30.5)	22 (5.5)	400 (100)	2.95	0.96	ไม่แน่ใจ
รวม							3.11	0.93	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 10 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถาม 400 คน มีทัศนคติเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับไม่แน่ใจทุกเรื่อง แต่ในเรื่องสถานที่ตั้งสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยอยู่ว่าอยู่ในบริเวณที่หาง่าย ไปมาสะดวก

และสถานีตำรวจมีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ระดับไม่แน่ใจด้วยค่าเฉลี่ยใกล้เคียงระดับทัศนคติเชิงบวก คือ 3.65 และ 3.62 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง หรือไม่แน่ใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.11

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล

ตารางที่ 11

ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
คำนวณเป็นจำนวน และร้อยละ

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
1. การให้บริการทั่วไปบน สถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับ ทักทาย การให้คำตอบเมื่อมี การสอบถาม การแจ้งเอกสาร	13 (3.2)	135 (33.8)	193 (48.2)	56 (14.0)	3 (0.8)	400 (100)	3.25	0.76	ปาน กลาง
2. การให้ความช่วยเหลือ ประชาชนเมื่อมีเหตุต่างๆ เช่น เมื่อมีเหตุน้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น	3 (0.8)	212 (53.0)	140 (35.0)	35 (8.7)	10 (2.5)	400 (100)	3.41	0.76	ปาน กลาง
3. ให้บริการประชาชนด้วย ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	7 (1.8)	72 (18.0)	188 (47.0)	116 (29.0)	17 (4.2)	400 (100)	2.84	0.83	ปาน กลาง
4. ให้บริการประชาชนเป็น อย่างดี เท่าเทียมกันทุกคน	7 (1.8)	25 (6.2)	150 (37.5)	174 (43.5)	44 (11.0)	400 (100)	2.44	0.84	ปาน กลาง
5. การแก้ไขปัญหาให้ประชา ชนเมื่อมีเหตุ หรือเมื่อได้รับ แจ้ง	1 (0.3)	83 (20.7)	217 (54.2)	82 (20.5)	17 (4.3)	400 (100)	2.92	0.77	ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
6. การพบปะ เยี่ยมเยียน ประชาชน	5 (1.3)	14 (3.5)	180 (45.0)	154 (38.5)	47 (11.7)	400 (100)	2.44	0.79	ปาน กลาง
7. การประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง ประชาชนกับตำรวจ	4 (1.0)	34 (8.5)	164 (41.0)	155 (38.8)	43 (10.7)	400 (100)	2.50	0.83	ปาน กลาง
8. สายตรวจรถยนต์ หรือรถ จักรยานยนต์ ออกตรวจตรา ตามถนน ตรอก ซอย	15 (3.8)	148 (37.0)	163 (40.8)	53 (13.2)	21 (5.2)	400 (100)	3.21	0.91	ปาน กลาง
9. สายตรวจเดินเท้าออก ตรวจตามแหล่งชุมชน	3 (0.8)	51 (12.8)	161 (40.2)	135 (33.7)	50 (12.5)	400 (100)	2.55	0.89	ปาน กลาง
10. การปราบปรามแหล่งค้า ยาเสพติด	20 (5.0)	88 (22.0)	123 (30.7)	124 (31.0)	45 (11.3)	400 (100)	2.78	1.07	ปาน กลาง
11. การตรวจจับ ผู้เสพยาเสพติด ในสถานบันเทิงต่างๆ	12 (3.0)	114 (28.5)	158 (39.5)	87 (21.7)	29 (7.3)	400 (100)	2.98	0.96	ปาน กลาง
12. การรับแจ้งความ	4 (1.0)	114 (28.5)	208 (52.0)	68 (17.0)	6 (1.5)	400 (100)	3.10	0.74	ปาน กลาง
13. การติดตามจับกุมคดี สะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจ ของประชาชน	11 (2.8)	156 (39.0)	164 (41.0)	59 (14.7)	10 (2.5)	400 (100)	3.25	0.83	ปาน กลาง
14. การติดตามจับกุมคดีที่ก่อ ความเดือดร้อน รำคาญใจแก่ ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน เป็นต้น	11 (2.8)	52 (13.0)	112 (28.0)	162 (40.5)	63 (15.7)	400 (100)	2.46	1.00	ปาน กลาง
15. การติดตามทรัพย์สินที่ สูญหาย	2 (0.5)	26 (6.5)	145 (36.3)	185 (46.3)	42 (10.5)	400 (100)	2.40	0.78	ปาน กลาง
16. การควบคุมไฟสัญญาณ จราจร บริเวณทางแยก	13 (3.3)	144 (36.0)	167 (41.7)	55 (13.7)	21 (5.3)	400 (100)	3.18	0.90	ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย ค่าเฉลี่ย
17. การตรวจจับผู้ขับขี่รถที่ กระทำความผิดกฎหมายจราจร	9 (2.3)	80 (20.0)	162 (40.5)	127 (31.7)	22 (5.5)	400 (100)	2.82	0.89	ปาน กลาง
18. การตั้งด่านตรวจค้นรถ	8 (2.0)	102 (25.5)	195 (48.7)	75 (18.8)	20 (5.0)	400 (100)	3.01	0.85	ปาน กลาง
รวม							2.86	0.92	ปาน กลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถาม 400 คน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาลในทุก ๆ เรื่องอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.86

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติในเชิงลบต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

จากตารางที่ 9 พบว่าทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติในเชิงลบต่อสถานีตำรวจนครบาล

จากตารางที่ 10 พบว่าทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในเชิงลบต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลที่แตกต่าง กัน การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ

	n	\bar{X}	S.D.	t
ชาย	185	2.993	0.532	0.973
หญิง	215	2.941	0.529	

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และหญิงมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 13

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	7.648	1.530	5.756*
ภายในกลุ่ม	394	104.693	0.266	
รวม	399	112.341		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 14

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	18 - 25 ปี (3.150)	26 - 35 ปี (2.832)	36 - 45 ปี (2.884)	46 - 55 ปี (3.017)	56 - 65 ปี (2.896)	มากกว่า 65 ปี (3.083)
18 - 25 ปี (3.150)	-	0.318*	0.266*	0.133	0.254	0.006
26 - 35 ปี (2.832)	-	-	0.005	0.185	0.006	0.251
36 - 45 ปี (2.884)	-	-	-	0.132	0.001	0.199
46 - 55 ปี (3.017)	-	-	-	-	0.121	0.006
56 - 65 ปี (2.896)	-	-	-	-	-	0.187
มากกว่า 65 ปี (3.083)	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 15

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	5.018	1.254	4.617*
ภายในกลุ่ม	395	107.323	0.272	
รวม	399	112.341		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 16

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	ประถม ศึกษา (2.905)	มัธยมศึกษา / ปวช. (2.845)	อนุปริญญา / ปวส. (3.117)	ปริญญาตรี (3.001)	ปริญญาโท (2.643)
ประถมศึกษา (2.905)	-	0.060	0.212	0.095	0.261
มัธยมศึกษา / ปวช. (2.845)	-	-	0.272*	0.156*	0.201
อนุปริญญา / ปวส. (3.117)	-	-	-	0.116	0.474*
ปริญญาตรี (3.001)	-	-	-	-	0.357*
ปริญญาโท (2.643)	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับ มัธยม. / ปวช. ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ในทางบวกน้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี ส่วนในระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 17

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	5.907	0.984	3.635*
ภายในกลุ่ม	393	106.434	0.271	
รวม	399	112.341		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 18

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มการอาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	กรรมกร/หาบเร่/พ่อค้าแม่ค้า/รับจ้าง	อื่น ๆ	
	(3.160)	(2.897)	(2.938)	(2.848)	(3.050)	(2.841)	(3.083)	
นักเรียน / นักศึกษา	(3.160)	-	0.263*	0.222	0.313*	0.110	0.319*	0.077
ข้าราชการ	(2.897)	-	-	0.041	0.049	0.152	0.567	0.186
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(2.938)	-	-	-	0.091	0.111	0.097	0.145
พนักงานบริษัท	(2.848)	-	-	-	-	0.202*	0.006	0.235
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	(3.050)	-	-	-	-	-	0.209	0.003
กรรมกร/หาบเร่/พ่อค้าแม่ค้า/รับจ้าง	(2.841)	-	-	-	-	-	-	0.242
อื่น ๆ	(3.083)	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่เป็นนักเรียนนักศึกษา จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ในทางบวกมากกว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ, พนักงานบริษัท และกรรมกร/หาบเร่/พ่อค้าแม่ค้า/รับจ้าง, ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ในทางบวกมากกว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีทัศนคติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 19

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

	n	\bar{X}	S.D.	t
เคยรับบริการ	263	2.951	0.505	-0.742
ไม่เคยบริการ	137	2.993	0.577	

จากตารางที่ 19 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งผู้ที่เคยได้รับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้ที่ไม่เคยได้รับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 5 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ

	n	\bar{X}	S.D.	t
ชาย	185	3.168	0.477	2.061*
หญิง	215	3.067	0.494	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร เพศชาย และหญิงมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยชาวกรุงเทพมหานครเพศชายมีทัศนคติเชิงบวกต่อสถานีตำรวจนครบาล มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 21
เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	2.769	0.559	2.388*
ภายในกลุ่ม	394	92.249	0.234	
รวม	399	95.045		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 22
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อสถานีตำรวจ จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	18 - 25 ปี (3.209)	26 - 35 ปี (3.074)	36 - 45 ปี (3.029)	46 - 55 ปี (3.084)	56 - 65 ปี (3.143)	มากกว่า 65 ปี (3.536)
18 - 25 ปี (3.209)	-	0.135*	0.180*	0.125	0.066	0.326
26 - 35 ปี (3.074)	-	-	0.045	0.010	0.068	0.461
36 - 45 ปี (3.029)	-	-	-	0.055	0.114	0.507*
46 - 55 ปี (3.084)	-	-	-	-	0.058	0.451
56 - 65 ปี (3.143)	-	-	-	-	-	0.393
มากกว่า 65 ปี (3.536)	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีทัศนคติต่อสถานีตำรวจในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี , ผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 23

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	1.333	0.333	1.405
ภายในกลุ่ม	395	97.711	0.237	
รวม	399	95.045		

จากตารางที่ 23 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 24

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	1.803	0.301	1.267
ภายในกลุ่ม	393	93.242	0.234	
รวม	399	95.045		

จากตารางที่ 24 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 25

เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

	n	\bar{X}	S.D.	t
เคยรับบริการ	263	3.142	0.459	1.604
ไม่เคยรับบริการ	137	3.059	0.535	

จากตารางที่ 25 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งผู้ที่เคยได้รับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้ที่ไม่เคยได้รับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 6 ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์สมมุติฐานข้อนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 26

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ

	n	\bar{X}	S.D.	t
ชาย	185	2.839	0.457	-0.967
หญิง	215	2.886	0.512	

จากตารางที่ 22 พบว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 27
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	11.284	2.257	10.649*
ภายในกลุ่ม	394	83.496	0.212	
รวม	399	94.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 28
การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	18 - 25 ปี (3.075)	26 - 35 ปี (2.762)	36 - 45 ปี (2.672)	46 - 55 ปี (2.967)	56 - 65 ปี (2.764)	มากกว่า 65 ปี (3.166)
18 - 25 ปี (3.075)	-	0.313*	0.403*	0.108	0.311	0.091
26 - 35 ปี (2.762)	-	-	0.089	0.205*	0.002	0.404
36 - 45 ปี (2.672)	-	-	-	0.295*	0.091	0.494*
46 - 55 ปี (2.967)	-	-	-	-	0.203	0.199
56 - 65 ปี (2.764)	-	-	-	-	-	0.402
มากกว่า 65 ปี (3.166)	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี , ผู้ที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลมากกว่าผู้ที่มีอายุอยู่

ระหว่าง 26-35 ปี และ 36-45 ปี , ผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ตำรวจนครบาลมากกว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนในช่วงอายุอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 29

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	5.145	1.286	5.669*
ภายในกลุ่ม	394	89.634	0.227	
รวม	399	94.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 30

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	ประถม ศึกษา (2.818)	มัธยมศึกษา / ปวช. (2.848)	อนุปริญญา / ปวส. (3.114)	ปริญญาตรี (2.833)	ปริญญาโท (2.626)
ประถมศึกษา (2.818)	-	0.003	0.296*	0.015	0.192
มัธยมศึกษา / ปวช. (2.848)	-	-	0.266*	0.015	0.222
อนุปริญญา / ปวส. (3.114)	-	-	-	0.281*	0.488*
ปริญญาตรี (2.833)	-	-	-	-	0.207
ปริญญาโท (2.626)	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จะมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา / ปวช. , ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จะมีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลในทางบวกมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ส่วนในระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 31

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	6	6.575	1.096	4.883*
ภายในกลุ่ม	393	88.204	0.224	
รวม	399	94.780		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 32

การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มการอาชีพ	นักเรียน / นัก ศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	กรรมกร/ หาบเร่/ พ่อค้า แม่ค้า/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	(3.088)	(2.898)	(2.891)	(2.719)	(2.902)	(2.889)	(2.885)
นักเรียน / นักศึกษา (3.088)	-	0.190	0.197	0.369*	0.186*	0.199	0.203
ข้าราชการ (2.898)	-	-	0.007	0.179*	0.003	0.009	0.013
พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2.891)	-	-	-	0.172	0.010	0.002	0.006
พนักงานบริษัท (2.719)	-	-	-	-	0.183*	0.170	0.166
ประกอบธุรกิจส่วนตัว (2.902)	-	-	-	-	-	0.013	0.016
กรรมกร/หาบเร่/พ่อ ค้า แม่ค้า/รับจ้าง (2.889)	-	-	-	-	-	-	0.004
อื่น ๆ (2.885)	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล น้อยกว่าผู้ที่ เป็นนักเรียน / นักศึกษาและข้าราชการ ส่วนผู้ที่อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล น้อยกว่า ผู้ที่มีนักเรียน / นักศึกษา แต่มากกว่าพนักงานบริษัท ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 33

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ

	n	\bar{X}	S.D.	t
เคยรับบริการ	263	2.832	0.459	-1.834
ไม่เคยรับบริการ	137	2.926	0.533	

จากตารางที่ 33 พบว่าประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ทั้งผู้ที่เคยได้รับการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้ที่ไม่เคยได้รับการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ในแบบสอบถามส่วนที่ 5 ได้มีเนื้อที่สำหรับให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ในลักษณะปลายเปิด มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

1.1 ประชาชนต้องการให้ตำรวจมีความสุภาพ ขยัน ซื่อสัตย์ เป็นมิตรกับประชาชน มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.2 ควรเพิ่มโทษกับผู้กระทำผิด และตำรวจที่กระทำผิดกฎหมายเสียเอง

2. เกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาล

ควรมีระบบการสื่อสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูล เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3. เกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล

3.1 ประชาชนต้องการให้ตำรวจมีหัวใจในการบริการ และบริการประชาชนทุกคน เท่าเทียมกัน

3.2 อยากให้ตำรวจออกตรวจในชุมชนในเวลากลางคืนมากขึ้น

3.3 อยากให้ตำรวจเข้มงวดในเรื่องยาเสพติด ปัญหายาบ้าในชุมชน และในโรงเรียน

3.4 อยากให้ตำรวจเข้มงวดในเรื่องการจราจร รวมทั้งการควบคุมสัญญาณไฟจราจรให้มีความเท่าเทียมกัน

3.5 อยากให้ตำรวจมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กฎหมายที่ประชาชนควรรู้มากกว่านี้

4. อื่น ๆ

ควรเพิ่มเงินเดือนให้กับข้าราชการตำรวจให้อยู่ในระดับที่จะทำให้ตำรวจไม่ต้องหารายได้ในทางอื่น ประชาชนยินดีที่จะสนับสนุนขอเพียงให้ตำรวจทำงานเต็มที่ เพราะตำรวจเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องทัศนคติ และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อดำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ต่อบุคลิภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับบุคลิภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับสถานีตำรวจนครบาล
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ กับการให้บริการของตำรวจนครบาล

วิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล 9 สถานี ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling โดยใช้วิธีการจับสลากเป็นขอบเขตในการเก็บข้อมูล การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มแบบ Purposive Sampling โดยจะแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจ และประชาชนโดยทั่วไปตามแหล่งชุมชน และสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบุคลิภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาล
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 5 เป็นส่วนที่ให้ผู้กรอกแบบสอบถามเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจที่มีต่อบุคคลิกภาพ พฤติกรรม สถานีดำรวจ และการให้บริการของตำรวจนครบาล ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test และ One-Way Analysis of Variance โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 26 – 35 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบุคคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจ ต่อบุคคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล แต่เห็นด้วยในเรื่องการแต่งกายของตำรวจที่ดูแล้วสะอาดสะอ้าน เป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่เห็นด้วยในเรื่องตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการรับสินบน

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสถานีดำรวจนครบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจ ต่อสถานีดำรวจนครบาล แต่ก็เกือบที่จะเห็นด้วยเกี่ยวกับเรื่องที่ตั้งของสถานีดำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ว่า อยู่ในบริเวณที่ห่างไกล ไปมาสะดวก และสถานีดำรวจนครบาลมีความสะอาดเรียบร้อย

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเกือบพอใจในเรื่องการให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ส่วนเรื่องการติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย เป็นเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่พอใจ

สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ พบว่ามีทั้งสนับสนุน และขัดแย้งกับสมมติฐาน ดังนี้

1. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติเชิงลบต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติในเชิงลบ ต่อสถานีตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่แน่ใจ ต่อสถานีตำรวจนครบาล จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในเชิงลบต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาลแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรม ของตำรวจนครบาลไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

* 5. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. จากสมมติฐานว่า ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ ในการรับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการจากตำรวจนครบาล ส่วนผลการวิจัยถึงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาลนั้น ทำให้รู้ว่า คนส่วนใหญ่มีความลังเล ไม่แน่ใจ ในบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าดี หรือไม่ดีอย่างไร ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากอาจขาดการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนจากประชาชน และอาจส่งผลให้เกิดการคัดค้าน ต่อต้าน ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีเพียงพอ ในส่วนของบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาลนั้นมีเพียง 2 เรื่องเท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกชัดเจน คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่งกายสะอาด สะอาด มีความสง่างาม เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีการรับสินบน ขาดความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรรีบแก้ไขพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยด่วนที่สุด พร้อมทั้งเร่งปรับปรุงบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านอื่นๆ ให้มีความชัดเจน ไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงษ์สันต์ คงศรีแก้ว ที่ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะช่วยให้งานในความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความราบรื่น ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี และผลการวิจัยของ Brown and Counter ได้ศึกษาพบว่าภาพลักษณ์การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อประชาชนนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ถ้าหากประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

ตรงไปตรงมาและเป็นไปด้วยความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจแล้ว ประชาชนก็จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากผลการวิจัยถึงบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลนั้น ยังพบอีกว่าทั้งหญิงและชาย มีความรู้สึกต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลเหมือนๆ กัน รวมทั้งบุคคลที่เคยและไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่างก็มีความรู้สึกต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลเหมือนๆ กัน เช่นเดียวกัน แต่จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความรู้สึกต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ที่ได้สรุปไว้ว่า อายุ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อตำรวจ และงานวิจัยของศิริวรรณ อนันตโท ที่ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อภาพพจน์ของตำรวจ โดยที่ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่น คือ ระหว่าง 18-25 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จะเป็นกลุ่มที่มีความรู้สึกในทางบวกต่อบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาลค่อนข้างมากแสดงให้เห็นว่านักเรียนนักศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่จะทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และทัศนคติที่ดีที่มีต่อตำรวจนครบาล เป็นอย่างมาก

ผลการวิจัยในส่วนของทัศนคติ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาลนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกเล็งเลไม่แน่ใจ ต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ให้ความยุติธรรม และความโปร่งใส ในการให้บริการกับประชาชน หรือสถานีตำรวจให้ความปลอดภัย และความอบอุ่นใจแก่ประชาชน หรือกระทั่งระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเหตุมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นเพียงปัญหาส่วนหนึ่งในอีกหลายปัญหาที่ยังรอคอยการแก้ไขปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจหรือสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดแก่ประชาชน ดังที่กล่าวมาแล้วว่า สถานีตำรวจมิได้เป็นสถานที่สำหรับให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ หรือให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นหากประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจ เชื่อมั่น หรือไม่แน่ใจต่อการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลแล้ว ย่อมจะส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแน่นอน เพราะอาจขาดแรงสนับสนุน หรือการให้ความช่วยเหลือจากประชาชน ดังนั้นหากผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบไม่มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วนั้นให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปด้วยความเสมอภาค และยุติธรรม ฯลฯ มากขึ้นกว่าเดิม ย่อมส่งผลให้ความรู้สึกของประชาชนมีทิศทางไปในทางที่ดีมากขึ้นไปกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ วิรัตน์ ราชณรงค์ ที่พบว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเบื่อหน่ายการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ เมื่อมาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็เต็มไปด้วยความยุ่งยาก แม้ให้ความช่วยเหลือเป็นพยาน ก็ไม่ได้รับความสะดวก ลำช้า แถมซ้ำยังไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควรอีกด้วย ดังนั้นหากสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้ให้หมดไป หรือลดน้อยลงได้ จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานีตำรวจนครบาลมากขึ้นกว่าเดิมแน่นอน

ผลการวิจัยยังพบว่าเพศชายมีความรู้สึกที่ดีต่อสถานีตำรวจนครบาล มากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 65 ขึ้นไป ค่อนข้างจะมีความรู้สึกที่ดีต่อสถานีตำรวจนครบาล มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown and Coulter ที่พบว่าปัจจัยทางด้านเพศ การศึกษา ฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจ และจากผลการวิจัยถึงความพึงพอใจของกลุ่มที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการให้บริการนั้นจะหมายถึงงานทั้ง 5 งาน ของตำรวจนครบาล คือ

1. งานอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าการให้บริการประชาชนเป็นอย่างไรดีเท่าเทียมกันทุกคนเป็นเรื่องที่รู้สึกในทางลบมากที่สุด แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความลำเอียง และเลือกปฏิบัติกับประชาชนแต่ละคนโดยขาดความเสมอภาคกัน

2. งานป้องกันปราบปราม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้สึกไปในทางลบมากที่สุดในเรื่องสายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน แสดงว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มกำลังออกเดินตรวจตราตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ เนื่องจากปัญหาปล้นจี้ ลักทรัพย์ หรือกระทั่งปัญหายาเสพติด ชุมชน กระทำซ้ำเรา เกิดขึ้นมากมายไม่เว้นแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรเพิ่มกำลังออกตรวจตรามากขึ้นกว่านี้

3. งานสอบสวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ค่อนข้างที่จะมีความพึงพอใจในเรื่องการรับแจ้งความของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ก็ยังคงต้องปรับปรุงให้มีความสะดวก รวดเร็วกว่านี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนมากขึ้นกว่าเดิม

4. งานสืบสวน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้สึกไปในทางลบมากที่สุด ในเรื่องการติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ค่อยมีความสามารถในการจับกุม ผู้กระทำผิด และติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย หรือถูกโจรกรรมไปกลับคืนมาได้ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามจับกุมผู้กระทำผิด

และติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย ของประชาชน ให้นำกลับมาให้ได้โดยเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

5. งานจราจร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้สึกไปในทางลบมากที่สุด ในเรื่องการตรวจจับผู้ขับขี่รถที่กระทำผิดกฎหมายจราจร แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เข้มงวด กวดขันหรือเอาจริงเอาจังกับประชาชนที่ชอบขับขี่รถผิดกฎหมายจราจร ดังนั้นตำรวจจราจรควรเพิ่มความสนใจ เอาจริงเอาจัง กับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fitzgerald and Durant ที่พบว่าปัจจัยทางด้านอายุ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ

โดยสรุปแล้วถึงแม้ว่าผลการวิจัย จะพบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อบุคลิก พฤติกรรม และสถานีตำรวจนครบาล จะได้ผลออกมาในลักษณะของความไม่แน่ใจ และผลการวิจัยถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อให้บริการของตำรวจนครบาลจะได้ผลออกมาอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็ต้องถือว่าผลที่ได้ออกมานั้นสมควรต้องแก้ไขปรับปรุง ให้ความรู้สึกของประชาชนส่วนใหญ่มีทิศทางที่ชัดเจนไปในทางบวกให้มากกว่านี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ดูแลคุ้มครอง และช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาพลักษณ์ของตำรวจในความรู้สึกของประชาชนควรจะต้องมีความชัดเจนไปในทิศทางที่เห็นด้วยหรือพึงพอใจมากกว่าความรู้สึกไม่แน่ใจ หรือพึงพอใจปานกลาง เพื่อสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

1.1 ประชุมกำชับให้ข้าราชการตำรวจทุกนายที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ อ่อนโยน เสมอภาค และเป็นธรรม ด้วยอัธยาศัยไมตรี

1.2 ควรกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรง สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่มีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง เช่นการรับสินบน การไม่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน การปฏิบัติตัวที่ไม่สุภาพเรียบร้อยกับประชาชน เป็นต้น

1.3 ควรจัดหากิจกรรมพิเศษ หรืองานพิเศษต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนที่ต้องการ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ จะได้ลดปัญหาการทุจริต รับสินบน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้ไม่เพียงพอ

1.4 จัดอบรม และสัมมนา เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพและสมรรถภาพของตำรวจ

1.5 จัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับ ด้อนรับ ดูแล และแนะนำประชาชนที่เข้ามาติดต่อธุระต่างๆ บนสถานีตำรวจ ให้เป็นไปด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

2. ด้านสถานีตำรวจนครบาล

2.1 จัดเก็บข้อมูลท้องถิ่นประจำสถานีตำรวจอย่างถาวร และทันสมัยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จัดทำโปรแกรมข้อมูลสามารถเรียกใช้ตรวจสอบได้โดยทันที มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสถานีตำรวจอื่น ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

2.2 ปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และ จัดเจ้าหน้าที่เป็นทีม ช่วยดำเนินการให้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงานไปจนถึงจุดสิ้นสุดของงาน โดยไม่ต้องให้ประชาชนต้องเสียเวลาเดินเสนองานเอง

2.3 ติดตั้งป้ายหรือประกาศต่าง ๆ ในบริเวณที่เห็นได้ง่ายแจ้งให้ประชาชน ทราบเกี่ยวกับช่องทางในการติดต่อราชการ ขั้นตอน ระยะเวลา และสิทธิต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งอาจให้มีการกระจายเสียงบนสถานี เพื่อให้คำแนะนำประชาชนทางเสียงด้วยก็ได้

2.4 ปรับปรุงสถานีตำรวจ โดยกำหนดเป็นพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกชื่ออย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกของประชาชนในการติดต่อ ห้องทำงานแต่ละห้องควรจัดอย่างสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องตามลักษณะของงาน เป็นระเบียบ สะอาด สำหรับพื้นที่ที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการเป็นประจำ เช่น ต้องรับแจ้งความอยู่ในบริเวณที่หาง่าย กว้างขวาง ส่วนพื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่นห้องธุรการ ห้องประชุม สามารถขึ้นไปอยู่บนชั้นสอง ชั้นสามของสถานีตำรวจได้

3. ด้านการให้บริการของตำรวจนครบาล

3.1 ในการออกตรวจตราพื้นที่ของตำรวจ ไม่ว่าจะในหน้าที่ใด ควรใช้หลักการ "หยุดเดิน และพูดคุย" เพื่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ให้ข้อแนะนำต่าง ๆ ที่เป็น

ประโยชน์แก่ประชาชน และยังเป็น การช่วยเสริมสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับ ประชาชนอีกด้วย

3.2 เร่งรัดปราบปรามคดีที่เป็นบ่อเกิดอาชญากรรมให้ได้ผล เช่น แหล่งอบายมุข อาวุธปืน และยาเสพติด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชญากรรมที่ร้ายแรงและสะท้อนขวัญของประชาชน จะต้องดำเนินการปราบปรามอย่างเฉียบขาด ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

3.3 ต้องเอาใจใส่ติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญใจแก่ประชาชน ถึงแม้จะดูว่าเป็นความผิดเล็กน้อยแต่ประชาชนสัมผัสบ่อยครั้ง และส่งผลต่อความสึกของ ประชาชนได้ง่าย เช่น การแข่งรถบนถนน ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น วัยรุ่นมีพฤติกรรมไม่น่าไว้วางใจ ชุมนัดอยู่ในที่มืด หรือบริเวณที่เปลี่ยว เป็นต้น

3.4 จัดอบรม และสัมมนา เพื่อการพัฒนาด้านการให้บริการของตำรวจนครบาล ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และให้ความยุติธรรม แก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

3.5 เร่งรัดติดตามจับกุมคดีลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นจี้ ให้ได้ตัวผู้กระทำผิดโดยเร็ว ที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะประชาชนในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงสมควร ทำการวิจัยถึงทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ที่มีต่อตำรวจภูธร เนื่องจากผลที่ได้ อาจมีความหลากหลายขึ้นหรือมีความแตกต่างกันได้ จะทำให้พบปัจจัยอื่น ๆ ที่จะเป็น ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมไปถึงการวางแผนการ ประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้มิได้เจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งถือได้ว่าเป็น กลุ่มที่มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะหากบุคลากรของหน่วยงานมีทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ ของหน่วยงานในทางที่ดีแล้ว ก็ทำให้เกิดความเชื่อมั่น และรักในหน่วยงานของตน สามารถร่วมกัน พัฒนาหน่วยงานให้มีความก้าวหน้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจยังเป็นสื่อที่สำคัญที่จะสร้างทัศนคติที่ดี ให้แก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย ดังนั้นจึงสมควรทำการวิจัย เกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี ต่อตำรวจด้วยกัน เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุง รวมไปถึงการวางแผนการ ประชาสัมพันธ์ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. **ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล.** กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2530.

กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ. **แผนการตำรวจแม่บทฉบับที่ 2 พ.ศ.2535-2539.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2535.

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร. **การบริหารงานบุคคล.** เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 8-16 สาขาวิทยาการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนครบาลทดลอง. **รายงานการวิจัยประเมินผลโครงการสถานีตำรวจนครบาลทดลอง.** กรุงเทพฯ : 2527.

คณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2538.

บรรจบ กาญจนดุล. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกซ์และระดับมัลติแวกซ์.** กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. **ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. "พฤติกรรมสื่อสารในเชิงจิตวิทยาสังคม." ใน **พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร** หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

วิรัช ลภีรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

บรรณานุกรม (ต่อ)

หลุยส์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด , 2533.

อำนาจ วีรวรรณ. "การแก้วิกฤติการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร." ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ ปีที่ 30 ฉบับที่ 336 กันยายน 2537.

วิทยานิพนธ์

จินตนา วรสายัณห์. "ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในนิคมโรคเรื้อน : ศึกษาเฉพาะกรณีนิคมแม่ลาว จังหวัดเชียงราย." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.

ประนัดดา จ่างแก้ว "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันภัยสังคม พ.ศ.2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ปิยะ อุทาโย. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ." วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว. "กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

จิรัตน์ ราชณรงค์. "ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2521.

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ. "ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดต่อโครงการฟื้นฟูนคร : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนซอยสีน้ำเงิน." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.

ศิริวรรณ อนันต์โท. "ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อนุชัย เล็กบำรุง. "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในกิจกรรมโครงการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533.

ภาษาอังกฤษ

Books

Bernays, Edward L. *Your Future in Public Relations*. New York : Richard Rosen Press Inc, 1961.

Brown, Karin and Coulter, Philip. "Subjective and Objective Measures of Police Service Deliver." *Public Administration Review*. Vol 43 NO 1 (January / February, 1983) : 50-58.

Danet, Brenda. "Client-Organizational Design." in *Handbook of Organizational Design*. eds. Paul Nystrom and William H. Starburk, Vol.2 New York : Oxford University Press, 1981.

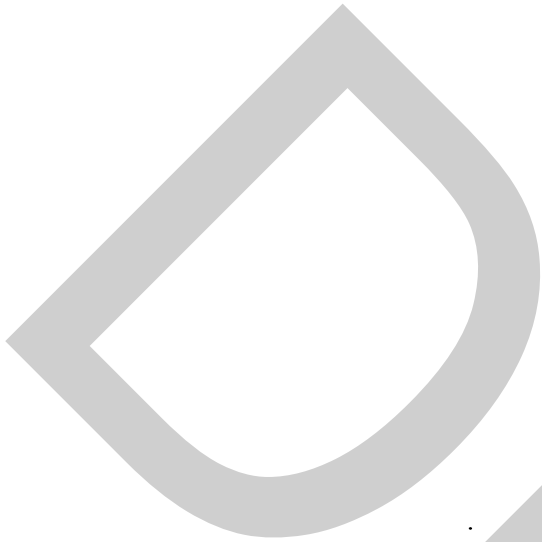
Fitzgerald, Michael R. and Durant, Robert F. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest." *Public Administration Review*. 40, (1980) : 585-594.

Gross, Bertram M. *Organization and their Managing*. New York : Free Press, 1968.

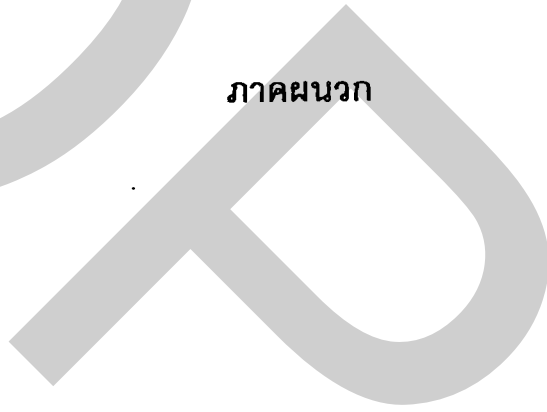
Jefkins, Frank. *Planned Press and Public Relations*. London : Internal Textbook Company, 1977.

Katz, Elihu and Danet, Brenda (eds). *Bureaucracy and The Public : A Reader in Official-Client Relation*. New York : Basic Books, 1973.

Robinson, Claude and Barlow, Walter. "Image." *Public Relations Journal*. September 1959.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ทัศนคติ และความพึงพอใจต่อตำรวจนครบาล

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดไว้ หรือเขียนเติมลงในช่องว่างที่จัดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย
() หญิง
2. อายุ () 18- 25 ปี
() 26- 35 ปี
() 36- 45 ปี
() 46- 55 ปี
() 56- 65 ปี
() มากกว่า 65 ปี
3. การศึกษา () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษา / ปวช.
() อนุปริญญา / ปวส.
() ปริญญาตรี
() ปริญญาโท
() สูงกว่าปริญญาโท
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)
4. อาชีพ () นักเรียน / นักศึกษา
() ข้าราชการ
() พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัท

- () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- () กรรมการ / หาบเร่ / พ่อค้า แม่ค้า / รับจ้าง
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการโดยตรง (เช่น การขึ้นโรงพัก การติดต่อ
พูดจากับตำรวจในระหว่างปฏิบัติหน้าที่) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลหรือไม่

- () เคย
- () ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ท่านมีทัศนคติอย่างไรกับบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของตำรวจนครบาล

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การแต่งกายของตำรวจเท่าที่ท่านพบเห็น ดูแล้วสะอาดสะอ้าน สง่างาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
2. ในการติดต่อขอความช่วยเหลือจาก ตำรวจ เจ้าหน้าที่มักจะพูดจากับท่าน ด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน					
3. ตำรวจมีการแสดงออก และเอาใจใส่ จริงในการทำงานเพื่อประชาชน					
4. ตำรวจได้แสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อยในระหว่างที่ท่านกำลังติดต่อ ราชการ อยู่ด้วย					
5. ตำรวจมีท่าทีเต็มใจในการอธิบายให้คำแนะนำ และตอบปัญหาของท่าน เมื่อท่านซัก ถามปัญหาต่างๆ จนท่านเข้าใจดี					
6. ประชาชนโดยทั่วไปในพื้นที่ชุมชนของ ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากตำรวจ เป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน					
7. เมื่อท่านไปติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่จะถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะต้องพบเจ้าหน้าที่คนใด โดยที่ท่านไม่ ต้องออกปากถามก่อน					

หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8. เป็นที่น่าสังเกตว่าตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ ต้อนรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ต่อ ประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะคนรวย หรือคนที่ดูภูมิฐาน เท่านั้น					
9. ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการรับสินบน					
10. เมื่อมีเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือจาก ตำรวจปรากฏว่าท่านได้รับความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี					
11. ท่านมีความรู้สึกอบอุ่นใจว่าตำรวจ สามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับท่านได้ทัน กับความต้องการ					
12. ตำรวจแสดงตนเป็นมิตรที่น่าไว้วางใจ สำหรับประชาชน					

ส่วนที่ 3 ท่านมีทัศนคติอย่างไรกับสถานีตำรวจนครบาล

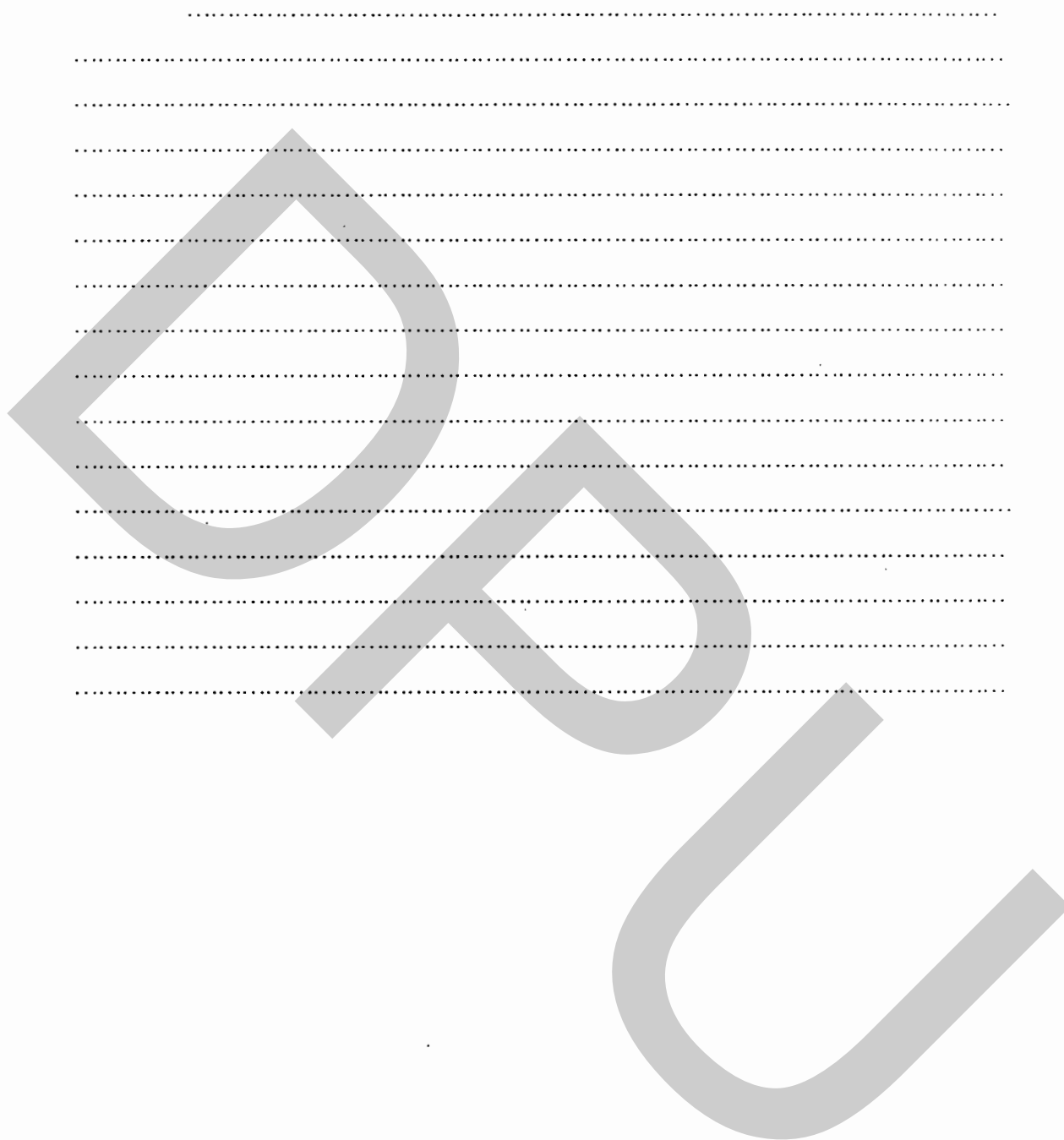
หัวข้อ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เป็นสถานที่ที่ให้ความยุติธรรม และความ โปร่งใสในการบริการกับประชาชน					
2. สถานีตำรวจมีความสะอาด เรียบร้อย					
3. ที่ตั้งสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ชุมชน ที่ท่านพักอาศัยอยู่ อยู่ในบริเวณที่หาง่าย ไปมาสะดวก					
4. ให้ความปลอดภัยและความอบอุ่นใจแก่ ประชาชนมาก					
5. การโทรศัพท์ติดต่อสถานีตำรวจ เป็นไป ด้วยความสะดวกและรวดเร็วมาก					
6. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเหตุต่อ ตำรวจมีขั้นตอนที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และ ซับซ้อน					
7. ท่านเห็นว่าบนสถานีตำรวจมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยสามารถติดต่อกับเจ้า หน้าที่ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. การให้บริการทั่วไปบนสถานีตำรวจ เช่น การต้อนรับ ทักทาย การให้คำตอบเมื่อมีการสอบถาม การแจ้งเอกสารสูญหาย เป็นต้น					
2. การให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเหตุต่าง ๆ เช่น เมื่อมีเหตุน้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น					
3. ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
4. ให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี เท่าเทียมกันทุกคน					
5. การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเมื่อมีเหตุหรือเมื่อได้รับแจ้ง					
6. การพบปะ เยี่ยมเยียนประชาชน					
7. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ					
8. สายตรวจจรดยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ ออกตรวจตราตามถนน ตรอก ซอกซอย					
9. สายตรวจเดินเท้าออกตรวจตราตามแหล่งชุมชน					
10. การปราบปรามแหล่งค้ายาเสพติด					
11. การตรวจจับ ผู้เสพยาเสพติดในสถานบันเทิงต่าง ๆ					
12. การรับแจ้งความ					

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
13. การติดตามจับกุมคดีสะเทือนขวัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน					
14. การติดตามจับกุมคดีที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญใจแก่ประชาชน เช่น ส่งเสียงดัง แข่งรถบนถนน เป็นต้น					
15. การติดตามทรัพย์สินที่สูญหาย					
16. การควบคุมไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก					
17. การตรวจจับผู้ขับขี่รถที่กระทำผิดกฎหมายจราจร					
18. การตั้งด่านตรวจค้นรถ					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม Yamane ที่ 95%

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,034	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
→ ∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

แหล่งที่มา : พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์,

2536 : 87