



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางขุนนนท์

กรุงเทพมหานคร

ธิตติยา ร่มศรี<sup>1</sup>, กิตติธเนศ กุลธนฐิติพงศ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

<sup>2</sup>ร.ต.ต. สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก,

E-mail : S59123450005@ssru.ac.th<sup>1</sup>, patcharanan0917102105@gmail.com<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการประชาชน และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ, การให้บริการประชาชน, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## The attitude of the population toward the police work

### Bang Khun Non police station, Bangkok

Thitiya Romsri<sup>1</sup>, Kittitanet Kultanathitiphong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Brach Police Administration under the Suan Sunandha Rajabhat University,

<sup>2</sup>Mueang Phitsanulok Police Station,

E-mail : S59123450005@ssru.ac.th<sup>1</sup>, patcharanan0917102105@gmail.com<sup>2</sup>

#### Abstract

The purposes of this research were (1) to examine the attitude of population toward the police work. (2) to compare the attitude of population toward the police work ,Classified by personal factors. And (3) to find out about the suggestion of the police work at Bang Khun Non police station, Bangkok. A simple consisted of 400 from the population that live in the area of responsibility of Bang Khun Non police station, Bangkok by using the questionnaire. The data were analyzed by using frequency percentage, mean and standard deviation t-test and one way ANOVA, when found that there is a difference, then test the comparison of the mean pairs.

The results showed that the satisfaction on the attitude of population that toward the police work were good at the level. When considering in each aspect including the provision of public services and the operational aspects of the officers, with both sides at a high level when considering the details include the services and the work performance of the staff. The both sides at a high level, the simple test results showed that the people with different levels of education, sex, age and average of income. The attitude towards the performance of the police officers at Bang Khun Non police station in Bangkok was not different.

**Keywords :** Attitude, The public service, Performance of the officers, Bang Khun Non police station



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

## บทนำ

จากนโยบายกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนในด้านเศรษฐกิจตกต่ำ เพื่อเพิ่มความมั่นใจและสร้างความอบอุ่นใจให้แก่ประชาชน โดยยึดหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงมาตรการในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเคร่งครัด การให้บริการงานตำรวจเป็นข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติในแต่ละครั้ง ซึ่งการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแล้ว ถือว่าประชาชนมีส่วนสำคัญในการชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การจะพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลพื้นฐานมาจากความคิดเห็นของประชาชนในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการบริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาทีหลัง การปรับปรุงด้านการบริการ เช่น ปรับโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และเพิ่มงบประมาณให้พอเพียงกับหน่วยงานของรัฐ การปฏิบัติงานในองค์กรย่อมมีปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เทคนิคในการบริหารงาน ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงานหรือขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจดี พวกเขาจะเกิดความมุ่งมั่น พร้อมทั้งจะอยู่เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานอย่างเต็มที่ ในทางกลับกันถ้าหากขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน พวกเขาจะไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลกระทบให้การทำงานช้าลง ขาดคุณภาพในการทำงาน อรุณ รักธรรม (2523) ได้กล่าวว่า “ขวัญนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นข้าราชการ ขวัญของข้าราชการจะสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างมาก ถ้าข้าราชการมีขวัญไม่ดีย่อมนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อนสมรรถภาพในการพัฒนาประเทศ” พฤติกรรมของข้าราชการ มาจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศที่ผ่านมา รัฐบาลปัจจุบันมีแผนการพัฒนาระบบราชการ เป็นนโยบายสำคัญ เพื่อให้ข้าราชการเป็นรากฐานและกลไกสำคัญในการที่จะฟื้นฟูวิกฤตของประเทศในด้านต่างๆ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

จากปัญหาและผลกระทบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะนำปัญหาและผลกระทบมาปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและทำให้ชุมชนรู้จักการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจจะศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาด้านการทำงานของสถานีตำรวจบางขุนนนท์ ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ไม่เต็มความสามารถ อาจทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านบวกและลบ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### แนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายทัศนคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจาวร (2545) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิดความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

พงศ์ หรดาล (2540) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็นและพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง สิ่งที่เราทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภคที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกจากความหมายของทัศนคติกกล่าวมาทั้งหมด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่าเสมอโดยมีองค์ประกอบในการเกิดทัศนคติ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component)
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component)
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component)

#### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสารและมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลายสำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวความคิดไว้ดังนี้



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

อุทุมพร จามรมาน (2530) ทักษะคิดเป็นสภาวะทางจิตที่กำหนดการคิดที่มีพื้นฐานมาแล้วโดยมีองค์ประกอบ คือ

1. ความรู้สึก เช่น การชอบหรือไม่ชอบคนนั้น หรือ สิ่งนั้น
2. ความรู้สึกหรือความคิด เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับคนนั้น สิ่งนั้น เรื่องนั้น
3. การกระทำ หรือพฤติกรรม เช่น ความตั้งใจจะแสดงกริยาที่เกี่ยวกับคนนั้น หรือสิ่งนั้นๆ

ศักดิ์ สุทรเสณี (2531) กล่าวว่า ทักษะคิด ที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทักษะคิด คือ

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี หรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่างๆเหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้ คือ

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อม หรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะคิด เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุป ทักษะคิดในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทักษะคิดมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่าทักษะคิดประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

#### บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

วิสุทธิ์ กิตติวัฒน์ (2528) กล่าวว่า ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบ เรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว แต่อยู่ภายใต้สภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุกด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชนซึ่งรวมกันเรียกว่าชุมชนเป็นหลัก ดังนั้นความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชนตำรวจจึงต้องยอมรับความเจ็บปวดที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชน หรือชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้นลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจคือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Agents) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้นๆกำหนดให้ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมนั่นเองหน้าที่ของตำรวจทั่วไป



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพรัช พงษ์เจริญ (2540) ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ พบว่าในงานวิจัยส่วนใหญ่ได้ผลออกมาในลักษณะที่ใกล้เคียงกันมาก กล่าวคือ

1. ต้องการให้ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน เอาใจเขามาใส่ใจเรา สร้างความรัก ความสัทธา และความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดกับประชาชนผู้มาใช้บริการอันจะเป็นการลดช่องว่างความเห็นห่างที่มีอยู่ให้หมดไป หรือเหลือน้อยที่สุด
2. ต้องการให้ตำรวจเจาะลึกอยู่เสมอมา เกียรติยศ ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจทั้งหลายทั้งปวงของตำรวจในทุกวันนี้มีประชาชนเป็นผู้ยกย่องให้เกียรติ สนับสนุน และให้กำลังใจ
3. ต้องการให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชน ไม่ทำตัวเป็นนายประชาชน ไม่เป็นแก๊งพวกพ้อง ไม่ประพฤติและปฏิบัติตัวเหนือกฎหมาย
4. ต้องการให้ตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมาย ไม่เป็นโจรสลัดเอง ไม่ไปคุ้มครองแหล่งอบายมุข หรือสถานที่ผิดกฎหมายต่างๆ ไม่ดื่มและเมาสุราในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
5. ต้องการให้ตำรวจเติมไปด้วยจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ และมีวิญญูณของความเป็นตำรวจอาชีพ ปฏิบัติงานเพื่อพิทักษ์รับใช้และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก และไม่หวังค่าตอบแทนใดๆ

ณัฐธนต์ ประชาอนุวงศ์ (2547) ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตำรวจนครบาล เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตำรวจนครบาล อันจะทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบุคลิกภาพ พฤติกรรมสถานีตำรวจ และการให้บริการของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล 9 สถานี

จากจำนวนสถานีตำรวจนครบาลทั้งหมด 87 สถานี เป็นขอบเขตในการเก็บข้อมูล สำหรับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ S.D. ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t -test และ F - test โดยการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจในการแสดงทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และ พฤติกรรมของตำรวจนครบาล
2. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจในการแสดงทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาล
3. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจปานกลาง ต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ และ พฤติกรรมของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อสถานีตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน
6. กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาลที่แตกต่างกัน

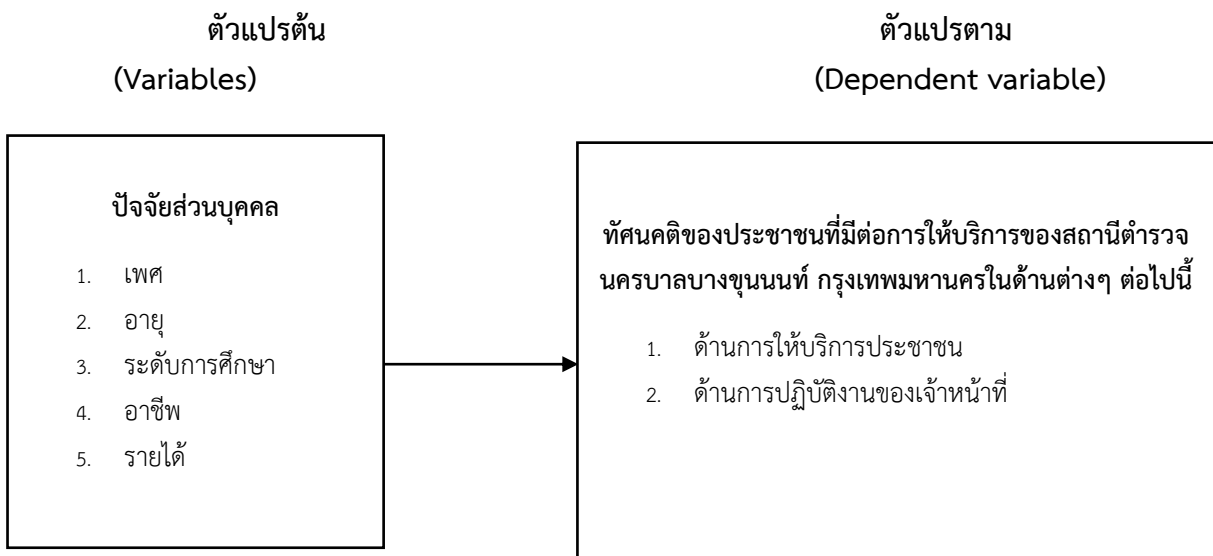


7. ในส่วนสุดท้ายได้มีข้อเสนอแนะการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรม และสถานีดำรงจนครบกาล เพื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการของตำรวจนครบาล ที่จะช่วยให้ประชาชนได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้นกว่านี้

สรุเชษฐ ทอชุนนา (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่ากิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการทั่วไปจากการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ และมีข้อเสนอแนะคือจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้แก่ตำรวจ ปรับปรุงบทบาทค่านิยมจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของสถานีตำรวจ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานเพื่อให้การบริการ ซึ่งเป็นไปตามความมุ่งหวังของตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน

#### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร” จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีทัศนคติของ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดด้านการให้บริการของประชาชน จากแนวคิดทฤษฎีทัศนคติของ ดวงเดือน พันธุนาวิณ (2531) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดด้านกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้





การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.1 เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ โดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.966 ซึ่งตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.045 ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.966 ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ก็ยังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวม จากตัวชี้วัด 2 ด้าน อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ตามตารางที่ 1 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์

| ความพึงพอใจของประชาชน              | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับ<br>การมีส่วนร่วม |
|------------------------------------|-----------|-------|------------------------|
| 1. ด้านการให้บริการประชาชน         | 4.045     | .4367 | มาก                    |
| 2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.887     | .4628 | มาก                    |
| รวม                                | 3.966     | .3919 | มาก                    |

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์
  - จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .510 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ ไม่แตกต่างกัน
  - จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .093 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน การใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ ไม่แตกต่างกัน
  - จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
  - จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .087 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน การใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ ไม่แตกต่างกัน
  - จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05





การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

### อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทักษะคิดของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร จัดทำโครงการเป็นการปฏิบัติงานการป้องกัน จึงเน้นการประชาสัมพันธ์และเสียงตามสายโดยใช้สถานีวิทยุชุมชนเป็นสื่อกลางให้ประชาชนได้ทราบถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่บางขุนนนท์และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะได้ป้องกันตนเองก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์จะเกิดขึ้น และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิสุทธิ กิตติวัฒน์, 2528 : 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ สาขาอ้อยภาสว่าง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา การควบคุมและการจัดจราจร การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า มีประชาชนผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยภาพรวม และรายได้อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับการบริการทั่วไป คือการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำปรึกษาและการดำเนินงานอื่นๆให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะคิดของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก เพราะ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจประชาชน ประชาชนจึงนึกถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งแรกในยามเดือดร้อน เจ้าหน้าที่สามารถคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่บริการเกี่ยวกับความปลอดภัย ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุทุมพร จามรมาน, 2530 : 138) ได้ศึกษา การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบลในอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมโครงการตำรวจชุมชนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง และผู้อื่นในท้องถิ่นของตนเอง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสามารถทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจตอบสนอง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ รวมทั้งแบ่งเบาภารกิจของสถานีตำรวจหลักในด้านการบริการ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การบริการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนในชุมชนที่ห่างไกลจากสถานีตำรวจหลัก และประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งและแบ่งเป็นรายด้านในการอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 ด้านการให้บริการประชาชน สรุปโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประชาชนมักเข้าใจ รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งแรกในเวลาทีประชาชนเดือดร้อน สามารถคุ้มครองและมีความยุติธรรมในการให้บริการ และบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็วในเรื่องความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรเชษฐกร ทองขุนนา, 2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอันเนื่องมาจากโครงพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนศึกษารณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

พบว่า กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการบริการทั่วไป จากการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ และมีข้อเสนอแนะคือจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้แก่ตำรวจ ปรับปรุงบทบาทค่านิยมจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของสถานีตำรวจ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานเพื่อให้การบริการ ซึ่งเป็นไปตามความมุ่งหวังของตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรุปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเพื่อทราบถึงความรู้สึกของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและศึกษาความสัมพันธ์ ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัมปนาท ปานสุวรรณ, 2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจการสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี และความยุติธรรมอยู่ในระดับดี และมีทัศนคติต่อความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1. จากสมมติฐาน ของการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน จากการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าเพศไม่เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร หากพิจารณาความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ยุทถการ ประพันธ์, 2558 : 78) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเอาใจใส่ในระดับเดียวกันทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ได้รับบริการในลักษณะเดียวกันจึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. จากสมมติฐานของการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ประชาชน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ได้รับบริการได้เท่าเทียมกันอาจมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันโดยยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วัดผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะประชาชนได้รับการบริการที่เท่าเทียมของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิภาวรรณ นาคเปี่ยม, 2552 : 28) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ด้านอายุ และอาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง โดยไม่คำนึงถึง อายุ และอาชีพ จึงไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน เป็นไปได้ว่าผู้ที่มารับบริการเหล่านี้มีความคาดหวังในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัมปนาท ปานสุวรรณ, 2553 : 133) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความรู้กว้างขวาง มีความเข้าใจได้ดี โดยเฉพาะความรู้เท่าทันเรื่องระบบราชการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย จึงมีมุมมองและประเด็นความคาดหวังในตัวเจ้าพนักงานหลายมุมมองมากขึ้นและแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ เมื่อมีมุมมองด้านวิชาการ ระเบียบกฎหมายก็มีความคาดหวังมากขึ้น ก็ย่อมมองเห็นจุดด้อย จุดผิดพลาดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มากขึ้น

4. จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม แตกต่างกัน จากผลวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้ที่ได้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาดูแลความปลอดภัยและดูแลการจราจรให้กับประชาชน และรักษาความสงบเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภัทร เรื่องศรี, 2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกัน ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้รับการบริการไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่อย่างทั่วถึง จึงทำให้มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

5. จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

นนท์ กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ (รุจิگانต์ ทองแถม, 2550: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง แตกต่างกันไป เพราะประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันไป

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมภายในชุมชนระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและความรู้สึก ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ รับฟังความคิดเห็น ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานต่อไปได้
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัย เรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ อาจารย์บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำข้อคิดเห็นตรวจสอบ และแก้ไขร่างรายงานการวิจัยมาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของสาขาการบริหารงานตำรวจ ที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยความสะดวก และประสานงาน ในการทำรายงานวิจัยให้ผู้เขียนมาตลอดจนค้นคว้าหาข้อมูลในการจัดทำรายงานการวิจัยของผู้เขียนครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้เขียนขอขอบคุณประชาชนในเขตสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รายงานวิจัยสำเร็จลุล่วง

### เอกสารอ้างอิง

ณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์. (2547). **ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

- ดวงเดือน พันธุพานิช. (2531). การวัดและการการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. **วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์**.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). **พฤติกรรมบุคคลในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. (2540). **ตำรวจไทยอนาคต (พิมพ์ครั้งที่3)**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มติชน.
- วิสุทธิ์ กิตติวัฒน์. (2528). การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของตำรวจ. สามมิติของกรมตำรวจใหม่ในทศวรรษใหม่ในทศวรรษใหม่. **เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ อันดับที่ 50**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). **ความหมายของทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- สุรเชษฐ์ ทองขุนนา. (2541). “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อุทุมพร จามรมาน. (2530). **ทัศนคติกับการวัดการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รักธรรม. (2523). **การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.