



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ  
สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

สืบตำรวจเอก สัตยญา เกษสุริยงค์

GRAD VRU

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
พ.ศ. 2560



PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE PERFORMANCE OF THE PATROL  
POLICE OFFICERS OF SUVARNABHUMI AIRPORT POLICE STATION,  
SAMUT PRAKAN PROVINCE

POLICE SERGEANT SANYA KHETSURIYONG

GRAD VRU

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
IN POLICE MANAGEMENT AND CRIMINAL JUSTICE  
GRADUATE SCHOOL

VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY  
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2017



ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อนักศึกษา	สิบทำรวจเอก สัญญา เกษสุริยงค์
รหัสประจำตัว	54K54770226
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ
กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุขแจ้ง

### บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ โดยกำหนดความคิดเห็น ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 345 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์เย ยามาเน่ โดยทำการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบความแตกต่างโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอิทธิพลจากครอบครัว ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ด้านสื่อมวลชน ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.71) ด้านเจตคติ ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.73) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ตรง ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.56) ตามลำดับ

2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

**คำสำคัญ :** ความคิดเห็นของประชาชน การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ



Independent Study Title	People's Opinions towards the Performance of the Patrol Police Officers of Suvarnabhumi Airport Police Station, Samut Prakan Province
Student	Police Sergeant Sanya Khetsuriyong
Student ID	54K54770226
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Police Management and Criminal Justice
Independent Study Advisor	Dr.Karn Boonsiri
Independent Study Co-Advisor	Professor Police Major General Dr.Pisarn Mookjang

### ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the factors influencing the people's opinions towards the performance of patrol police officers of the Suvarnabhumi Airport Police Station in Samut Prakan province, and 2) compare the factors influencing the people's opinions towards the performance of the patrol police officers of the Suvarnabhumi Airport Police Station classified by personal factors. The sample in this study consisted of 345 people living in Samut Prakan under the area of the Suvarnabhumi Airport Police Station. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, and the participants were selected by simple random sampling. The tool for data collection was a questionnaire with a reliability of 0.85. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation t-test and F-test. Average differences within pairs were compared using Scheff's method.

The results showed that:

1) The factors influencing the people's opinions towards the performance of the patrol police officers of the Suvarnabhumi Airport Police Station, were, Overall, at a high level ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.66). When considering each individual aspect, it was found that the highest mean was for influence of the family ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.75), followed by the media ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.71), attitude ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.73) and experience ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.56), respectively.

2) The comparison of the factors influencing the opinions of the performance of the patrol police officers classified by personal factors revealed that people of different gender, age or occupation had no difference of opinion concerning the performance of the patrol police officers of the Suvarnabhumi Airport Police Station, Samut Prakan province.

**Keywords:** People's Opinions Towards, Performance of the Patrol Police officers

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จและสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างมากจากประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความจริงใจและเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม ที่ได้ประสาทความรู้จนทำให้ผู้วิจัยมีความรู้และแนวคิดต่าง ๆ จนสามารถนำมาใช้ในการการค้นคว้าอิสระได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว เพื่อน ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดเวลา

สืบตำรวจเอก สัญญา เกษสุริยงค์

GRAD VRU

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 กรอบแนวคิด.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย.....	7
2.2 ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย.....	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	40
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	40
5.2 อภิปรายผล.....	42
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	48
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	49
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC.....	57
ประวัติผู้วิจัย.....	63



GRAD VRU



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 28
4.2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายด้าน..... 29
4.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านประสพการณ์ตรง)..... 29
4.4	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านอิทธิพลจากครอบครัว)..... 30
4.5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านเจตคติ)..... 31
4.6	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านสื่อมวลชน)..... 32
4.7	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกรายด้าน..... 32
4.8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน)..... 33
4.9	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา)..... 34
4.10	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน)..... 35
4.11	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ). 36
4.12	การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ.... 37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ.....	38
4.14	การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ...	39



GRAD VRU

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1	ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาส์โลว์.....	16
2.2	ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์.....	18



# GRAD VRU

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันมีปัญหามากมาย ทั้งปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนขึ้น ปัญหาสังคมซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ต่างคนต่างอยู่มากขึ้น ปัญหาเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้คนในสังคมต้องดิ้นรนทำงานให้มากขึ้นเพื่อจะได้มีเงินมาก ๆ พอแก่การใช้จ่ายใช้สอย หรือแม้กระทั่งปัญหาทางการเมืองคนทีในสังคมปัจจุบันตื่นตัวทางการเมืองมากขึ้น จนมีการกล่าวถึงการเมืองภาคประชาชน แต่ถึงสังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงไปมากมายเพียงใด ตำรวจก็ยังเป็นความคาดหวังของสังคมอยู่ดี คาดหวังว่าตำรวจจะสามารถป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้น คาดหวังว่าเมื่อมีอาชญากรรมเกิดขึ้นตำรวจจะต้องจับกุมคนร้ายได้ หรือทรัพย์สินถูกโจรกรรมไปก็คาดหวังว่าตำรวจจะนำกลับมาคืนให้ได้ บางคนก็สมหวังบางคนก็ผิดหวัง เมื่อตำรวจ คือ ความหวังของประชาชน ตำรวจก็ต้องไม่ทำให้ประชาชนผิดหวัง

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากที่สุดของกรมตำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น ต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในฐานะเป็น “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” จึงอาจกล่าวได้ว่างานตำรวจระดับสถานีตำรวจ คือ หัวใจสำคัญและถือว่าเป็นจุดแตกหักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนย่อมจะรักและศรัทธา แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่ดี ประสิทธิภาพต่ำ ประชาชนย่อมเสื่อมศรัทธาและสังคมไม่ยอมรับ

งานของตำรวจในระดับสถานีตำรวจนั้นอาจแบ่งออกเป็นงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การสอบสวนดำเนินคดี งานจราจร งานอำนวยการและบริหารจัดการ ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้วก็คือเรื่อง “การให้บริการประชาชน” นั่นเอง ถ้าเราพิจารณาถึงบทบาทและ หน้าที่ของตำรวจ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การป้องกัน (Prevention) เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น โดยปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น งานสายตรวจออกตรวจป้องกันภัย งานสืบสวนหาข่าว งานตำรวจชุมชนมวลชนสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งจะมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 การป้องกันอาชญากรรม เป็นมาตรการปกป้องคุ้มครองสวัสดิการให้แก่ประชาชน ก่อนที่เหตุร้ายจะเกิดเหตุขึ้น ป้องกันมิให้บุคคลหรือองค์กรอื่นใดมีการละเมิด กฎหมายการก่ออาชญากรรม สร้างความเดือดร้อน ความเสียหายในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

- 1.2 การป้องกันความเสียหาย เป็นการป้องกันความเสียหาย หรือ สูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ทั้งที่เกิดจากการกระทำหรือไม่ใช่การกระทำของมนุษย์ โดยเจตนา หรือไม่เจตนา บางกรณีตำรวจอาจต้องเข้าไปช่วยแก้ไขหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยตรง



2. การปราบปราม (Suppression) เป็นหน้าที่ภายหลังจากมีเหตุการณ์ร้ายหรืออาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วในการติดตามจับตัวคนร้ายบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายหรือผลร้ายที่เกิดขึ้นซึ่งการปราบปรามทำได้หลายวิธี เช่น ตั้งแต่การเข้าระงับเหตุทะเลาะวิวาทเล็กน้อยก่อนที่จะรุกรามไปมากหรือติดตามสืบสวนหรือสอบสวน เพื่อจะสามารถนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ ถ้าสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเพียงใด ก็จะสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา อบอุ่นใจให้กับประชาชนที่มีต่อการทำงานตำรวจมากขึ้นเท่านั้น

3. ค้ำครองสิทธิของบุคคล (Protection) เป็นหน้าที่ให้ความคุ้มครองสิทธิของบุคคลมิให้ถูกละเมิดโดยบุคคลอื่น ต้องเข้าไประงับยับยั้งการกระทำที่ล่วงละเมิดสร้างความเดือดร้อนเสียหายให้เกิดขึ้น

4. การให้บริการ (Service) หน้าที่ให้บริการเป็นสิ่งส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลดีสามารถลดเงื่อนไขที่เป็นสาเหตุอาจจะก่อให้เกิดอาชญากรรมหรือเหตุร้าย หรือความเดือดร้อนเสียหาย ได้ทั้งในทางตรงและทางอ้อม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐทุกหน่วย ให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก จากปัญหาเรื่องการให้บริการประชาชนในหน้าที่ของตำรวจโดยเฉพาะหน่วยงานระดับสถานีตำรวจต่าง ๆ นั้น หัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องมีความมุ่งมั่นและใส่ใจต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจ ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องควบคุมกำกับดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมตลอดทั้งข้าราชการตำรวจทุกคนต้องมีใจรักงานด้านการบริการ (Service Mind)

แต่สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิจากพี่น้องประชาชน สื่อมวลชน และไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร จนถึงขนาดมีการพุดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไป รวมทั้งในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่า ตำรวจนั้น “ต้นทุนทางสังคมต่ำ” ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนั้น ย่อมมีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจในเรื่องต่าง ๆ และคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องช่วยเหลือจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนนั้นได้ แต่ในความเป็นจริงมีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธา เป็นเหตุให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและรวมตลอดทั้งองค์กรของตำรวจ

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานครอบคลุมกับปัญหาดังกล่าว งานป้องกันและปราบปรามจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มาตรการหรือยุทธวิธีของตำรวจที่ใช้ในการควบคุมอาชญากรรม คือ การตรวจท้องที่ เรียกตำรวจประเภทนี้ว่า “ตำรวจสายตรวจ” คอยทำหน้าที่ตรวจตรา ป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้ความสำคัญและเปรียบเทียบงานสายตรวจ เปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของประชาชน

สายตรวจตำรวจเป็นงานส่วนหนึ่งของงานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร โดยปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความสงบสุขของประชาชน ได้แก่ 1) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท 2) ปราบปรามอาวุธสงคราม เช่น วัตถุระเบิด และผู้มีอิทธิพล 3) ป้องกันการรบกวนความสงบสุขของประชาชน เช่น การโจรกรรม การส่งเสริมรบกวนและการทำลายสิ่งแวดล้อม 4) จัดสถานที่เป็นแหล่งบ่อเกิดแห่งอาชญากรรม แหล่งอบายมุขต่างๆ เช่น ตูม้่า บ่อนการพนัน สถานบริการต่าง ๆ มื้อปิ่นรับจ้าง ยาเสพติด และโสเภณี 5) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เช่น การกักตุนสินค้าและการค้ากำไรเกินควร และ 6) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและส่งเสริมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้กว้างขวางขึ้น (สมชาย ไชยเวช, 2538)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ และในฐานะที่ผู้วิจัยรับราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจพื้นที่ตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐาน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกัน

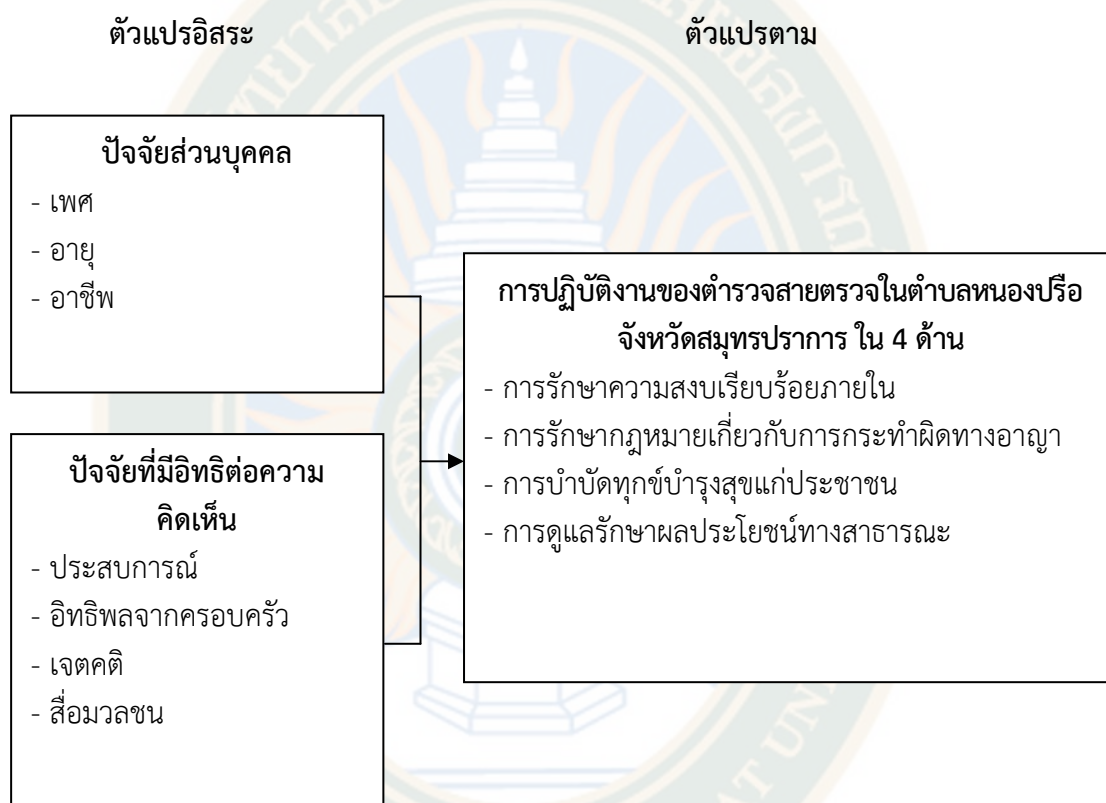
## 1.4 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ โดยใช้แนวคิดการกำหนดหน้าที่ตำรวจตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย (2523) และนำมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ดังภาพประกอบที่ 1 ดังนี้

### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ
- 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ประสบการณ์ตรง อิทธิพลจากครอบครัว เจตคติ และสื่อมวลชน

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

1.5.2 นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

### 1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ



### 1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานีดำรงจตุร จำนวน 15 สถานี ได้แก่ สภ.เมืองสมุทรปราการ สภ.คลองด่าน สภ.สำโรงเหนือ สภ.สำโรงใต้ สภ.พระสมุทรเจดีย์ สภ.สาขลา สภ.พระประแดง สภ.บางพลี สภ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สภ.บางบ่อ สภ.บางพลีน้อย สภ.เป็ริง สภ.บางเสาธง สภ.บางปู และ สภ.บางแก้ว

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายได้สถานีดำรงจตุรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีจำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 2,487 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ, 2556) และใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 345 คน

### 1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2556 – มิถุนายน 2556

## 1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ

1.7.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน หมายถึง รักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน การปราบปรามโจรผู้ร้าย การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์ที่ไม่ดี การจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมาย

1.7.3 การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา หมายถึง การรักษากฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชน การดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดจะต้องดำเนินการตามกฎหมาย

1.7.4 การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน หมายถึง การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรอย่างดี การมีคุณธรรมของตำรวจ มีเมตตากรุณาต่อประชาชน เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.7.5 การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ หมายถึง การที่ตำรวจคอยช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เป็นเวลานาน

1.7.6 ประสพการณ์ หมายถึง ประสพการณ์ของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ในการเข้ารับบริการบริการของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ



1.7.7 อิทธิพลจากครอบครัว หมายถึง ความคิดเห็นจากสมาชิกในครอบครัวของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ

1.7.8 เจตคติ หมายถึง ทศนคติของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ

1.7.9 สื่อมวลชน หมายถึง การรับรู้ ความเชื่อ และความเห็นพ้องข่าวสารที่ได้รับจากสื่อมวลชนของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

1.7.10 เพศ หมายถึง เพศหญิง และเพศชาย ของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

1.7.11 อายุ หมายถึง ช่วงอายุของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

1.7.12 อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ



GRAD VRU

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวางกรอบแนวคิด และให้ความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษามีสาระ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

##### 2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่านมีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good, 1973) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

เบสท์ (Best, 1981) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

ไอส์แซก (Isaak, 1981) ให้ความหมายว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

แมรี แอล กู๊ด (Mary L. Good, 2006) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

- 3) ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

เฮิร์ลลอค (Hurlock, 1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น

เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ไมตรี เศษโถ (2550) ได้ให้ความหมายของความคิดว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัว

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง การแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยมของแต่ละบุคคล เป็นคำพูดพ้อมเหตุผลที่บุคคลนั้น ๆ คิดขึ้นมา และเมื่อไม่มีคนอื่นเห็นด้วยกับคำพูดดังกล่าวก็สามารถเปลี่ยนแปลงคำพูดดังกล่าวได้เช่นกัน

### 2.1.2 ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer, 1954) กล่าวว่า ความคิดเห็น มี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรง เปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ หรือไม่เห็นด้วย

จากความเห็นของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ และ 2) ความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้และความเข้าใจ

### 2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ออสแคม (Oskamp, 1977) ได้กล่าวว่า การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น และสามารถสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น



2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์ โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จำเรียง ภาพจิตร (2536, อ้างถึงใน ไผ่ตรี เศษโถ, 2550) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้องและครอบครัว



#### 2.1.4 ความหมายและปรัชญาของตำรวจ

คำว่า “ตำรวจ” มาจากคำว่า “ตรวจ” ซึ่งหมายถึง การตรวจตรารักษาความสงบให้ ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยแก่สังคม ซึ่งมีประวัติความเป็นมาโดยย่อคือเมื่อ พ.ศ. 2403 ล้นเกล้า รัชกาลที่ 4 เห็นว่า โจรผู้ร้ายมักก่อความสงบแก่ราษฎร ลำพังข้าราชการกรมเมือง มีอาจรณะับ เหตุการณ์ไม่สงบเรียบร้อยลงได้ง่าย จึงทรงจัดตั้งกองโปลิส หรือกองตำรวจขึ้นตามแบบอย่างสิงคโปร์ และอินเดีย ซึ่งก็ยังคงอยู่ในเมื่อหลวง จนกระทั่งมาถึงรัชกาลที่ 5 ใน พ.ศ. 2440 จึงมีการจัดตั้งกรม ตำรวจภูธร และมีการจัดตั้งกองตำรวจภูธรมณฑลต่าง ๆ ตามหัวเมือง เพื่อดูแลความปลอดภัยแก่ ประชาชน ป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้ายรวมทั้งรักษาราชพระ-ราชอาณาเขต ซึ่งมีการปฏิบัติ ลักษณะคล้ายทหาร ต่อมาในรัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2457 จึงมีประกาศพระบรมราชโองการ ให้รวมกรมพลตระเวนซึ่งรับผิดชอบเขตมณฑลกรุงเทพ เข้ากับกรมตำรวจภูธร สังกัด กระทรวงมหาดไทย กรมตำรวจจึงเจริญก้าวหน้ามาตามลำดับ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541 จึงได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ไมตรี เศษโถ (2550) ได้ให้ความหมายของคำว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่พนักงานผู้ ที่กฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตรา ดูแลมิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใดซึ่งจะทำให้เกิด ความกระทบกระทั่งอันถึงความปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือขจัดสิ่งนั้นไปให้หมด หรือบรรเทาความร้ายแรง

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของตำรวจได้ว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย เรียกชื่อตาม หน้าที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจ รถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจจราจร ตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง ตำรวจภูธร ตำรวจลับ ตำรวจวัง ตำรวจสภา ตำรวจสันติบาล ตำรวจหลวง

สำหรับตำรวจในประเทศไทย คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่พนักงานที่สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มี ฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ตำรวจนั้นมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย เป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแล คุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ

ชูเกียรติ สุขสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวว่า ตำรวจเป็นผู้รักษาวินัยของสังคม ความ คักดีลึทธิของกฎหมายในสังคมจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาตำรวจจึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้ที่เป็นตำรวจที่ต้องรู้จักและทำ ความเข้าใจ เพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในความเป็นตำรวจหรือให้ตำรวจทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาระดับฐานะตำรวจให้เป็นวิชาชีพ เช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ

โกวิท วัฒนนะ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคการปฏิรูปและ พัฒนาระบบราชการไทย กอปรกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ

และการเมือง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า โดยการปฏิบัติทั้งปวงจะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการธำรงไว้ซึ่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตลอดจนสนับสนุนและนำแนวทางตามพระกระแสพระราชดำรัสและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลตามพระราชประสงค์อย่างจริงจัง นอกจากนั้นจะต้องปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในเรื่องการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชัน การกวาดล้างผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคม แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย การลักลอบค้ามนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงกำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดรวม 4 ประการ ดังนี้

#### 1. การปรับปรุงองค์กรและการบริหาร

1.1 ปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาระบบการบริหารงานทุกระดับให้มีความทันสมัย และเป็นสากลเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยให้ความเชื่อมโยงในการบูรณาการระหว่างตำรวจท้องที่ (Area) กับหน่วยงานเฉพาะหน้าที่ (Function) และหน่วยงานอื่นของรัฐโดยให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น (Flat Organization) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสายงานอำนวยการ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะต้องรับผิดชอบตามโครงสร้างใหม่

1.2 บริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยกระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับหน่วยงานตำรวจทุกระดับเพื่อสร้างความเชื่อศรัทธาให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

1.3 พัฒนางานการศึกษาและฝึกอบรมให้กว้างขวางและเข้มข้นเป็นรากฐานของวิชาชีพของตำรวจอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการในการสร้างข้าราชการตำรวจ มืออาชีพ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นตำรวจที่ดี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.4 ให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อการผนึกกำลังในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและประเทศชาติ

## 2. การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

2.1 กำจัดบุคลากรที่เสื่อม แอบแฝง แสวงหาผลประโยชน์จากองค์กรและการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการตำรวจในการต่อต้านและร่วมมือกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

2.2 ปรับปรุงระบบงานและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการประเมินและตรวจสอบในด้านความเที่ยงธรรมและโปร่งใสจากทุกหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการตามอำนาจหน้าที่ และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในภาพรวม โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

2.4 จัดหาสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับข้าราชการตำรวจอย่างเหมาะสมและทั่วถึง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีพให้อยู่ในความพอดีตามรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง มีความเรียบง่าย ประหยัด ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

2.5 ปลุกฝังให้ข้าราชการตำรวจดำรงชีวิต โดยยึดหลักคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในคราวสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี อันได้แก่ การรักษาความสัจ การรู้จักข่มใจตนเอง การอดทน อดกลั้น และรู้จักละวางความชั่ว โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา

## 3. การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

3.1 ให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยปรับปรุงการบริการให้เป็นในลักษณะมืออาชีพ ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางหรือลูกค้าคนสำคัญ จัดให้มีการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการ (One Stop / Contact Service) และสร้างจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

3.2 เพื่อประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้ยุทธศาสตร์การป้องกันนำการปราบปราม ด้วยการพัฒนางานการข่าว งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของตำรวจในทุกพื้นที่ และเน้นให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านการป้องกันหรือประเมินผลในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสกับประชาชนมากที่สุด จะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือน

3.3 ดำเนินการทำสงครามยาเสพติดภายในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเชิงรุกเพื่อ “สร้างพลังแผ่นดิน” ทั้งการป้องกัน ปราบปราม บำบัดรักษา และฟื้นฟู ตามนโยบายของรัฐบาลให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในระดับปฏิบัติ เน้นการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระแสต่อต้านยาเสพติด

3.4 ดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพลรวมถึงเครือข่ายและผู้สนับสนุนการกระทำความผิดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้ออย่าง



เฉียบขาดเพื่อให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และเกิดความสงบสุขของสังคม

3.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยน้อมนำพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถมาเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจปัญหาและเข้าถึงประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ปัญหาในภาพรวมยุติโดยเร็วที่สุดและเสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้กฎหมายและบนเอกลักษณ์เฉพาะของศาสนาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในแนวทางการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี โดยใช้หลักนิติศาสตร์ควบคู่กับหลักรัฐศาสตร์อย่างบูรณาการเพื่อความสงบเรียบร้อยและผาสุกของประชาชนชาวไทย

3.6 สนับสนุนนโยบายจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล โดยกวาดล้าง ปร่าปราม สถานบริการและสถานประกอบการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

#### 4. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค

4.1 ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพพนักงานสอบสวนให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และความเป็นวิชาชีพการสอบสวน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

4.2 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสืบสวน สอบสวน งานวิทยาการ เทคโนโลยี และนิติวิทยาศาสตร์ ให้มีความเชี่ยวชาญ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้มีการยกระดับความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

4.3 ปฏิบัติหน้าที่ให้ข้าราชการตำรวจ ได้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ไม่ปล่อยปละละเลย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือช่วงเวลา เพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีการสร้างวินัยอย่างยั่งยืนต่อไป การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจทุกนาย ให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบในการกำหนดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากงานปกติประจำ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องกำกับ ดูแลควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจะต้องติดตามผลการปฏิบัติและปรับแนวทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อไป

#### 2.1.5 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตำรวจ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 บัญญัติอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ว่า

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทฯ
2. ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยแก่ประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายให้เป็นหน้าที่ของตำรวจ
6. ช่วยเหลือพัฒนาประเทศชาติ
7. ปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติการตามข้อ 1. – 5. ให้มีประสิทธิภาพ



ปัจจุบันในโลกยุคโลกาภิวัตน์ การปฏิบัติงานและการปฏิบัติตัวของตำรวจจึงถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทุกอย่างจะต้องโปร่งใส จึงเป็นการถูกต้องแล้วที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติพยายามจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่ดึงเอาประชาชนทุกสาขาอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมาปฏิบัติ และให้ความสำคัญในการพัฒนาสถานีตำรวจให้เป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริงมากกว่าในอดีต เพราะหากสถานีตำรวจอยู่ในหัวใจของประชาชนได้แล้ว นั้นย่อมหมายความว่าภาพพจน์ที่ดี ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนต่อตำรวจจะกลับคืนมา จากที่มีตำรวจเลว ๆ บางนายได้กระทำไว้ ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งข่าวสารเบาะแสอาชญากรรมต่าง ๆ ก็จะหลั่งไหลเข้ามา ทำให้ง่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ (สมศักดิ์ ณ โมรา, 2548)

ตำรวจที่ดี มีคุณภาพ ที่ประชาชนต้องการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การครองตนของตำรวจ ต้องเป็นคนดี มีศีลธรรม มีคุณธรรม ใช้ชีวิตอย่างสมถะเรียบง่าย ตามฐานานุกรม ไม่ฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย
2. มีจิตวิญญาณความเป็นตำรวจที่จะคอยพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างแท้จริง และมีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้เดือดร้อน แม้บางเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจก็ตาม
3. การต้อนรับขับสู้ประชาชนด้วยมิตรไมตรี การพูดจากับประชาชนทุกฝ่าย ไม่ว่าจะฝ่ายผู้เสียหายหรือฝ่ายผู้ต้องหา จะต้องกระทำด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ มีหางเสียง ไม่ตะคอก และไม่ใช้อารมณ์ แต่จะต้องใช้เหตุผลในการอธิบายความ
4. การรีดไถ การฉ้อราษฎร์บังหลวง การรับส่วยหรือผลประโยชน์ที่มิควรได้ จะต่อน้อยลง และหมดไปในที่สุด
5. เป็นตำรวจที่ทันยุคทันสมัย ทันเหตุการณ์ หาความรู้ใส่ตัวอยู่เสมอทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องกฎหมาย และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล หน่วยงานใส่ใจในการพัฒนากำลังพลอยู่ตลอดเวลา
6. เป็นตำรวจมืออาชีพ และเป็นตำรวจอาชีพ ไม่ใช่แค่มีอาชีพเป็นตำรวจ ประชาชนไม่อยากเห็นตำรวจประกอบอาชีพอื่นเป็นอาชีพหลัก และอาชีพตำรวจเป็นอาชีพเสริม
7. ประชาชนอยากเห็นการบริหารงานบุคคลของตำรวจดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งเรื่องการโยกย้าย การแต่งตั้ง การให้บำเหน็จความชอบ ใช้หลักคุณธรรมไม่ใช่ใช้หลักอุปถัมภ์อย่างที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน การวิ่งเต้นการใช้เส้นสายจะต้องหมดสิ้นไป ตลอดถึงการวางคนให้ตรงกับงานและการสนับสนุนคนดีให้มีตำแหน่งสูงขึ้น
8. ประชาชนอยากเห็นสถานีตำรวจมีความพร้อม มีกำลังคน และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และทันสมัย สามารถออกช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วทั้ง

จะเห็นว่าตราบไคที่ยังมีสังคม ยังมีประเทศชาติ ตราบนั้นจำเป็นต้องมีตำรวจอยู่ทำหน้าที่ ประชาชนและสังคมจึงมีความคาดหวังจากจากตำรวจสูง คาดหวังที่จะได้รับความคุ้มครองช่วยเหลือจากตำรวจเมื่อมีภัย จากการสอบถามประชาชนหากมีเรื่องเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม สิ่งแรกที่จะนึกถึงคือตำรวจ ดังนั้น การที่จะเป็นตำรวจที่ดี มีคุณภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจ

คือการที่ตำรวจได้ทำหน้าที่ไปอย่างมีจิตสำนึกช่วยเหลือพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างแท้จริง สมดังคำที่ว่า “ตำรวจยุคใหม่ หัวใจ คือ ประชาชน”

อำนาจของตำรวจตามพหุติบัญ ตำรวจมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ ตามประเพณีที่เป็นแบบอย่างดังนี้ ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและมีอำนาจจะสอบสวน จับกุม คမ်းขัง ปราบปราม เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่อำนาจเหล่านี้สามารถสร้างคุณและโทษได้เท่า ๆ กัน สุดแต่การใช้ ตำรวจทุกคนจึงจำเป็นต้องควบคุมจิตใจให้มั่นคง เที่ยงตรง อยู่ในความสัตย์สุจริต ไม่ใช้อำนาจที่มีอยู่ด้วยอคติ หรือยอมให้ผู้อื่นมาแอบแฝงใช้อำนาจของตนโดยไม่เป็นธรรม

อำนาจของตำรวจจะเกิดผลเป็นคุณประโยชน์ คือ เป็นการรักษาความสงบสุข ปกป้องสุจริตธรรม และผดุงความถูกต้องเป็นธรรม จึงต้องขอให้ตำรวจทั้งหลายได้คิดพิจารณาให้เห็นถ่องแท้ จะได้สามารถใช้อำนาจที่มีอยู่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ให้สำเร็จประโยชน์โดยบริสุทธิ์บริบูรณ์

การกำหนดหน้าที่ตำรวจตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย (2523) ได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุข และความสงบนั้นเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ดังนั้นจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้ เพื่อให้มีความสุขตามที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจตราป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์โดยผู้ร้ายเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้ได้ความสอบสวนลงโทษตามควรแก่ความผิด อันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง การต่อสู้กับข้าศึกภายนอกที่มาย่ำยีอธิปไตยของประเทศจนกว่าทหารจะมาทำการรบได้ทัน หรือช่วยทหารรบกับข้าศึก หรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารการยึดไว้ได้ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติทั้งสิ้น

2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา กฎหมายมหาชนที่ออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชน ซึ่งรวมกันอยู่ภายใต้ประเทศนั้น เมื่อออกประกาศใช้แล้วก็จำเป็นต้องมีผู้รักษาต้องคอยดูแลป้องกันมิให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดจะต้องให้เจ้าหน้าที่จัดการแก่ผู้นั้นให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจมีหน้าที่ทำการป้องกันมิให้การละเมิดกฎหมายเกิดขึ้น ถ้ามีการละเมิดขึ้นแล้ว ก็มีหน้าที่จัดดำเนินการแก่ผู้ที่ละเมิดกฎหมายนั้น

3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชนจำต้องคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูล บำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีก็จะต้องมีคุณธรรมสูง มีเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกชาติชั้นวรรณะ ตามควรแก่กรณีในกิจกรรมที่พอจะช่วยได้และไม่กระทำผิดต่อหน้าที่

4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะ ก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้นอยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เป็นเวลานาน

## 2.2 ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

### 2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

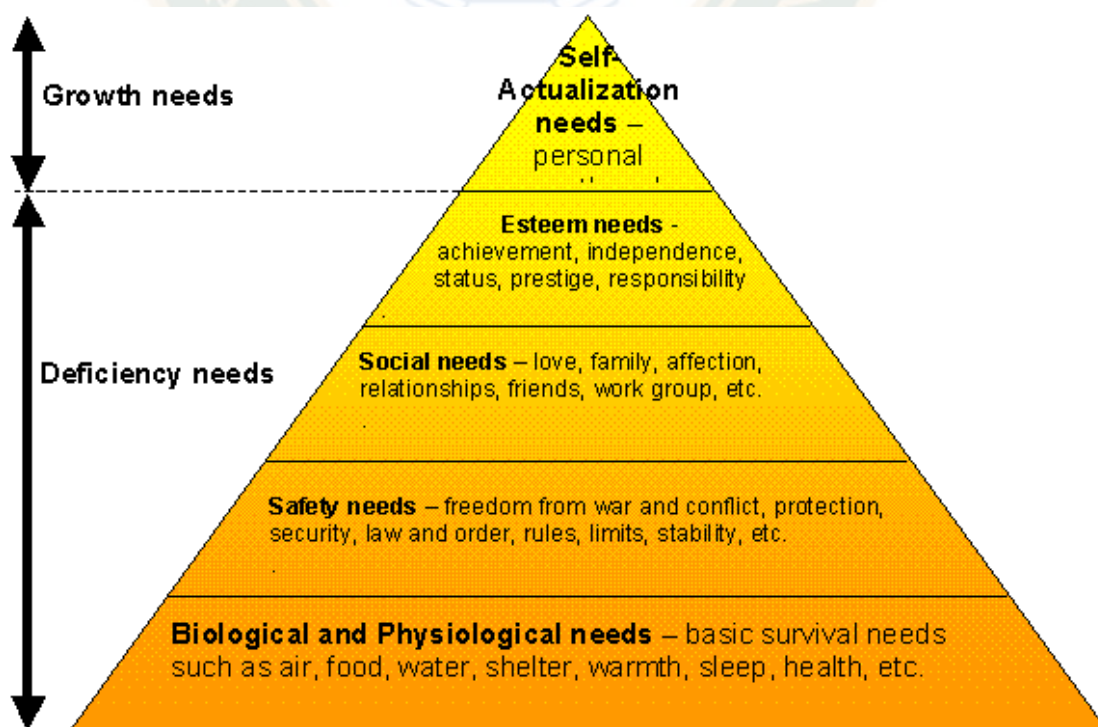
ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เสนอโดย อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow, 1943) ในรายงานเรื่อง “A Theory of Human Motivation” หลังจากนั้นมาสโลว์ยังไปขยายแนวคิดไปรวมถึงข้อสังเกตของเขาเกี่ยวกับความอยากรู้อยากเห็นแต่กำเนิดของมนุษย์ ทฤษฎีของเขาคลายกับทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการหลาย ๆ ทฤษฎี ซึ่งทั้งหมดเน้นที่การเติบโตของมนุษย์ในระยะต่าง ๆ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญ ของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้



ภาพที่ 2.1: ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์



1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ซินชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

### 2.2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, 2541) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ





ภาพที่ 2.2: ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ใช้ตัวย่อ E
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความ ต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ใช้ตัวย่อ R
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ เปรียบได้กับความ ต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ใช้ตัวย่อ G

มีความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง

ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาส และอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีศักดิ์ จามรมาน (2547) ประธานสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้เปิดเผยผลสำรวจเรื่อง “ความคิดเห็นและประสบการณ์ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ (ตอนที่ 1): กรณีศึกษาตัวอย่างกลุ่มผู้ต้องหา และผู้เสียหายในเขตกรุงเทพมหานคร และหัวเมืองใหญ่ ได้แก่ เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี และสงขลา” ได้ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 9 ตุลาคม 2547 ในการนำเสนอผลในตอนที่ 1 ได้เลือกตัวอย่างเฉพาะประชาชนที่ตนเองหรือคนในครอบครัว

เคยมีประสบการณ์เป็นผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายจำนวน 372 ตัวอย่าง ประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการสำรวจ มีดังต่อไปนี้

### 1. ปัญหาที่ผู้ต้องหาประสบ

ปัญหาของ “ผู้ต้องหา” ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจ พบว่าปัญหาที่ผู้ต้องหาประสบมากที่สุดอันดับแรก คือ ปัญหาถูกข่มขู่ / คุกคามจากเจ้าพนักงาน มีสูงถึงร้อยละ 25.7 อันดับที่สอง คือ ปัญหาถูกเรียกสินบน / สิ่งตอบแทนเพื่อแลกไม่ให้ถูกจับกุมหรือดำเนินคดี มีร้อยละ 18.8 อันดับที่สาม คือ ปัญหาถูกยึดเหยียดข้อหา / ล่อลวงให้รับผิดเกินความจริง มีร้อยละ 18.1 อันดับทีสี่ คือ ปัญหาเจ้าพนักงานไม่แสดงตัวหรือไม่ได้แจ้งข้อกล่าวหา ก่อน จับกุม มีร้อยละ 16.0 ซึ่งเท่ากับ ปัญหาถูกเจ้าพนักงานข่ม / ทำร้ายร่างกายเพื่อให้สารภาพผิด มีร้อยละ 16.0 ทั้งนี้พบว่าคนที่มีประสบการณ์เป็นผู้ต้องหาถึงร้อยละ 45.3 ที่ระบุว่าได้รับการปฏิบัติที่ “เป็นธรรม” จากตำรวจ โดยผู้ต้องหาให้เหตุผลสำคัญคือ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่ / มีความเที่ยงตรง อันดับที่สอง คือ ได้รับการบริการ / ดูแลเป็นอย่างดี อันดับที่สาม เจ้าหน้าที่เป็นคนกลางคอยไกล่เกลี่ยให้ ในขณะที่ผู้ต้องหา ร้อยละ 30.2 ระบุว่าได้รับการปฏิบัติที่ “ไม่เป็นธรรม” จากตำรวจ โดยให้เหตุผลสำคัญคือ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ / เข้าข้างคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง อันดับที่สอง คือ ถูกยึดเหยียดข้อหา/ บังคับให้สารภาพ อันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังคำชี้แจง / ข้อเท็จจริง / เหตุผล และ ผู้ต้องหา ร้อยละ 24.5 ระบุว่าไม่มีความเห็น

### 2. ปัญหาที่ผู้เสียหายประสบ

ปัญหาของ “ผู้เสียหาย” ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจ พบว่าปัญหาที่ผู้เสียหายประสบมากที่สุดอันดับแรก คือ ปัญหาเจ้าพนักงานมาถึงที่เกิดเหตุล่าช้าเกินไป มีสูงถึงร้อยละ 26.2 อันดับที่สอง คือ ปัญหาเจ้าพนักงานไม่รับแจ้งเหตุ / ไม่สนใจ / บ้ายเบี่ยง มีร้อยละ 20.9 อันดับที่สามคือปัญหาเจ้าพนักงานแสดงมารยาทไม่เหมาะสมต่อผู้เสียหาย มีร้อยละ 18.4 อันดับทีสี่คือปัญหาเจ้าพนักงานลำเอียง / เจตนาเข้าข้างผู้ต้องหา มีร้อยละ 17.2 อันดับทีห้าคือปัญหาเจ้าพนักงานบิดเบือนข้อเท็จจริง / พยานหลักฐาน มีร้อยละ 11.9 ทั้งนี้พบว่าคนที่มีประสบการณ์เป็นผู้เสียหายถึงร้อยละ 43.8 ที่ระบุว่าได้รับการปฏิบัติที่ “เป็นธรรม” จากตำรวจ โดยผู้เสียหายให้เหตุผลสำคัญ คือ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่ / มีความเที่ยงตรง อันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ติดตามผู้กระทำผิดให้ อันดับที่สาม คือ ได้รับการบริการดูแลอย่างดี ในขณะที่ผู้เสียหายร้อยละ 31.9 ระบุว่าได้รับการปฏิบัติที่ “ไม่เป็นธรรม” จากตำรวจ โดยให้เหตุผลสำคัญคือ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ติดตามคดี อันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ / เข้าข้าง / ช่วยเหลือคู่กรณี อันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังคำชี้แจง / ข้อเท็จจริง / เหตุผล

ธนภุต เมืองพุด (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษา

ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 71.00 และประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36.00 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

พฤต แก่นวงศ์ (2552) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคณะกรรมการชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.4 มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.4 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีสภาพที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับความจำเป็นเร่งด่วนที่สถานีตำรวจควรดำเนินการ ได้แก่ ลำดับที่ 1 สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ลำดับที่ 2 สถานประกอบการสีขาว ลำดับที่ 3 ทชส. ป้องกันภัยอาชญากรรมและยาเสพติดในสถานศึกษา ระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลคลองตันพบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านลักษณะพึงประสงค์ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสภาพที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านการมีส่วนร่วม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สภาพที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน



ด้านการให้บริการ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนด้านลักษณะที่พึงประสงค์

ณกฤตชัย เต๋ยสุด (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ทั้งหมด จำนวน 236 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล พบว่า ภาพรวมของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัด กองบังคับการอำนวยการที่มีอายุ ระดับชั้นยศ เงินเดือน และอายุราชการต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่ามีเพียงระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

อำพร จันทรประโคน ประชัน คณะวัน และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มจากประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95.5 % และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open-Ended Form) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9767 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล



หนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรมีการตีตประกาศค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ตามลำดับ

พงษ์ธร ธัญญสิริ (2555) ได้ทำการศึกษาองค์การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับองค์การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบขององค์การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยการรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศและต่างประเทศ คือ ประเทศอังกฤษ ประเทศฝรั่งเศส และประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเสนอมาตรการทางกฎหมายที่เป็นแนวทางในการจัดตั้งองค์การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยการรับเรื่องร้องทุกข์ ในประเทศไทยที่มีความเป็นอิสระ และเหมาะสม ที่จะทำให้องค์การตำรวจสามารถปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จากการศึกษาพบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีกลไกในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไว้เป็นการเฉพาะ แต่มีในลักษณะที่เป็นหน่วยงานภายในที่มาตรวจสอบเท่านั้น ไม่มีลักษณะเป็นหน่วยงานที่มาตรวจสอบจากภายนอกเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ กลไกการตรวจสอบด้วยองค์การภายในมี 2 ลักษณะ คือ สำนักงานจเรตำรวจและคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ โดยต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งเป็นการสร้างกลไกในการตรวจสอบเพื่อความโปร่งใส เป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้อย่างเพียงพออีกทั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ มีอยู่ 3 ระดับ คือ ในระดับกรุงเทพมหานครระดับจังหวัด และระดับสถานีตำรวจ มีหน้าที่เพียงแค่ให้คำปรึกษาในการกำหนดนโยบายรับคำร้องเรียน และกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เท่านั้นไปยังคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการได้อย่างเด็ดขาดแท้จริง ผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งองค์กรและระบบการตรวจสอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะเป็นการบรรเทาสภาพปัญหาที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำที่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจบางส่วนที่ปฏิบัติไม่เป็นธรรม ใช้อำนาจโดยมิชอบและบางกรณีได้ละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยมีกลไกการตรวจสอบในรูปแบบของคณะกรรมการอิสระรับเรื่องร้องทุกข์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่จะปฏิบัติงานคู่ขนานและเชื่อมต่อกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงเห็นสมควรจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานอิสระไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมีกรรมการที่ทำงานเต็มเวลาและเป็นอิสระ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญในการบรรเทาทุกข์ของบุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของข้าราชการตำรวจ โดยผลการวิจัยของคณะกรรมการจะมีผลผูกพันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่รายงานผลตรงต่อคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติและคณะรัฐมนตรีต่อไป ประกอบกับมีสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับตำรวจ และมีเลขาธิการที่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญเป็นฝ่ายเลขานุการ

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานีตำรวจภูธร จำนวน 15 สถานี ได้แก่ สภ.เมืองสมุทรปราการ สภ.คลองด่าน สภ.สำโรงเหนือ สภ.สำโรงใต้ สภ.พระสมุทรเจดีย์ สภ.สาขลา สภ.พระประแดง สภ.บางพลี สภ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สภ.บางบ่อ สภ.บางพลีน้อย สภ.เปร็ง สภ.บางเสาธง สภ.บางปู และ สภ.บางแก้ว

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายได้สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีจำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 2,487 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ, 2556) และใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 345 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้      n      =      จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง  
                         N      =      จำนวนประชากร  
                         e      =      ค่าความคาดเคลื่อน .05

แทนค่า

$$n = \frac{2,487}{1 + 2,487(.05)^2}$$
$$n = \frac{2,487}{7.21}$$
$$n = 344.9$$

ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก 344.9 เป็น 345 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบคำตอบใดคำตอบหนึ่ง (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ใน 4 ด้าน คือ ประสิทธิภาพตรง อิทธิพลจากครอบครัว เจตคติ และสื่อมวลชน ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, 1976) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, 1976) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

#### 3.2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจากแบบสอบถามของ ไมตรี เศษโล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และงานวิจัยของ ชูเกียรติ สุขสวัสดิ์ (2550) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการ ปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2) ศึกษาแนวทาง กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตในการวิจัยให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย



3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (IOC) โดยค่าความตรงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.75 ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

ทั้งนี้โดยให้  
 IOC = ค่าความตรงของข้อคำถาม  
 $\sum R$  = คะแนนรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ  
 N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach, 1970) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามครั้งนี้ 0.85 ตามสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right\}$$

ทั้งนี้โดยให้  
 $\alpha$  = ดัชนีความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  
 k = จำนวนข้อทั้งหมดในแบบสอบถาม  
 $\sigma_i^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ  
 $\sigma^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามทั้งตอนของแบบสอบถาม

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารทางวิชาการและเอกสารจากแหล่งความรู้ทั่วไป เช่น

- 1) หนังสือ บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ
- 2) วารสาร สื่อประชาสัมพันธ์ และสื่อเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 345 คน



### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว มาประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มาคำนวณหาค่าความถี่และ ร้อยละ

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ใน 4 ด้าน คือ ประสิทธิภาพตรง อธิปไตยจากครอบครัว เจตคติ และสื่อมวลชน และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และการดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ จำแนกแต่ละปัจจัย ใช้สถิติ t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

เมื่อได้ผลจากการคำนวณดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลมาแปลความหมาย ตามแนวคิดของ Best (1986) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3.5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิเคราะห์สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ t-test และ F-test และถ้าพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' test Method)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

GRAD VRU

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	135	39.13
- หญิง	210	60.84
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 18 ปี	43	12.46
- 18-25 ปี	35	10.14
- 26-33 ปี	71	20.58
- 34-41 ปี	67	19.42
- 42-49 ปี	80	23.19
- 50 ปี ขึ้นไป	49	14.21
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
- รับราชการ	25	7.25
- พนักงานบริษัทเอกชน	56	16.23
- พนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	59	17.10
- เกษตรกร	48	13.91
- เจ้าของกิจการ	87	25.22
- อาชีพอิสระ (รับจ้างทั่วไป ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	70	20.29
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 345 คน เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.84 มีอายุระหว่าง 42-49 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 26-33 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.58 อายุระหว่าง 34-41 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 และอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.14 ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 รองลงมา คือ อาชีพอิสระ (รับจ้างทั่วไป ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29



อาชีพพนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.23 อาชีพเกษตรกร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91 และอาชีพรับราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

4.1.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

**ตารางที่ 4.2** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านประสิทธิภาพตรง	3.22	0.56	ปานกลาง
2. ด้านอิทธิพลจากครอบครัว	4.36	.075	มาก
3. ด้านเจตคติ	3.81	0.73	มาก
4. ด้านสื่อมวลชน	3.99	0.71	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอิทธิพลจากครอบครัว ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา คือ ด้านสื่อมวลชน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านเจตคติ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพตรง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.3** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านประสิทธิภาพตรง)

ด้านประสิทธิภาพตรง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเคยมีประสบการณ์ที่ดีในการได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจ	3.12	0.67	ปานกลาง
2. ญาติพี่น้องของท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจเป็นอย่างดีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	3.24	0.52	ปานกลาง

## ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านประสบการณ์ตรง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับตำรวจสายตรวจ	3.08	0.61	ปานกลาง
4. ท่านช่วยงานของตำรวจสายตรวจด้วยการสอดส่องดูแลความสงบและความเรียบร้อยของหมู่บ้าน	3.44	0.55	ปานกลาง
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอความช่วยเหลือ	3.22	0.46	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.22</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประสบการณ์ตรง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยงานของตำรวจสายตรวจด้วยการสอดส่องดูแลความสงบและความเรียบร้อยของหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมา คือ ญาติพี่น้องได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจเป็นอย่างดีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 3.08$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านอิทธิพลจากครอบครัว)

ด้านอิทธิพลจากครอบครัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ครอบครัวของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	4.33	0.67	มาก
2. ครอบครัวของท่านอำนวยความสะดวกให้กับตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอ	4.12	0.78	มาก
3. ท่านและครอบครัวร่วมกันเป็นหูเป็นตาในการดูแลชุมชนของตัวท่านเอง	4.23	0.88	มาก
4. ครอบครัวของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ	4.51	0.70	มากที่สุด
5. ท่านคิดว่าครอบครัวมีอิทธิพลในการเชื่อถือการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	4.63	0.74	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.075</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอิทธิพลจากครอบครัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ครอบครัวมีอิทธิพลในการเชื่อถือการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมา คือ ครอบครัวของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.51$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ครอบครัวของท่านอำนวยความสะดวกให้กับตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (ด้านเจตคติ)

ด้านเจตคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	4.11	0.67	มาก
2. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความเข้าใจในความต้องการความปลอดภัยของประชาชน	3.89	0.78	มาก
3. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน	3.85	0.88	มาก
4. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจพร้อมที่จะดูแลประชาชนตลอดเวลา	3.64	0.59	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านเจตคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ	3.56	0.74	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจตคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมีความเข้าใจในความต้องการความปลอดภัยของประชาชน ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจตคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.6** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายชื่อ (ด้านสื่อมวลชน)

ด้านสื่อมวลชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อโทรทัศน์	4.19	0.67	มาก
2. ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อวิทยุ	3.81	0.78	มาก
3. ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่ออินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย	3.86	0.75	มาก
4. ท่านคิดว่าสื่อมีความเป็นกลางในการให้ข่าวการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ	4.02	0.59	มาก
5. ท่านคิดว่าสื่อมวลชนและสื่อต่าง ๆ มีผลต่อความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	4.09	0.74	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสื่อมวลชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อโทรทัศน์ ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา คือ สื่อมวลชนและสื่อต่าง ๆ มีผลต่อความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.09$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อวิทยุ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

4.1.3 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

**ตารางที่ 4.7** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน	3.36	0.73	ปานกลาง
2. การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา	3.19	0.71	ปานกลาง
3. การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน	3.87	0.92	มาก
4. การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ	3.69	0.79	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อจำแนกเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา คือ การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.69$ ) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การ รักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายชื่อ (การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน)

การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าการติดตั้งจุดตรวจครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัย ภายในชุมชน	3.11	0.77	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจได้มาตรวจตราบริเวณที่ท่านพัก อาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.35	0.68	ปานกลาง
3. ขณะที่ตำรวจสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อย ได้ สอบถามสถานการณ์ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ	3.65	0.77	มาก
4. ท่านคิดว่าเมื่อมีเหตุร้ายในพื้นที่ ตำรวจสายตรวจจะตั้งด่าน เพื่อตรวจสกัดและค้นบุคคลผู้ต้องสงสัยกระทำความผิดทันที	3.24	0.79	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจจะมีการเปลี่ยนหมุนเวียนตั้งด่าน ตรวจสกัด	3.18	0.67	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จักผู้นำ ชุมชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	3.31	0.77	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าการตำรวจสายตรวจสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชน อย่างทั่วถึง	3.46	0.68	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความ เชื่อมั่นในตัวเอง	3.66	0.83	มาก
9. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีความคล่องตัว สามารถ ที่จะเข้าระงับเหตุได้รวดเร็วและปฏิบัติงานได้ครอบคลุมเต็มพื้นที่	3.52	0.68	มาก
10. ท่านคิดว่าสายตรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกัน และแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น	3.07	0.66	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสาย

ตรวจมีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา คือ ขณะที่ตำรวจสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อย ได้สอบถามสถานการณ์ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สายตรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ( $\bar{X} = 3.07$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายชื่อ (การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา)

การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามอาชญากรรม อาชญากรรม และวัตถุระเบิด ตำรวจสายตรวจมีการสืบสวนหาข่าว ตลอดเวลา และตั้งจุดสกัดเพื่อค้นหาหรือสกัดการเคลื่อนย้ายอาชญากรรม	3.01	0.66	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการกวาดล้างอาชญากรรม ปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้างในพื้นที่ พร้อมทั้งติดตาม สอดส่องพฤติกรรมบุคคลที่มีประวัติ	3.12	0.57	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามแหล่งอบายมุข การพนัน และสถานบริการบันเทิงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง	3.33	0.76	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	3.45	0.68	ปานกลาง
5. การปราบปรามอาชญากรรมผิดกฎหมายของตำรวจสายตรวจ มีการประกาศเป็นเขตปลอดอาชญากรรมและตั้งจุดสกัดเพื่อการตรวจค้นบุคคล หรือพาหนะที่สงสัย	3.27	0.67	ปานกลาง
6. การปราบปรามยาเสพติดประเภทต่าง ๆ ของตำรวจสายตรวจมีความต่อเนื่องและจริงจัง	3.19	0.77	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียงและ ตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่ พร้อมแนะนำให้ประชาชนได้รู้จักวิธีป้องกันทรัพย์สิน	3.11	0.62	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันและปราบปรามการ ช่มชู้รังแกและหลอกลวงประชาชน	3.24	0.83	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการออกตรวจสืบสวนติดตามการ จับกุมคนต่างด้าวที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองในพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ	3.18	0.68	ปานกลาง
10. มีการปราบปรามผู้ล่อลวง ช่มเหง บังคับเด็กและสตรีมาค้าแรงงาน	3.03	0.86	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.45$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามแหล่งอบายมุข การพนัน และสถานบริการบันเทิงต่าง ๆ อย่าง ต่อเนื่องและจริงจัง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการปราบปราม อาวุธปืน อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิด ตำรวจสายตรวจมีการสืบสวนหาข่าวตลอดเวลา และตั้งจุด สกัดเพื่อค้นหาหรือสกัดการเคลื่อนย้ายอาวุธ ( $\bar{X} = 3.01$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน)

การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่	4.22	0.97	มาก
2. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการและช่วยเหลือประชาชน ทั่วไป โดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.01	0.94	มาก
3. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการรับแจ้งเหตุและรับคำ ร้องเรียนอย่างสุภาพเรียบร้อยและพุดจาชัดเจน ไพเราะ	3.89	0.87	มาก
4. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจช่วยเหลือความเดือดร้อนทั่วไปของ ประชาชนในการใช้ยานพาหนะ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตำรวจสาย ตรวจช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	3.66	0.94	มาก
5. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจอำนวยความสะดวกในการส่งข่าวแก่ ญาติมิตรของผู้ได้รับอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ร้าย	3.97	0.89	มาก
6. ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.89	0.91	มาก
7. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอำนวยความสะดวก ความ ปลอดภัย การอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ด้านการจราจร	4.08	0.93	มาก
8. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขในการ ปฏิบัติงานและเพิ่มความถี่ในการออกตรวจพื้นที่	3.83	0.78	มาก
9. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องพฤติกรรมของร้านค้า เพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชน	3.76	0.98	มาก
10. ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจมีความ ทันสมัยและปลอดภัย	3.39	0.97	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจมี คุณสมบัติและพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมี การอำนวยความสะดวก การปลอดภัยการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ประชาชนด้าน การจราจร ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ ตำรวจสายตรวจมีความทันสมัยและปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายข้อ (การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ)

การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลรักษาโทรศัพท์สาธารณะ และสอดส่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์บุคคลเวลากลางคืน	3.77	0.78	มาก
2. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการ ออกตรวจดูแลโบราณสถาน	3.69	0.88	มาก
3. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เพื่อป้องกัน คนร้ายทำลายทรัพย์สินและสิ่งแวดลอมในสวนสาธารณะ	3.87	0.77	มาก
4. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการตรวจตราผู้บุกรุกพื้นที่ป่า สาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ	3.33	0.85	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจดูแลรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ ใน เขตพื้นที่รับผิดชอบ	3.66	0.66	มาก
6. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการประสานงานกับการประปา เพื่อดูแลรักษาสมบัติสาธารณะ	3.54	0.67	มาก
7. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอารักขา รักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญในพื้นที่	4.13	0.85	มาก
8. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องดูแลความปลอดภัย ให้กับประชาชนเมื่อใช้บริการสวนสาธารณะ	3.43	0.75	มาก
9. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีจุดตรวจที่ดูแลรักษา โบราณสถาน	3.68	0.75	มาก
10. ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลผลประโยชน์ของ สาธารณะ โบราณสถาน โบราณวัตถุ รวมทั้งสาธารณูปโภคอื่น ๆ	3.81	0.93	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัด สถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการอารักขาการรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญในพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เพื่อป้องกันคนร้ายทำลายทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมในสวนสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการตรวจตราผู้บุกรุกพื้นที่ป่าสาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

4.1.3 ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงานของ ตำรวจสายตรวจ	ชาย n = 345			หญิง n = 345			t	Sig. (2 tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. การรักษาความสงบ เรียบร้อยภายใน	3.49	0.61	มาก	3.58	0.60	มาก	-1.40	0.161
2. การรักษากฎหมาย เกี่ยวกับการกระทำผิด ทางอาญา	3.59	0.70	มาก	3.62	0.75	มาก	-.58	0.557
3. การบำบัดทุกข์บำรุง สุขแก่ประชาชน	3.46	0.65	มาก	3.56	0.73	มาก	-1.29	0.195
4. การดูแลรักษาผล ประโยชน์ทาง สาธารณะ	3.54	0.56	มาก	3.72	0.55	มาก	-1.24	0.215
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>	<b>3.62</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>0.73</b>	<b>0.399</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเช่นกัน



ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน	ระหว่างกลุ่ม	0.661	3	0.16	0.43	0.78
	ภายในกลุ่ม	150.82	341	0.38		
	รวม	151.48	344			
2. การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	0.407	3	0.10	0.16	0.95
	ภายในกลุ่ม	235.51	341	0.60		
	รวม	235.91	344			
3. การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	0.28	0.51	0.72
	ภายในกลุ่ม	218.89	341	0.55		
	รวม	220.03	344			
4. การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.21	0.44	0.77
	ภายในกลุ่ม	1.87.87	341	0.47		
	รวม	188.73	344			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.396	3	0.21	0.24	0.91
	ภายในกลุ่ม	156.272	341	0.47		
	รวม	188.731	344			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเช่นกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ

การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3.04	3	0.76	1.28	0.27
	ภายในกลุ่ม	232.87	341	0.59		
	รวม	235.91	344			
2. การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	3.63	3	0.90	1.92	0.10
	ภายในกลุ่ม	184.64	341	0.47		
	รวม	188.27	344			
3. การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	4.99	3	1.24	2.76	.20
	ภายในกลุ่ม	177.20	341	0.45		
	รวม	182.20	344			
4. การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.12	3	0.28	0.73	.56
	ภายในกลุ่ม	150.36	341	38		
	รวม	151.48	344			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.50	3	0.87	2.27*	0.06
	ภายในกลุ่ม	151.01	341	0.38		
	รวม	154.52	344			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเช่นกัน

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันเช่นกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 345 คน เป็น เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.84 มีอายุระหว่าง 42-49 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 26-33 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.58 อายุระหว่าง 34-41 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 และอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.14 ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 รองลงมา คือ อาชีพอิสระ (รับจ้างทั่วไป ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 อาชีพพนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.23 อาชีพเกษตรกร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.91 และอาชีพรับราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

5.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอิทธิพลจากครอบครัว ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา คือ ด้านสื่อมวลชน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านเจตคติ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านประสบการณ์ตรง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

5.1.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประสบการณ์ตรง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การช่วยงานของตำรวจสายตรวจด้วยการสอดส่องดูแลความสงบและความเรียบร้อยของหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมา คือ ญาติพี่น้องได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจเป็นอย่างดีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 3.08$ ) ตามลำดับ

5.1.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอิทธิพลจากครอบครัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ครอบครัวมี



อิทธิพลในการเชื่อถือการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมา คือ ครอบครัวของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.51$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ครอบครัวของท่านอำนวยความสะดวกให้กับตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ตามลำดับ

5.1.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจตคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมีความเข้าใจในความต้องการความปลอดภัยของประชาชน ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจตคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

5.1.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสื่อมวลชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อโทรทัศน์ ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา คือ สื่อมวลชนและสื่อต่าง ๆ มีผลต่อความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ( $\bar{X} = 4.09$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อวิทยุ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

5.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา คือ การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.69$ ) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

5.1.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจมีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา คือ ขณะที่ตำรวจสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อย ได้สอบถามสถานการณ์ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สายตรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ( $\bar{X} = 3.07$ ) ตามลำดับ

5.1.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.45$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามแหล่งอบายมุข การพนัน และสถานบริการบันเทิงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการปราบปราม

อาวุธปืน อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิด ตำรวจสายตรวจมีการสืบสวนหาข่าวตลอดเวลา และตั้งจุดสกัดเพื่อค้นหาหรือสกัดการเคลื่อนย้ายอาวุธ ( $\bar{X} = 3.01$ ) ตามลำดับ

5.1.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจมีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจมีการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ประชาชนด้านการจราจร ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจมีความทันสมัยและปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

5.1.3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการอารักขารักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญในพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมา คือ ตำรวจสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เพื่อป้องกันคนร้ายทำลายทรัพย์สินและสิ่งแวดลอมในสวนสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ตำรวจสายตรวจมีการตรวจตราผู้บุกรุกพื้นที่ป่าสาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

5.1.4 การเปรียบเทียบระดับอภิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

5.1.4.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นกัน

5.1.4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นกัน

5.1.4.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นกัน

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฅนฤตชัย เตียสุด (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยความสะดวก กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
 ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ประชากรใน  
 การศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการ  
 ตำรวจสันติบาล ทั้งหมด จำนวน 236 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษา  
 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการ  
 อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล พบว่า ภาพรวมของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการ  
 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
 อยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
 ตำรวจ ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการ  
 ตำรวจในสังกัด กองบังคับการอำนวยการที่มีอายุ ระดับชั้นยศ เงินเดือน และอายุราชการต่างกัน จะมี  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่า มีเพียงระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมี  
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มี  
 ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการ  
 อำนวยการ คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ  
 ข้าราชการตำรวจมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการ  
 ปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประสบการณ์ตรง  
 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภุต เนื่องพุด (2549) ศึกษาความ  
 พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน :  
 ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอ  
 บ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเพศ อายุ  
 สถานภาพสมรส และอาชีพ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ  
 เจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของ  
 ประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง  
 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00  
 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 71.00 และประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนเป็นส่วนใหญ่  
 คิดเป็นร้อยละ 36.00 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสาย  
 ตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด ในระดับปานกลาง โดยมีความ  
 พึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้าน  
 การสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด

5.2.2 การเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ  
 ปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วน  
 บุคคล พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ อายุ และอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ



ธนกฤต เนื่องพุด (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประสบการณ์ตรงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้าน อื่น ๆ เพราะฉะนั้นต้นสังกัดควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฝึกทักษะวิชาชีพเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานสายตรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทุกคนมีความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ควรเพิ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ

GRAD VRU



บรรณานุกรม

GRAD VRU

## บรรณานุกรม

- โกวิท วัฒนะ. (ม.ป.ป.) นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สืบค้นจาก <http://personnel.police7.go.th/idiabigbosspolice2547.htm>
- ชูเกียรติ สุขสวัสดิ์. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณกฤตชัย เต๋ยสุด. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชนกฤต เนืองพุด. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านบึง.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ธร ธัญญสิริ. (2555). **องค์กรตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยการรับเรื่องร้องทุกข์.** สืบค้นจาก <http://www.research.rmutt.ac.th/archives/5623>.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ (2547). พิมพ์ลักษณ์. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พลฒ แก่นวงศ์. (2552). **ความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ไมตรี เศษไธ. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจในเขตเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. (2547). **เอแบคโพลล์: ความคิดเห็นและประสบการณ์ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ (ตอนที่ 1).** สืบค้นจาก. <http://www.ryt9.com/s/abcq/154171>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ซีระฟิร์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย ไชยเวช. (2538). **คู่มือทางปฏิบัติงานในสถานีตำรวจแลแนวทางปฏิบัติงานสายตรวจ/สายสืบ.** ขอนแก่น: ฝ่ายป้องกันและปราบปรามตำรวจภาค 4 ขอนแก่น.
- สมศักดิ์ ณ โมรา. (2548). **ตำรวจที่ดี มีคุณภาพที่ประชาชนต้องการ.** สืบค้นจาก <http://www.pantown.com/group.php?display=content&id=13657&name=content8&area=>



- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ. (2556.) จำนวนประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นจาก.  
<http://www.tambol.com/xyz/default.asp?itemno=110309>.
- อำพร จันทร์ประโคน ประชัน คะเนวัน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Best, John W. (1981). **Research in Education**. Englewood cliff, CA: Prentice–Hall, Inc.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins Publisher, Inc.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill.
- Hurlock, Elizabeth B. (1995). **Developmental Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Isaak, A. C. (1981). **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. Illinois: Dorsey Press.
- Likert, Rensis. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale**. New York: Wiley & Son.
- Mary L. Good. (2006). **Integrating the Individual and the Organization**. New York: Wiley.
- Maslow, Abraham Harold. (1943). **A Theory of Human Motivation**. New York: McGraw-Hill.
- Oskamp, S. (1977). **Attitudes and Opinions**. New Jersey: Prentice-Hill.
- Remmer, H. H. (1954). **Introduction to Opinions and Attitude**. New York: Harper.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>th</sup> ed. New York: Harper and Row Publication.
- Hurlock, E. (1995). **Adolescent Development**. New York: McGraw-Hill Book.

GRAD VRU



ภาคผนวก

GRAD VRU



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

GRAD VRU





### ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ  
สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

เรียน ประชาชนทุกท่าน

กระผม ส.ต.ท.สัญญา เกษสุริยวงศ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำลังดำเนินการจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่สามารถให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการวิจัยครั้งนี้ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงและครบถ้วน จะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอและวิเคราะห์เป็นภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส.ต.ท.สัญญา เกษสุริยวงศ์

ผู้วิจัย

GRAD VRU

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านจนคำอธิบายที่เป็นจริงในช่องว่างให้สมบูรณ์

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

1. เพศ
  - หญิง  ชาย
2. อายุ
  - ต่ำกว่า 18 ปี
  - 18-25 ปี
  - 26-33 ปี
  - 34-41 ปี
  - 42-49 ปี
  - 50 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ
  - รับราชการ
  - พนักงานบริษัทเอกชน
  - พนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
  - เกษตรกร
  - เจ้าของกิจการ
  - อาชีพอิสระ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ**

ที่	รายการ	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ประสบการณ์</b>						
1	ท่านเคยมีประสบการณ์ที่ดีในการได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจ					
2	ญาติพี่น้องของท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจเป็นอย่างดีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
3	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับตำรวจสายตรวจ					
4	ท่านช่วยงานของตำรวจสายตรวจด้วยการสอดส่องดูแลความสงบและความเรียบร้อยของหมู่บ้าน					
5	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอความช่วยเหลือ					

ที่	รายการ	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>อิทธิพลจากครอบครัว</b>						
6	ครอบครัวของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ					
7	ครอบครัวของท่านอำนวยความสะดวกให้กับตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอ					
8	ท่านและครอบครัวร่วมกันเป็นหูเป็นตาในการดูแลชุมชนของตัวเอง					
9	ครอบครัวของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ					
10	ท่านคิดว่าครอบครัวมีอิทธิพลในการเชื่อถือการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ					
<b>เจตคติ</b>						
11	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง					
12	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความเข้าใจในความต้องการความปลอดภัยของประชาชน					
13	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน					
14	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจพร้อมที่จะดูแลประชาชนตลอดเวลา					
15	ท่านคิดว่าท่านเจตคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ					
<b>สื่อมวลชน</b>						
16	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อโทรทัศน์					
17	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อวิทยุ					
18	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่ออินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย					
19	ท่านคิดว่าสื่อมีความเป็นกลางในการให้ข่าวการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ					
20	ท่านคิดว่าสื่อมวลชนและสื่อต่าง ๆ มีผลต่อความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ

ที่	รายการ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน</b>						
1	ท่านคิดว่าการติดตั้งจุดตรวจครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัยภายในชุมชน					
2	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจได้มาตรวจตราบริเวณที่ท่านพักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ					
3	ขณะที่ตำรวจสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อย ได้สอบถามสถานการณ์ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ					
4	ท่านคิดว่าเมื่อมีเหตุร้ายในพื้นที่ ตำรวจสายตรวจจะตั้งด่านเพื่อตรวจสอบและค้นบุคคลผู้ต้องสงสัยกระทำความผิดทันที					
5	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจจะมีการเปลี่ยนหมุนเวียนตั้งด่านตรวจสกัด					
6	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จักผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ					
7	ท่านรู้สึกว่าการตำรวจสายตรวจสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง					
8	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง					
9	การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีความคล่องตัวสามารถที่จะเข้าระงับเหตุได้รวดเร็วและปฏิบัติงานได้ครอบคลุมเต็มพื้นที่					
10	ท่านคิดว่าสายตรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น					

ที่	รายการ	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา</b>						
11	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามอาชญากรรม อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิด ตำรวจสายตรวจมีการสืบสวนหาข่าวตลอดเวลา และตั้งจุดสกัดเพื่อค้นหาหรือสกัดการเคลื่อนย้ายอาวุธ					
12	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการกวาดล้างอาชญากรรมปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมีมือปืนรับจ้างในพื้นที่ พร้อมทั้งติดตามสอดส่องพฤติกรรมบุคคลที่มีประวัติ					
13	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามแหล่งอบายมุข การพนัน และสถานบริการบันเทิงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง					
14	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์					
15	การปราบปรามอาชญากรรมผิดกฎหมายของตำรวจสายตรวจ มีการประกาศเป็นเขตปลอดอาวุธและตั้งจุดสกัดเพื่อการตรวจค้นบุคคลหรือพาหนะที่สงสัย					
16	การปราบปรามยาเสพติดประเภทต่าง ๆ ของตำรวจสายตรวจมีความต่อเนื่องและจริงจัง					
17	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันโครงการมหรหิณของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียงและตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่ พร้อมแนะนำให้ประชาชนได้รู้จักวิธีป้องกันมหรหิณ					
18	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันและปราบปรามการข่มขู่รังแกและหลอกลวงประชาชน					
19	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการออกตรวจสืบสวนติดตามการจับกุมคนต่างด้าวที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองในพื้นที่ที่รับผิดชอบ					
20	มีการปราบปรามผู้ล่อลวง ข่มเหง บังคับเด็กและสตรีมาค้าแรงงาน					

ที่	รายการ	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน</b>						
21	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่					
22	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการและช่วยเหลือประชาชนทั่วไป โดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
23	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการรับแจ้งเหตุและรับคำร้องเรียนอย่างสุภาพเรียบร้อยและพูดจาชัดเจน ไพเราะ					
24	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจช่วยเหลือความเดือดร้อนทั่วไปของประชาชนในการใช้ยานพาหนะ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตำรวจสายตรวจช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ					
25	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจอำนวยความสะดวกในการส่งข่าวแก่ญาติมิตรของผู้ได้รับอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ร้าย					
26	ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
27	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอำนวยความสะดวกความปลอดภัยการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ประชาชนด้านการจราจร					
28	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขในการปฏิบัติงานและเพิ่มความถี่ในการออกตรวจพื้นที่					
29	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องพฤติกรรมของร้านค้าเพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชน					
30	ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจมีความทันสมัยและปลอดภัย					



ที่	รายการ	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณสุข</b>						
31	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลรักษาโทรศัพท์ สาธารณะและสอดส่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ บุคคลเวลากลางคืน					
32	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่ในการออกตรวจดูแลโบราณสถาน					
33	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เพื่อ ป้องกันคนร้ายทำลายทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมใน สวนสาธารณะ					
34	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการตรวจตราผู้บุกรุก พื้นที่ป่าสาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ					
35	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจดูแลรักษาสาธารณูปโภค ต่างๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
36	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการประสานงานกับการ ประปาเพื่อดูแลรักษาสมบัติสาธารณะ					
37	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอารักขา รักษาความ ปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญในพื้นที่					
38	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องดูแลความ ปลอดภัยให้กับประชาชนเมื่อใช้บริการ สวนสาธารณะ					
39	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีจุดตรวจที่ดูแลรักษา โบราณสถาน					
40	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลผลประโยชน์ ของสาธารณะ โบราณสถาน โบราณวัตถุ รวมทั้ง สาธารณูปโภคอื่น ๆ					

-ขอบคุณสำหรับข้อมูล-



ภาคผนวก ข  
ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

GRAD VRU

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
<b>ประสบการณ์</b>					
1	ท่านเคยมีประสบการณ์ที่ดีในการได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจ	1	1	1	1
2	ญาติพี่น้องของท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจเป็นอย่างดีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	1	1	1	1
3	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับตำรวจสายตรวจ	1	0	1	0.66
4	ท่านช่วยงานของตำรวจสายตรวจด้วยการสอดส่องดูแลความสงบและความเรียบร้อยของหมู่บ้าน	1	0	1	0.66
5	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอความช่วยเหลือ	1	0	1	0.66
<b>อิทธิพลจากครอบครัว</b>					
6	ครอบครัวของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	1	1	0	0.66
7	ครอบครัวของท่านอำนวยความสะดวกให้กับตำรวจสายตรวจทุกครั้งที่มีการร้องขอ	1	1	0	0.66
8	ท่านและครอบครัวร่วมกันเป็นหูเป็นตาในการดูแลชุมชนของตัวเอง	1	1	0	0.66
9	ครอบครัวของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ	1	1	1	0.66
10	ท่านคิดว่าครอบครัวมีอิทธิพลในการเชื่อถือการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	1	1	1	1

GRAD VRU



ที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
<b>เจตคติ</b>					
11	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	1	1	0	0.66
12	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความเข้าใจในความต้องการความปลอดภัยของประชาชน	1	1	0	0.66
13	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน	0	1	1	0.66
14	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจพร้อมที่จะดูแลประชาชนทุกเวลา	0	1	1	0.66
15	ท่านคิดว่าท่านเจตคติที่ดีต่อตำรวจสายตรวจ	0	1	1	0.66
<b>สื่อมวลชน</b>					
16	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อโทรทัศน์	1	0	1	0.66
17	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่อวิทยุ	1	0	1	0.66
18	ท่านเชื่อถือข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจากสื่ออินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย	1	1	1	1
19	ท่านคิดว่าสื่อมีความเป็นกลางในการให้ข่าวการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจ	1	1	1	1
20	ท่านคิดว่าสื่อมวลชนและสื่อต่าง ๆ มีผลต่อความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ	0	1	1	0.66
<b>การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน</b>					
1	ท่านคิดว่าการติดตั้งจุดตรวจครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัยภายในชุมชน	0	1	1	0.66
2	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจได้มาตรวจตราบริเวณที่ท่านพักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	0	1	1	0.66
3	ขณะที่ตำรวจสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อย ได้สอบถามสถานการณ์ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.66
4	ท่านคิดว่าเมื่อมีเหตุร้ายในพื้นที่ ตำรวจสายตรวจจะตั้งด่านเพื่อตรวจสอบและค้นบุคคลผู้ต้องสงสัยกระทำความผิดทันที	1	1	0	0.66
5	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจจะมีการเปลี่ยนหมุนเวียนตั้งด่านตรวจสกัด	1	1	1	1

ที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
6	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจเข้าพบปะพูดคุย ทำความรู้จัก ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	1	1	0	0.66
7	ท่านรู้สึกว่าการตำรวจสายตรวจสร้างความอุ่นใจให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	0	1	1	0.66
8	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง	1	1	0	0.66
9	การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีความคล่องตัว สามารถที่จะเข้าระงับเหตุได้รวดเร็วและปฏิบัติงานได้ครอบคลุมเต็มพื้นที่	1	0	1	0.66
10	ท่านคิดว่าสายตรวจได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกัน และแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น	1	1	0	0.66
<b>การรักษากฎหมายเกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา</b>					
11	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามอาชญากรรม อาวุธสงคราม และวัตถุระเบิด ตำรวจสายตรวจมีการสืบสวนหาข่าวตลอดเวลา และตั้งจุดสกัดเพื่อค้นหาหรือสกัดการเคลื่อนย้ายอาวุธ	1	1	1	1
12	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการกวาดล้างอาชญากรรมปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้างในพื้นที่ พร้อมทั้งติดตามสอดส่องพฤติกรรมบุคคลที่มีประวัติ	1	1	1	1
13	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการปราบปรามแหล่งอบายมุข การพนัน และสถานบริการบันเทิงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง	1	1	0	0.66
14	ท่านคิดว่าการทำงานของตำรวจสายตรวจเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	1	1	0	0.66
15	การปราบปรามอาวุธผิดกฎหมายของตำรวจสายตรวจ มีการประกาศเป็นเขตปลอดอาวุธและตั้งจุดสกัดเพื่อการตรวจค้นบุคคลหรือพาหนะที่สงสัย	0	1	1	0.66
16	การปราบปรามยาเสพติดประเภทต่าง ๆ ของตำรวจสายตรวจมีความต่อเนื่องและจริงจัง	0	1	1	0.66

ที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
17	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันกิจกรรมทรัพย์สินของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียงและตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่ พร้อมแนะนำให้ประชาชนได้รู้จักวิธีป้องกันทรัพย์สิน	0	1	1	0.66
18	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการป้องกันและปราบปรามการข่มขู่รังแกและหลอกลวงประชาชน	1	0	1	0.66
19	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการออกตรวจสืบสวนติดตามการจับกุมคนต่างด้าวที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองในพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ	1	0	1	0.66
20	มีการปราบปรามผู้ล่อลวง ข่มเหง บังคับเด็กและสตรีมาค้าแรงงาน	1	0	1	0.66
<b>การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน</b>					
21	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีคุณสมบัติและพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	1	1	1	1
22	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการและช่วยเหลือประชาชนทั่วไป โดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1
23	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบริการรับแจ้งเหตุและรับคำร้องเรียนอย่างสุภาพเรียบร้อยและพูดจาชัดเจนไพเราะ	1	1	0	0.66
24	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจช่วยเหลือความเดือดร้อนทั่วไปของประชาชนในการใช้ยานพาหนะ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตำรวจสายตรวจช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	1	1	0	0.66
25	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจอำนวยความสะดวกในการส่งข่าวแก่ญาติมิตรของผู้ได้รับอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ร้าย	1	1	0	0.66
26	ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	0	1	1	0.66
27	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย มีการอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยให้แก่ประชาชนด้านการจราจร	0	1	1	0.66
28	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขในการปฏิบัติงานและเพิ่มความถี่ในการออกตรวจพื้นที่	1	1	1	1



ที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
29	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องพฤติกรรมของร้านค้าเพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชน	1	0	1	0.66
30	ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจมีความทันสมัยและปลอดภัย	1	0	1	0.66
<b>การดูแลรักษาผลประโยชน์ทางสาธารณะ</b>					
31	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลรักษาโทรศัพท์สาธารณะและสอดส่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์บุคคลเวลากลางวัน	1	1	1	1
32	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการออกตรวจดูแลโบราณสถาน	1	1	1	1
33	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เพื่อป้องกันคนร้ายทำลายทรัพย์สินและสิ่งแวดลอมในสวนสาธารณะ	1	1	1	1
34	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการตรวจตราผู้บุกรุกพื้นที่ป่าสาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ	1	1	0	0.66
35	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจดูแลรักษาสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	1	1	0	0.66
36	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการประสานงานกับการประปาเพื่อดูแลรักษาสมบัติสาธารณะ	1	1	0	0.66
37	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการอารักขา รักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่สำคัญในพื้นที่	0	1	1	0.66
38	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชนเมื่อใช้บริการสวนสาธารณะ	1	1	1	1
39	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีจุดตรวจที่ดูแลรักษาโบราณสถาน	0	1	1	0.66
40	ท่านคิดว่าตำรวจสายตรวจมีการดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ โบราณสถาน โบราณวัตถุ รวมทั้งสาธารณูปโภคอื่น ๆ	0	1	1	0.66
<b>รวม</b>					<b>0.75</b>

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	สิבתำรวจเอก สัญญา เกษสุริยงค์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	13 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ที่อยู่ปัจจุบัน	คอนโดเมืองทองธานี ตึกซี 2 ห้อง 2/60 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11100
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่ทำงานปัจจุบัน	สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

GRAD VRU