

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี

People's attitude towards the Service Provision of Thai Police in Pathum Thani Province

อลิสา อนุสรณ์พานิช^{1*} และ ศศิธร ง้วนพันธ์²

Alisa Anusornpanit^{1*} and Sasithorn Ngounpan²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

² Lecturer in Master of Business Administration Faculty, Rangsit University,
Phahonyothin Rd., Lak-hok, Pathum Thani, Thailand 12000

^{1*} Graduate student in Master of Business Administration Faculty, Rangsit University,
Phahonyothin Rd., Lak-hok, Pathum Thani, Thailand 12000

*Corresponding author: E-mail: infinity_new19@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่ในบริเวณสถานีตำรวจ 14 สถานี ใน 7 อำเภอ ของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ด้วยวิธีใช้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่า Cronbach's Alpha ซึ่งค่าที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.949 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ t-test (Independent Samples Test) และ F-Test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญที่ 0.05 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลวิจัยครั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี อยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อต่างๆ จากแหล่งที่มาของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ทำให้เกิดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งงานบริการในสถานีตำรวจ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านงานธุรการ

ด้านงานป้องกันปราบปราม ด้านงานสืบสวน ด้านงานสอบสวน ด้านงานจราจร เป็นต้น โดยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาแต่ด้านพบว่า ด้านงานป้องกันปราบปราม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านงานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่ในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการทดสอบที่ไม่แตกต่างกัน จะมีเพียงด้านอายุและสถานภาพที่มีผลทดสอบที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยภายนอกด้านสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลจากการบอกเล่าประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น มีผลการทดสอบที่แตกต่างกันทั้งหมด

คำสำคัญ: ทศนคติ ประชาชน ตำรวจ

Abstract

The study aimed at studying the people's attitude towards the service provision of Thai police in Pathum Thani Province including the demographics and external factors. Sample used in the study were 400 persons who live around 14 police stations in 7 districts of Pathum Thani Province by Stratified Random Sampling and used questionnaire as the tool in collecting data by accidental sampling and conducted a reliability test of the questionnaire by using Cronbach's Alpha. The reliability test had a value of 0.949, which is greater than 0.7 and it is a tool to research the value of confidence in the acceptable level. Statistics used in the analysis was t-test (Independent Samples Test) and F-Test (One-Way ANOVA) with statistical significance at 0.05. According to the research from 400 samples, it was found that most of them were females aged between 21-30 years old, with Bachelor's Degree education or equivalent, with single status, working as employee/ company employee, with average monthly income of 10,001-20,000 baht. The samples had opinions in receiving various media from sources of external factors that lead to the people's attitude towards the service provision of Thai police in Pathum Thani Province, mostly, they had opinion in opening and receiving information from media that were from television and online social media. The samples had the people's attitude towards the service provision of Thai police in Pathum Thani Province which divides the service work in police station into 5 aspects as follows: administrative work, suppression and prevention, investigation, inquiry, and traffic. It was found that in overall, the level was uncertain. When considering individual aspect, it was found that the work on suppression and prevention had maximum means whereas investigation had minimum means. The result from the hypothesis test on demographics factors was that mostly on gender, educational level, occupation, and average income per month had no different test results; only that the age and status had different test result. According to the hypothesis test result of external factors on various media such as radio, television, social media, public relations media, and information from experience that persons had or situation, all test results were different.

Keywords: attitude, people, police

1. บทนำ

กิจการตำรวจในประเทศไทยแท้จริงแล้วมีมาตั้งแต่โบราณตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา โดยเป็นหน่วยงานที่ขึ้นกับกรมเวียง (สมัยนั้น มีอยู่สี่กรม เวียง คลัง นา) โดยผู้ที่จะเป็นตำรวจได้ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีประวัติเสื่อมเสีย โดยในยุคของรัชกาลที่ 4 และ รัชกาลที่ 5 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนตำรวจ เพื่อให้การทำงานของตำรวจเป็นระบบ และเป็นมืออาชีพมากขึ้น (สุรภา เปลื้องประสิทธิ์, 2542) การดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบสุขเรียบร้อยของบ้านเมืองถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของตำรวจ และถือเป็นด่านแรกของกระบวนการยุติธรรม

ในปัจจุบันภาพลักษณ์ของสังคมตำรวจถูกมองในด้านลบเกิดจากภาพลักษณ์เก่าๆ ที่เคยมีมา อาทิ เช่น ตำรวจรีดไถเงินจากประชาชน การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ การจับกุมคนร้ายและการดำเนินคดีล่าช้า ฯลฯ (ปัญญา เทพสิงห์ และคณะ, 2556) ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจ อีกทั้งในยุคนี้มีเทคโนโลยีและสื่อต่างๆ ทำให้ประชาชนเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้ง่ายขึ้นไม่ว่าจะเป็นสังคมออนไลน์ ที่มีการลงภาพและข้อความรวมถึงคลิปวิดีโอการกระทำที่ไม่ดีของตำรวจหรือแม้แต่สื่อวิทยุโทรทัศน์ และข้อมูลจากบอกเล่าจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง และส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติ ความน่าเชื่อถือ ที่ไม่ดีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทย

โดยผู้วิจัยได้เห็นถึงปัญหา และจุดบกพร่อง โดยการศึกษาครั้งนี้จะเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ใน 7 อำเภอ เพื่อนำทัศนคติและข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนในพื้นที่มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการ

พัฒนาระบบงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของจังหวัดปทุมธานี

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี
- 2.3 เพื่อศึกษาการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี
- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นชนิดของแบบการวิจัยเชิงสำรวจใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีทัศนคติของต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ใน 7 อำเภอ จำนวน 682,866 คน (ข้อมูลสัดส่วนประชากรในจังหวัดปทุมธานี ปี 2556) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี และอยู่ในอำเภอ 7 ทั้งหมดจำนวน 400 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอใน จ.ปทุมธานี	สถานีตำรวจแต่ละ อำเภอ	รวม (N) คน	กลุ่มค.ย. (n) คน
อ.เมือง	-สภ.เมือง -สภ.สวนพริกไทย -สภ.ปากคลองรังสิต	106,595	62
อ.คลอง- หลวง	-สภ.คลองหลวง -สภ.คลองห้า	159,396	93
อ.หนองเสือ	-สภ.หนองเสือ	41,396	24
อ.ธัญบุรี	-สภ.ประจักษ์ศิลปาคม -สภ.ธัญบุรี	129,733	76
อ.ลาดหลุม- แก้ว	-สภ.ลาดหลุมแก้ว -สภ.คูบางหลวง	45,651	27
อ.ลำลูกกา	-สภ.คูคต -สภ.ลำลูกกา -สภ.คลองสิบสอง	168,630	99
อ.สามโคก	-สภ.สามโคก	31,465	19
รวม		682,866	400

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรทาโร ยามานะ (สุทธาภาเปลื้องประสิทธิ์, 2542 อ้างถึง Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้สุ่มตัวอย่างเป็นแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งตามงานบริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ใน 7 อำเภอ ซึ่งแบ่งเป็นสถานีตำรวจ 14 สถานี และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบจำนวน ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อต่างๆ จากแหล่งที่มาของปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อสังคม

ออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลจากการบอกเล่า และประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ที่ทำให้เกิดทัศนคติมีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี

ซึ่งแบ่งระดับความแหล่งที่มาที่ทำให้เกิดทัศนคติ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

สามารถแปลความหมายระดับคะแนนโดยค่าเฉลี่ย (Mean) (รุจิกานต์ ทองแถม อ้างถึง วีระชัย ภู่อะภูณ, 2546: 26-27) ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 3.50 - 4.49	=	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 2.50 - 3.49	=	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 1.50 - 2.49	=	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.49	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติมีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ซึ่งเป็นข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (Positive) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

สามารถแปลความหมายระดับคะแนนโดยค่าเฉลี่ย (Mean) (จ.ศ.หญิง รุจิกานต์ ทองแถม อ้างถึง วีระชัย ภู่อะภูณ, 2546: 26-27) ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 3.50 - 4.49	=	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 2.50 - 3.49	=	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 1.50 - 2.49	=	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.49	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่า Cronbach's Alpha ซึ่งค่าที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.949 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าความแตกต่างด้วยตัวแปรด้านสถิติ t-Test (Independent Samples Test) และ F-Test (One-Way ANOVA)

4. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

จากการวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี อยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อต่างๆ จากแหล่งที่มาของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ทำให้เกิดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของประชาชนในการเปิดรับสื่อ	\bar{X}	SD	การแปลผล (ระดับ)
1. สื่อวิทยุ	3.53	1.001	เห็นด้วย
2. สื่อโทรทัศน์	3.99	0.968	เห็นด้วย
3. สื่อสังคมออนไลน์	3.99	0.968	เห็นด้วย
4. สื่อสิ่งพิมพ์ / ประชาสัมพันธ์	3.83	0.887	เห็นด้วย
5. ข้อมูลจากการบอกเล่า	3.52	0.958	เห็นด้วย
6. ประสบการณ์ฯ	3.61	0.863	เห็นด้วย
รวม	3.75	0.629	เห็นด้วย

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อต่างๆ จากแหล่งที่มาของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ทำให้เกิดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการเปิดรับสื่อของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งงานบริการในสถานีตำรวจ 5 ด้าน

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี	\bar{X}	SD	การแปลผล (ระดับ)
1. ด้านงานธุรการ	3.33	0.691	ไม่แน่ใจ
2. ด้านงานป้องกันฯ	3.34	0.715	ไม่แน่ใจ
3. ด้านงานสืบสวน	3.22	0.741	ไม่แน่ใจ
4. ด้านงานสอบสวน	3.29	0.738	ไม่แน่ใจ
5. ด้านงานจราจร	3.29	0.780	ไม่แน่ใจ
รวม	3.29	0.616	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับ

ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานีของกลุ่มตัวอย่าง คือ ด้านงานป้องกันปราบปราม

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

	สถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	0.504	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	F-test	0.046*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	F-test	0.374	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	F-test	0.052*	แตกต่างกัน
อาชีพ	F-test	0.466	ไม่แตกต่างกัน
รายได้	F-test	0.290	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการทดสอบที่ไม่แตกต่างกัน จะมีเพียงด้านอายุและสถานภาพที่มีผลการทดสอบที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลจากการบอกเล่า ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก	สถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
สื่อวิทยุ	F-test	0.008*	แตกต่างกัน
สื่อโทรทัศน์	F-test	0.000*	แตกต่างกัน
สื่อสังคมออนไลน์	F-test	0.000*	แตกต่างกัน
สื่อสิ่งพิมพ์	F-test	0.000*	แตกต่างกัน
ประชาสัมพันธ์			
ข้อมูลจากการบอกเล่า	F-test	0.001*	แตกต่างกัน
ประสบการณ์	F-test	0.000*	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้อมูลปัจจัยภายนอกด้านสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลจากการบอกเล่า ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น มีผลการทดสอบที่แตกต่างกันทั้งหมด

5. การอภิปรายผล

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานีซึ่งแบ่งงานบริการในสถานีตำรวจ 5 ด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านงานป้องกันปราบปราม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.34 และด้านงานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.22 โดยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยจักรินทร์ อักษรรัตน์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามทัศนคติของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการ

วิจัยของของณัฐชนันต์ ประชาอนุวงศ์ (2542) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีความลังเลในบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปผลได้ว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการทดสอบที่ไม่แตกต่างกัน จะมีเพียงด้านอายุและสถานภาพที่มีผลการทดสอบที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาบุญณภัต ธิรบุญโญ (2549) ศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง ทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ ที่มีผลการทดสอบที่แตกต่างกันตาม อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ เป็นต้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลง และแสดงออกไปยังทัศนคติ คือความคิดเห็น การรับรู้ และพฤติกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้อมูลปัจจัยภายนอกด้านสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ และข้อมูลจากการบอกเล่าประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น มีผลการทดสอบที่แตกต่างกันทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาบุญณภัต ธิรบุญโญ (2549) ศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง ทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ ผลการวิจัยเอกสารพบว่า สื่อต่างๆ นั้น มีอิทธิพลต่อผู้รับสารหลายด้าน ซึ่งก่อให้เกิดแนวความคิด ความรู้และพฤติกรรมต่างกัน

อย่างไรก็ตามในยุคปัจจุบันสื่อสารเกี่ยวกับด้านข้อมูลของสังคมโลกยุคนี้ ไร้พรหมแดนไม่จำกัด

เวลา การรับสื่อ นั้น มีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน

6. บทสรุป

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่ในบริเวณสถานีตำรวจ 14 สถานี ใน 7 อำเภอ ของจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ t-test (Independent Samples Test) และ F-Test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญที่ 0.05 โดยสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

ควรมีการเพิ่มความตระหนักและหาวิธีการป้องกันอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและความเข้าใจผิดที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อหน้าที่และผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ทั้งนี้ควรมีการทำความเข้าใจให้ประชาชนรู้จักเลือกรับสื่อที่ดีด้วย อย่างไรก็ตาม สำนักงานตำรวจอาจจะมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือมากกว่านี้ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้นเพราะในยุคปัจจุบันการสื่อสารเกี่ยวกับด้านข้อมูลของสังคม

ยุคนี้ ไร้พรหมแดน ไม่จำกัดเวลา การแชร์/โพสต์ภาพผ่านระบบสังคมออนไลน์เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีการรับสื่อได้ง่าย ทำให้ทัศนคติของบุคคลแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน เพราะสื่อมีอิทธิพลอย่างรุนแรงต่อกระบวนการเรียนรู้ ความคิดเห็น ทัศนคติ การพัฒนาทางบุคลิกภาพและค่านิยมทางวัฒนธรรม มีทั้งด้านที่เป็นคุณและโทษ เพราะสื่อแทบทุกสาขาจะมีลักษณะเสรีและเปิดกว้างอย่างไร้ขอบเขตจำกัด

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนแทนทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อตำรวจ หรือจะสามารถจะศึกษาทั้ง 2 อย่างควบคู่

6.2.2 ควรมีการค้นหาวิจัยเกี่ยวกับเปรียบเทียบ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดปทุมธานีเช่นเดิม เพื่อเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติของประชาชน

6.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจไทยในจังหวัดอื่นๆ หรืออำเภอต่างๆ

7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้ดำเนินจนสำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศศิธร จัวนพันธ์ ซึ่งได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้มาโดยตลอด รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้แนะนำให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนจนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ สิงโตกุล. [ออนไลน์]. แผนพัฒนาจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก [http://www2.pathumthani.go.th/\(12 ตุลาคม 2557\)](http://www2.pathumthani.go.th/(12 ตุลาคม 2557)).
- ความสำคัญของสื่อ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [http://www.l3nr.org/posts\(12 ตุลาคม 2557\)](http://www.l3nr.org/posts(12 ตุลาคม 2557)).
- จักรินทร์ อักษรรัตน์. (2547). ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช.
- ณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์. (2542). ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ.
- ปัญญา เทพสิงห์. รศ.ดร. และคณะ. (2556). ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี.
- พระมหาบุญกัศ ธิรปุญโญ. (2549). ทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ:ศึกษาเฉพาะกองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.
- รุจิกานต์ ทองแถม. จ.ส.ต.หญิง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. กรุงเทพฯ.
- สุธาดา เปลื้องประสิทธิ์. (2542). ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีต่อโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ:ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [http://www.moi.go.th \(12 ตุลาคม 2557\)](http://www.moi.go.th (12 ตุลาคม 2557)).
- สำนักงานตำรวจ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: [http://www.police.co.th \(12 ตุลาคม 2557\)](http://www.police.co.th (12 ตุลาคม 2557)).