



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

**Factors Affecting the Public Confidence in Police Officer Suppression:  
A Case Study of Dusit Metropolitan Police Station**

สิบตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ  
Pol.L/Cpl. Kantapon Srisuwan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

2562

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต  
ผู้เขียน สิบตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ดร.ศิริวิทย์ อิศโร)

.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ศิริวิทย์ อิศโร)

.....กรรมการ  
(ดร.อิศรวิทย์ ริน ไชสง)

.....กรรมการ  
(ดร.ชัยรัตน์ ทวีกาญจน์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต  
ผู้เขียน สิปปตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตดุสิตที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane) ได้จำนวน 400 คน เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่า มี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักปัจจัยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ สถานีตำรวจนครบาลดุสิตจะต้องพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากขึ้น จึงจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมถึงเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตมากขึ้น นอกจากนี้ ควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรตำรวจโดยภาพรวมให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมากยิ่งขึ้น

**Minor Thesis Title** Factors Affecting the Public Confidence in Police Officer Suppression:  
A Case Study of Dusit Metropolitan Police Station

**Author** Pol.L/Cpl. Kantapon Srisuwan

**Major Program** Public Administration

**Academic Year** 2019

### **Abstract**

The study of factors affecting the public confidence in police officer suppression: a case study of Dusit Metropolitan Police Station aimed to study 1) the confidence level of public towards suppression police officers and 2) factors that affect the public's confidence level in the suppression police officers of Dusit Metropolitan Police Station. The sample group in this study included citizens in Dusit Metropolitan aged 15 years and above. Taro Yamane was used to determine the sample size of 400 respondents and stratified random sampling was employed as the sampling method. For the research tools, a questionnaire was used to collect data for statistical analysis including mean, standard deviation, and hierarchical regression analysis in order to obtain variables that affect the public confidence in the suppression police officers.

The study found that the citizen's confidence level toward the suppression police officers of Dusit Metropolitan Police Station was medium and that there were three significant factors affecting the public confidence in the suppression police officers at the 0.01 level, namely the morality and ethics of police officers, the image of police officers, and the participation of citizens, respectively. Regarding the news perception factor, it did not statistically affect the public confidence significantly. Therefore, key recommendations were for the Metropolitan Police Station to improve the operational system and to create a better relationship with the citizens so as to get them engaged as well as to earn their trusts in the operational effectiveness of the police officers at Dusit Metropolitan Police Station. Besides, it was recommended to do a case study in other areas in order to develop overall image of the police organization so that the citizens are more confident in the suppression police officers.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงในการให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนกำลังใจทั้งหมดในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จาก ดร.สิริวิทย์ อิศโร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง และความทุ่มเทของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.อิศรัฎฐ์ รินไชย และ ดร.ธัญญ์ ทวีกาญจน์ คณะกรรมการสอบที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ สำนักงานเขตคูสิต ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่สละเวลามาเพื่อทำแบบสอบถามทำให้สามารถเก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงทุกท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ได้ หอมดีที่ได้ชี้แนะความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับสารนิพนธ์เล่มนี้ ทำให้งานมีคุณภาพและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนตลอดมา และช่วยสนับสนุนให้สำเร็จการศึกษา

ผู้จัดทำ

สิบลดา รวดตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ

<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	4
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย .....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น .....	7
2.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่น .....	7
2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น .....	9
2.1.3 การสร้างความเชื่อมั่น .....	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	12
2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	12
2.2.2 หลักเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน .....	13
2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม.....	13
2.3.2 ความสำคัญของประชาชนในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ .....	14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร .....	18
2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ .....	18
2.4.2 กระบวนการในการเลือกสรรการรับรู้ (selective perception) .....	19
2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และการรับรู้.....	20
2.4.4 กระบวนการของการรับรู้ (perceptions process).....	20
2.4.5 ทฤษฎีสื่อสารมวลชน (Mass Communication Theory).....	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image Concept) .....	23
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน .....	24
2.6.1 ความหมายของคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน .....	24
2.6.2 หลักธรรมาภิบาล.....	25

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	29
2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลดุสิต .....	29
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>33</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 แบบแผนการวิจัย .....	35
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้ .....	37
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>39</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต .....	43
4.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในภาพรวม .....	43
4.3.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	43
4.3.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร .....	46
4.3.5 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	47
4.3.6 ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม.....	48
4.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจ นครบาลดุสิต.....	50
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....	51
4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม.....	53
4.6 ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย ปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต .....	58
4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	58
<b>บทที่ 5 สรุป ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>60</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	60

5.2 อภิปรายผล .....	62
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	66
5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ .....	66
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	67
<b>รายการอ้างอิง .....</b>	<b>69</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>74</b>
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	75
ภาคผนวก ข ผลการพิจารณาแบบประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) .....	76
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	83
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย .....	88



## รายการตาราง

ตารางที่ 1	สถิติการเกิดและจับกุมคดีอาญา ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 .....	2
ตารางที่ 2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน .....	10
ตารางที่ 3	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ตารางที่ 4	สัดส่วนจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ของทุกแขวงในพื้นที่ สำนักงานเขตคูสิต .....	34
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
ตารางที่ 6	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของ ประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต โดยภาพรวม.....	43
ตารางที่ 7	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	44
ตารางที่ 8	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	45
ตารางที่ 9	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ที่ส่งผลต่อความ เชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจ นครบาลคูสิต .....	46
ตารางที่ 10	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	48
ตารางที่ 11	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ที่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานี ตำรวจนครบาลคูสิต .....	49

ตารางที่ 12	คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	50
ตารางที่ 13	การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....	52
ตารางที่ 14	ผลการทดสอบค่า Tolerance และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) .....	53
ตารางที่ 15	การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานี ตำรวจนครบาลคูสิต .....	56
ตารางที่ 16	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการเลือกตัวแปรการทำนายความเชื่อมั่นที่มี ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	57
ตารางที่ 15	สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต .....	58
ตารางที่ 16	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	59

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

กรุงเทพมหานคร ถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหารที่สำคัญของประเทศ ซึ่งมีการพัฒนาความเจริญทวีขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งก็ตามมาก็คือประชากรจำนวนมาก จากทั่วทุกสารทิศ เดินทางเข้ามาเพื่อแสวงหาความเจริญในการประกอบอาชีพ การศึกษา และเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยในปัจจุบัน พบว่าจำนวนประชากรที่มีรายชื่อปรากฏตามทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากถึง 5,682,415 คน (สถิติประชากรตามทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานคร, 2560) ตัวเลขดังกล่าวยังไม่รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละปี โดยประมาณการอ้างอิงสถิตินักท่องเที่ยวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2561 – 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 อีกจำนวนสูงถึงราว 13,701,411 คน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

อย่างไรก็ดี ความเจริญที่เพิ่มมากขึ้น กลับทำให้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านความแออัดของประชากร ปัญหาค่าครองชีพ ปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อม และปัญหาประการสำคัญคือ “ปัญหาอาชญากรรม” ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการหลักในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิด มีฐานะเป็นกรม อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงใด เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งหน้าที่หลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ รวมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และช่วยเหลือพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกจากนี้ ยังมีภารกิจสำคัญ คือการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อย สร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและทั่วประเทศ ทั้งนี้ จากการแบ่งส่วนราชการและการจัดการองค์การของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในกรุงเทพมหานคร มอบหมายให้เป็นความรับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นส่วนราชการในระดับกองบัญชาการ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เมื่อทำการศึกษาข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 ซึ่งให้เห็นว่าแต่ละปี กรุงเทพมหานครมีคดีอาชญากรรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์และฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

ตารางที่ 1 สถิติการเกิดและจับกุมคดีอาญา ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560

คดีอาญา 4 กลุ่ม	1 ม.ค. – 31 ธ.ค. พ.ศ. 2558			1 ม.ค. – 31 ธ.ค. พ.ศ. 2559			1 ม.ค. – 31 ธ.ค. พ.ศ. 2560		
	เกิด (คดี)	จับกุม (คดี)	คิดเป็น (ร้อยละ)	เกิด (คดี)	จับกุม (คดี)	คิดเป็น (ร้อยละ)	เกิด (คดี)	จับกุม (คดี)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1.ฐานความผิดเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย และเพศ	2,955	1,979	66.97%	6,188	3,973	64.2%	2,609	1,902	72.9%
2.ฐานความผิดเกี่ยวกับ ทรัพย์	9,457	3,809	40.28%	23,251	8,711	37.47%	10,236	4,814	47.03%
3.ฐานความผิดพิเศษ	766	587	76.63%	2,070	1,610	77.78%	1,342	1,076	80.18%
รวม	13,178	6,375	48.37%	31,509	14,294	45.36%	14,187	7,792	54.92%
4.ฐานความผิดที่รัฐเป็น ผู้เสียหาย	จับ(ราย)			จับ(ราย)			จับ(ราย)		
	42,189			91,929			42,045		

ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค.60 โดย ระบบสารสนเทศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (CRIME)

แม้สถิติข้างต้น จะบ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปราบปรามผู้กระทำความผิด โดยมีแนวโน้มที่จะจับกุมผู้กระทำความผิดได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม งานศึกษาหลายชิ้น กลับชี้ให้เห็นผลลัพธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ตัวอย่างเช่น งานวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนในการตำรวจและศาล” ของยี่งศ ลิขยอนันต์ (2557) ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจเชิงเปรียบเทียบจากประเทศต่างๆ จำนวน 36 ประเทศ พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 27 จากทั้งหมด 36 ประเทศ ซึ่งถือว่ามี ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการได้รับความยุติธรรมผ่านกระบวนการยุติธรรมของสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา (2561) ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ ศาลยุติธรรม กรมราชทัณฑ์ พนักงานอัยการ ทนายความ ตำรวจและพนักงานสอบสวน โดยการประเมินให้คะแนนเต็ม 10 พบว่า ตำรวจเป็นหน่วยงานที่ประชาชนเชื่อมั่นน้อยที่สุดคิดเป็น 6.49 คะแนน ต่ำ

กว่าค่าเฉลี่ยของ 5 หน่วยงานคือ 7.07 คะแนน นอกจากนี้ ผลสำรวจด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปี 2558 พบว่ามีค่อนข้างต่ำ โดยคิดเป็นร้อยละ 60.17 เปอร์เซนต์ (ประพนธ์ สหพัฒนา, 2558) ข้อมูลทั้งหมดข้างต้นสะท้อนให้เห็นสภาวะวิกฤติเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อที่มีต่อข้าราชการตำรวจไทย

สถานีตำรวจนครบาลดุสิต สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ภายใต้ประชากรจำนวน 94,338 คน ลักษณะพื้นที่เป็นตัวเมืองชั้นในประกอบด้วย เขตพระราชฐาน ทำเนียบรัฐบาล รัฐสภา หอสมุดแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ กองบัญชาการกองทัพภาคที่ 1 กองทัพบก วัด สถานศึกษา และชุมชน (สำนักงานเขตดุสิต, 2561) ลักษณะพื้นที่อยู่ในกลุ่มกรุงเทพมหานครชั้นกลาง ทำให้เขตนี้มีลักษณะเสมือนเป็นเขตการปกครองส่วนกลางของประเทศ โดยปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิต มักเป็นอาชญากรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้าง เนื่องจากพื้นที่เกิดเหตุอาชญากรรมเป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางของการบริหารราชการ เป็นที่ตั้งขององค์กรและหน่วยงานต่างๆ จึงเป็นสถานที่ที่กลุ่มต่าง ๆ มาดำเนินการเรียกร้องผลประโยชน์ทางการเมือง รวมถึงเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดคดีอุกฉกรรจ์ต่าง ๆ อาทิ คดีจำหน่ายและครอบครองยาเสพติดให้โทษ คดีฉกชิงวิ่งราว คดีการก่อจลาจลโดยการชุมนุมทางการเมือง เป็นต้น (สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3, 2560; ไทยรัฐ, 2559; มติชน, 2560)

ด้วยความสำคัญของพื้นที่ในฐานะที่เป็นเสมือนศูนย์กลางของเมืองหลวง ในขณะที่อาชีพตำรวจกำลังเผชิญปัญหาความไม่เชื่อมั่นของประชาชน (ณัฐพร เขียวเกษม และคณะ, 2554) โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องบังคับใช้กฎหมายต่อประชาชนโดยตรง เข้าระงับยับยั้งเหตุการณ์อาชญากรรมภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ประชาชนทั่วไปพบเห็นการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่คือ ภาพการบังคับให้ผู้กระทำผิดยินยอมที่จะชดใช้ผลของการกระทำตามกฎหมายไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการบังคับเช่นนี้ย่อมส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในเชิงลบต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบกับสื่อสังคมออนไลน์ที่เผยแพร่ภาพเชิงลบของตำรวจในวงกว้าง อาทิ กระแสข่าวเกี่ยวกับพฤติกรรม ลักษณะท่าทาง วาจา ของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายที่ปฏิบัติไม่เหมาะสมต่อประชาชน การแสวงหาผลประโยชน์จากอำนาจหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย สิ่งเหล่านี้แม้เป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ขององค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ ผลกระทบที่ตามมาคือประชาชนยอมขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม และนำมาสู่ความไม่เต็มใจให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอันกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจสายปราบปราม ตระหนักถึงปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงใคร่ที่จะศึกษาและต้องการทราบปัจจัย

ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยมุ่งหมายว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดในเรื่องการกำหนดนโยบาย หรือแนวการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามทั่วประเทศ จากผลการวิจัยความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามได้อย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ และปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

1.4.2 ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

1.4.3 นำเสนอแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขต  
คูสิต จำนวนทั้งสิ้น 94,338 คน (สำนักงานเขตคูสิต, 2561)

1.2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขต  
คูสิตที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มี  
ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต ประกอบด้วยตัวแปรใน  
การศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ

- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ
- ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

#### 1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย  
ปราบปราม มีขอบเขตเฉพาะเขตคูสิต กรุงเทพมหานครเท่านั้น

#### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ใช้เวลาศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตั้งแต่เดือน เมษายน  
2561 ถึง เดือน ธันวาคม 2561

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจนครบาล  
คูสิต ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ แต่งกายด้วยเครื่องแบบตำรวจสีทากี สวมหมวกนิรภัยสีทอง หน้า  
หมวกติดตราแผ่นดิน และหลังหมวกเขียนคำว่า สน.คูสิต มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม  
และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

ความเชื่อมั่นของประชาชน หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของประชาชนซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความเต็มใจให้ความร่วมมือ ยอมรับ และมีความคาดหวังทางบวกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน แบ่งเป็นปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณา กำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ และสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อข้าราชการตำรวจสายปราบปราม เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาทิ ประสิทธิภาพ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์ สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

5. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องยึดถือตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า



## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย
9. สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

##### 2.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา โดยจะทำหน้าที่กำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก ซึ่งก็คือสิ่งที่เรียกว่าบุคลิกภาพที่มีความเชื่อมั่น โดยจะเป็นคนที่มีลักษณะมั่นคง ไม่ลังเลในการตัดสินใจ ไม่วิตกกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้ว สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมก็กล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ความเชื่อมั่นภายในตนเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย (ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์, 2557 อ้างถึงใน ธาตรี ลิธิระประเสริฐ, 2551)

สำหรับความหมายของความเชื่อมั่น จากการศึกษาพบว่านักวิชาการได้แบ่งเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) ความเชื่อมั่นที่ยึดหลักเหตุผล และ (2) ความเชื่อมั่นที่ไม่ยึดหลักเหตุผล ดังนี้

ความเชื่อมั่นที่ยึดหลักเหตุผล หมายถึง ความคิดของบุคคลต่อบุคคลอื่น ผ่านการศึกษาจากคำพูดและการกระทำการยอมรับข้อเสนอซึ่งเกิดจากสติปัญญาเหตุผล การยอมรับว่ามีอยู่จริงว่าบุคคลนั้นสามารถทำให้เรามีความเชื่อมั่นได้ (สุนทรี โคมิน, 2539; สถาพร ศรีสังข์, 2533; ทศนีย์

ทานตวณิข, 2523) ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นของแต่ละบุคคลต่อบุคคลอื่นจะเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้

Boon & Holmes (1991) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นว่า เป็นสภาพการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ สิ่งที่เราคาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเหตุจูงใจของผู้อื่น ประกอบกับการคำนึงถึงตนเองในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. แนวโน้มที่มีต่อความไว้วางใจที่เป็นนิสัยของบุคคลนั้น
2. ปัจจัยกำหนดสถานการณ์
3. ประวัติความสัมพันธ์

นอกจากนี้ เมเยอร์ Mayer และ คณะ (1995) ได้กล่าวว่าจากคำนิยามที่ว่าความเชื่อมั่น คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น 3 ประการคือ

1. ความเต็มใจ (Willingness) กล่าวคือ คนเราอาจจะมีแนวโน้มที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลหนึ่งอยู่แล้ว แต่ทว่าการให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลอื่นอย่างตั้งใจ เป็นปรากฏการณ์ที่เจาะจง หรือเป็นไปอย่างมี วัตถุประสงค์ กล่าวคือ ความเชื่อถือไว้วางใจที่มอบให้แก่บุคคลอื่นควรจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สำหรับคนที่ให้ความเชื่อมั่นมิเช่นนั้นแล้วทำไมบุคคลหนึ่งจึงยอมรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าทุกๆ สิ่งมีความเท่าเทียมกัน หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนสูงจากการให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลนั้นย่อมจะให้ความเชื่อถือไว้วางใจสูงตามไปด้วย

2. การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) สะท้อนถึงการรับรู้ถึงการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลที่ไม่สมควรจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจนั้น กล่าวคือให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์จากการได้รับความเชื่อมั่นโดยที่บุคคลนั้นจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม การยอมรับความเสียหายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความเชื่อมั่นเมื่อคนเรายอมให้ตนเองขึ้นอยู่กับเจตนาดีของบุคคลอื่น บุคคลก็จำเป็นต้องยอมรับความเสียหายที่เกิดขึ้นอันอยู่ในขอบเขตของเจตนาดีนั้นด้วย เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใด ก็เท่ากับว่าเปิดโอกาสให้เขาผู้นั้นทำให้เกิดภัยอันตรายหรือความเสียหายได้ ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น

3. ความคาดหวัง (Expectation) แสดงเงื่อนไขในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในความสมควรแก่การได้รับความเชื่อมั่นและศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องของความรู้สึกในจิตใจของมนุษย์ซึ่งล้วนมีอยู่ในตัวเอง จะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับที่การแสดงออกของแต่ละบุคคล สามารถแสดงออกได้ทั้งด้านวาจา กิริยาท่าทาง โดย

ต้องมีเหตุและผลรองรับในความเชื่อมั่นนั้น ๆ เพราะเมื่อเกิดความเชื่อมั่นที่ถูกต้องนั้น ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมได้ ทางตรงกันข้ามหากความเชื่อมั่นนั้นเป็นไปในทางที่ผิดแล้ว ผลที่ได้รับย่อมไม่เป็นผลดีต่อตัวผู้เชื่อ และสังคมเป็นแน่ เพราะความเชื่อมั่นนั้นจะนำไปสู่การปฏิบัติของผู้เชื่อเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวของความเชื่อมั่นในการทำงาน หรือความเชื่อมั่นในการกำหนดนโยบายให้บริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้น ว่ามีการรับรู้มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

ในแง่องค์กร ความเชื่อมั่น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อความร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

### 2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน แบ่งเป็นปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณา กำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ และสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อข้าราชการตำรวจสายปราบปราม เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

5. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องยึดถือตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ทั้งนี้ ปัจจัยข้างต้น ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ซึ่งปัจจัยต่างๆ นั้นมีความใกล้เคียงกันซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น	ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ (2545)	Mishra (1996)	Reeder (1974)	Quinn (1984)	Frank Jefkins (1982)	วิลาศลักษณ์ ชำวัลดี (2552)	(Cao & Zhao, 2005)
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	✓	✓					
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน			✓				
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร				✓			
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ					✓		

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่น	ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์ (2545)	Mishra (1996)	Reeder (1974)	Quinn (1984)	Frank Jenkins (1982)	วิลาศลักษณ์ ชวัลลิ (2552)	(Cao & Zhao, 2005)
ปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายปราบปราม						✓	
ความเชื่อมั่นของ ประชาชนที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจสาย ปราบปราม							✓

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นเกิดขึ้นจากการที่บุคคลหนึ่งซึ่งได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ซึ่งแยกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่ดีของบุคคล และปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

### 2.1.3 การสร้างความเชื่อมั่น

การสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงจัง โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อยลง ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Cao & Zhao, 2005)

การที่จะได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนบางครั้งต้องพึ่งพาสื่อต่าง ๆ ให้เข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะสื่อที่คนถูกพบว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างความเชื่อมั่น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกระบวนการยุติธรรม และอาชญากรรมผ่านสื่อต่างๆ

หากสื่อนำเสนอแต่สิ่งไม่ดีเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนก็ยิ่งจะขาดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ถ้าหากสื่อนำเสนอในสิ่งที่ดีและข้อมูลที่ถูกต้องก็จะสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ (Cavenger, 2004; Leechaianan, Khruakham, & Hoover, 2012)

โดยสื่อที่พบว่ามียุทธศาสตร์สำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ โดยพบว่าประชาชนที่บริโภคข้อมูลจากสื่ออย่างมากยิ่งจะมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น (Leechaianan et al, 2012)

แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นโดยแท้จริงนั่นก็คือ กระบวนการที่โปร่งใส เป็นธรรม และผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน (Jackson & Sunshine, 2007 ; Sherman, 2001)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยมีหลายนิยามความหมาย (Millet, 1954 อ้างถึงในสมบุรณ์ สอนประภา, 2537)

2.2.1.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมุมมองด้านบริหารราชการ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้บริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน (ชูป กาญจนประการ, 2502)

2.2.1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในความหมายทั่วไป หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด (ระพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชัย, 2510)

โดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของงานและการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ประสิทธิภาพจะถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อทราบถึงผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องอย่างไร และมีวิธีการที่จะปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการและการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

## 2.2.2 หลักเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปประสิทธิภาพพิจารณาจากความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม นอกจากนี้ยังอาจจะสามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จากคุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ผลกำไร ทันทเวลา รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการด้วย ซึ่งในยุคปัจจุบัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ ความมีประสิทธิภาพ และการมีมาตรวัดโดยได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารองค์กรภาครัฐปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจไร้พรมแดนและมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น ทำให้ทุกสังคมมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (จุมพล หนิมพานิช, 2550)

ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงได้รับความสนใจจากทุกหน่วยงาน รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน โดยทั่วไปพบว่า ประชาชนที่มองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูง และมีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อย โดยเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

Vroom and Deci (1970) ชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมเป็นปริมาณของอิทธิพลที่ปัจเจกบุคคลรู้สึกว่าได้เข้าไปร่วมในการตัดสินใจและบุคคลจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวบุคคลจะพัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และจะสามารถทำงานได้ดีตลอดจนสามารถขยายเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือปรัชญาของแนวความคิดในการควบคุมตนเองมิใช่ควบคุมองค์กร

Keith (1972) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจ และ อารมณ์ (Mental and emotional involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุผลเร้าใจให้กระทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น โดยให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

Reeder (1974) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่าเป็นการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ทั้งใน ลักษณะการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ถวิล วศิบุรีกุล (2548) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชน รวมถึงการนำความคิดเห็นไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการสื่อสารสองทาง คืออย่างหนึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ

สอดคล้องกับ อรรถ ก๊กผล (2552) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามบริบททางสังคมและการเมือง ในอดีตการมีส่วนร่วมของประชาชนมักหมายถึง การมีส่วนร่วม ทางการเมือง แต่ปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยทางตรง ส่งผลให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีขอบเขตกว้างขึ้น

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับในกิจการของตำรวจ Community Police Consortium (1994) ได้กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่มีมาตั้งแต่ยุคเริ่มต้นของตำรวจสมัยใหม่ โดย เซอร์โรเบิร์ต พิล บิดาแห่งตำรวจสมัยใหม่ ได้กล่าวไว้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจก็คือประชาชน และประชาชนก็คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ (The police are the public and the public are the police)

### 2.3.2 ความสำคัญของประชาชนในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ในยุคของตำรวจชุมชน ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยผ่านหลักการของหุ้นส่วนของชุมชน (Community partnership)

Oliver (2000) ชี้ให้เห็นว่า ตำรวจชุมชนนั้น เป็นการทำงานเชิงประชาธิปไตย ซึ่งต้องการความร่วมมือจากเอกชน พ่อค้า นักธุรกิจ ประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในท้องถิ่น มาร่วมกันรับผิดชอบต่อชุมชนของตนเอง ดังนั้นในการสร้างความเป็นมิตรกับชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับชุมชนเพื่อให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งการนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนของสมาชิกในชุมชน ส่วนการแก้ไขปัญหาอันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ชุมชนได้บอกลถึงปัญหา หรือข้อ



ควรคำนึงและร่วมกันหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหาเหล่านั้น แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนถูกนำมาใช้ในนโยบายของตำรวจเมื่อเกือบยี่สิบปีที่แล้ว โดยถูกนำมาใช้ในชื่อตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Policing) ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคม หรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกันร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ

ทั้งนี้ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปรากฏชัดครั้งแรกในโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจเป็นส่วนหนึ่งของแผนสาขาชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดไว้ในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530 – 2534) และบรรจุไว้ในแผนกระทรวงมหาดไทยแม่บท ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2531 – 2534) โดยโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้นสอดคล้อง ส่งเสริม และสนับสนุนเป้าหมายโดยส่วนรวมของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) โดยทุกฝ่ายได้ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการตามโครงการนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 จนถึงปัจจุบัน สำหรับแนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์นั้นถูกแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

1. ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและควบคุมการปฏิบัติงานรวมทั้งการคัดเลือกบุคลากร การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การเลือกพื้นที่เป้าหมาย การศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่น และการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งต้องเป็นผู้มีอุดมการณ์และความประพฤติดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกลักษณะที่มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความอดทนอดกลั้น มีไหวพริบปฏิภาณดีและผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์

2. ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์การปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์มีเป้าหมายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชน มีความสามารถในการป้องกันตนเองจากปัญหาต่างๆ ในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จะออกดำเนินการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน จากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น อาจแบ่งย่อยออกเป็น 7 ขั้นตอน คือ

- ขั้นที่ 1 การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม
- ขั้นที่ 2 การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน
- ขั้นที่ 3 การประชุมวางแผนงานร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน
- ขั้นที่ 4 การเตรียมการจัดระบบงานและประเมินความพร้อม
- ขั้นที่ 5 การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน
- ขั้นที่ 6 การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ขั้นที่ 7 การติดตามผล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

หลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยหลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในไทยนั้นแตกต่างจากหลักการตำรวจชุมชนในประเทศตะวันตก ที่การประชาสัมพันธ์ถูกนำเข้ามาช่วยเป็นจุดเริ่มต้นของงานตำรวจชุมชน ในไทยเพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างความมั่นใจในสมรรถภาพ บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านต่าง ๆ โดยการประชาสัมพันธ์นั้นจะถูกดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน สหพันธ์แรงงาน เพื่อให้บุคคลแต่ละกลุ่มเหล่านั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหา และข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีสมรรถภาพและความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง ในขณะที่ตำรวจชุมชนในประเทศตะวันตกนั้นไม่ได้มุ่งเน้นในด้านการประชาสัมพันธ์แต่จะเน้นการเข้าถึงประชาชนอย่างใกล้ชิดเพื่อลดความรู้สึกหวาดกลัวภัยของประชาชน ต่อมาการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานของตำรวจได้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 โดยกำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่น และชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่

ระเบียบคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ 111/2557 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 เรื่องแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ “ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดระเบียบการบริหาร การปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความปลอดภัยของประชาชนให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่นและชุมชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบาย งบประมาณ และอาสาสมัคร ตลอดจนการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานตำรวจ”

โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ออกระเบียบและคำสั่งที่สำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนจำนวน 3 ฉบับ คือ

1. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2549

2. ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วย การส่งเสริมให้ประชาชนชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2551

3. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 513/2554 ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2554 ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานตำรวจใหม่โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) เป็นองค์กรกำหนดนโยบายการบริหารงานตำรวจ โดยมีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) และหน่วยงานในสังกัด ตร. เป็นองค์กรนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลและมีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจของกรุงเทพมหานคร (กต.ตร.กทม.) จังหวัด (กต.ตร.จังหวัด) และสถานีตำรวจ (กต.ตร.สน. และ กต.ตร.สภ.) ทำหน้าที่ช่วย ก.ต.ช. ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานตามนโยบาย ก.ต.ช. ของข้าราชการตำรวจในแต่ละเขตพื้นที่โดยคุณสมบัติอำนาจและหน้าที่นั้นเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ก.ต.ช. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2549 นอกจากนั้นระเบียบ ก.ต.ช. ยังได้กำหนดลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการคิด ศึกษา และค้นคว้าหาสภาพและสาเหตุของปัญหา ตลอดจนความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน

2. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มและตัดสินใจกำหนดกิจกรรมเพื่อลดและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและชุมชน

3. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และ/หรือการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ และ/หรือการปฏิบัติตามกิจกรรมเพื่อลด และแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและชุมชน

4. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินกิจกรรม

5. การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและปรับปรุง ตามระเบียบดังกล่าวท้องถิ่นและชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

5.2 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชน

5.3 ด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

5.4 ด้านการจราจร

5.5 ด้านการดูแลสาธารณสมบัติ

5.6 ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ส่วนคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 513/2554 ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2554 เป็นการกำหนดให้มีโครงการตำรวจชุมชนขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากหลักการเหตุผลที่ว่า การรักษาความสงบเรียบร้อยและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่การที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถดำเนินการได้เพียงลำพัง จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนหรือชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเข้าไปดำเนินการเสริมสร้างแนวความคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน และสนับสนุนช่วยเหลือในการจัดตั้งองค์การชุมชน หรือประชาคมเพื่อความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำหน้าที่ เป็นที่ปรึกษาและผู้ประสานงานในการดำเนินการดังกล่าวตามสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยกำหนดให้มีอาสาสมัครตำรวจชุมชน ซึ่งเป็นประชาชนในชุมชนที่มีจิตอาสาเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจละ 10 คน

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

### 2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้

พฤติกรรมกรรับรู้ เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่อเนื่องจากการรู้สึกสัมผัสรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในกระบวนการรู้สึก เมื่อเครื่องรับหรืออวัยวะสัมผัสสัมผัสสิ่งเร้า เราจะเกิดความรู้สึกแล้วส่งต่อความรู้สึกไปตีความ หรือแปลความหมายกลายเป็นการรับรู้ การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วยกระบวนการสำคัญต่อไปนี้ (1) การสัมผัส (2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า (3) การแปลความหมายจากการสัมผัส และ (4) การใช้ความรู้เดิมหรือการใช้ประสบการณ์เพื่อแปลความหมาย

นอกจากการรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้แล้ว การรับรู้ยังเป็นสิ่งเลือกสรร (perception is selective) การเลือกสรรการรับรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (Quinn, 1984)

1. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า ลักษณะของสิ่งเร้าที่ทำให้เรารับรู้ได้ทันที หรือเป็นสิ่งเร้าที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี ควรมีลักษณะต่อไปนี้

1.1 ความเข้มและขนาด เช่น เสียงที่ดังทำให้ผู้รับเลือกรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่มีลักษณะตรงข้าม

1.2 ความผิดแผกกัน เช่น ตัวหนังสือเอียงหรือขีดเส้นใต้ ทำให้เราเลือกรับรู้ได้มากกว่าธรรมดา

1.3 การกระทำซ้ำเป็นการย้ำทำให้รับรู้ได้ดีขึ้น

1.4 การกระทำซ้ำเป็นการย้ำทำให้รับรู้ได้ดีขึ้น

1.5 การเคลื่อนไหว สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวจะดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่อยู่นิ่ง

1.6 ความแปลกใหม่ ความสนใจของบุคคลเปลี่ยนได้ด้วยการเสนอสิ่งเร้าที่มีความแปลกใหม่

1.7 การใช้อิทธิพลทางสังคม เป็นการใช้สิ่งของหรือบุคคลที่มีอิทธิพลทางสังคมกระตุ้นให้เกิดความสนใจ

2 องค์ประกอบจากตัวบุคคล ประกอบด้วย 2 ประการดังนี้

2.1 องค์ประกอบทางด้านสรีระ เนื่องจากอวัยวะรับสัมผัสของแต่ละคนมีความจำกัด ไม่สามารถตอบสนองสิ่งเร้าทุกชนิดได้ นอกจากนั้นสภาพร่างกายก็มีผลต่อสมรรถภาพการรับสัมผัส รวมทั้งอิทธิพลจากสารเคมี สามารถทำให้สมรรถภาพในการรับรู้เปลี่ยนไปได้

2.2 องค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ (1) ความสนใจ (2) ความคาดหวัง (3) ความต้องการ (4) การเห็นคุณค่า

#### 2.4.2 กระบวนการในการเลือกสรรการรับรู้ (selective perception)

กระบวนการในการเลือกสรรการรับรู้ ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ดารา ที่ปะปาล, 2546)

2.4.2.1 การเลือกเปิดรับสื่อ (selective exposure) เกิดขึ้นขณะที่ผู้บริโภคเลือกที่จะค้นหาข้อมูลด้วยตนเองหรือไม่ จากสิ่งกระตุ้นหรือสื่อต่างๆ ที่มีอยู่มากมายหลายด้าน

2.4.2.2 การเลือกที่จะสนใจ (selective attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะมุ่งความสนใจต่อสิ่งกระตุ้นโดยไม่สนใจสิ่งกระตุ้นอื่น

2.4.2.3 การเลือกที่จะเข้าใจ (selective comprehensive) การแปลความหมายพื้นฐานทางด้านทัศนคติ ความเชื่อ การจงใจ และประสบการณ์ของผู้บริโภคแต่ละคนส่วนใหญ่มักจะแปลสนับสนุนหรือเข้าข้างตัวเอง การบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (selective distortion) การส่งข้อมูลข่าวสารอาจจะไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่ผู้ส่งตั้งใจ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะตีความหมายของข่าวสารโดยมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ตนมีอยู่ ซึ่งอาจทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริง

2.4.2.4 การเลือกจดจำข้อมูล (selective retention) ผู้บริโภคจะไม่จดจำข้อมูลทั้งหมดที่พวกเขาได้เห็น ได้ยิน หรือได้อ่านมา แม้ว่าจะมีการสนใจและทำความเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว

จากแนวคิดกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม คนเราจะเลือก

รับรู้เพียงบางส่วนนั้น เพราะไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกันผู้รับสารแต่ละคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน (สิวฤทธิ พงศกรรังศิลป์, 2547)

#### 2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และการรับรู้

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และการรับรู้ มนุษย์ที่มีลักษณะประชากรต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ (ประมะ สตะเวทิน, 2539)

2.4.3.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิง มีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับส่งและรับข่าวสาร

2.4.3.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีความอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องจากผ่านประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.4.3.3 การศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

2.4.3.4 สถานทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

#### 2.4.4 กระบวนการของการรับรู้ (perceptions process)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล กระบวนการรับรู้มีขั้นตอนดังนี้ (จำเนียร ช่วงโชติ, 2532)

2.4.4.1 อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2.4.4.2 การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องอาศัย

- 1 สถิติปัญหาหรือความเฉลียวฉลาด
- 2 การสังเกตพิจารณา
- 3 ความสนใจและความตั้งใจ
- 4 คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

2.4.4.3 ความรู้หรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1 สถิติปัญหาหรือความเฉลียวฉลาดเป็นความรู้ที่แน่นอนถูกต้อง ชัดเจน
- 2 ต้องมีปริมาณมาก รู้หลายอย่าง จะช่วยแปลความหมายได้สะดวกและถูกต้อง

## 2.4.5 ทฤษฎีสื่อสารมวลชน (Mass Communication Theory)

McQuail (1994) กล่าวว่า ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับสาร (receivers) เนื่องจากผู้รับสารเป็นองค์ประกอบที่ได้รับ ความสนใจในการศึกษาวิเคราะห์อย่างมากที่สุดซึ่งนักการสื่อสารมวลชนได้ให้แนวคิดที่น่าสนใจดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับการสื่อสารสามารถทำความเข้าใจได้จากแบบจำลอง กระบวนการการสื่อสาร SMCR MODEL ของ (Berlo, 1960) กล่าวว่าในกระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ

2.4.5.1 ส่งสาร (source/sender/communicator) เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะสื่อสารความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคน ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงอาจเป็นคนๆ เดียว หรือหลายคนก็ได้ เช่น พรรคการเมือง บริษัท รัฐบาล หน่วยงานราชการ องค์กรสื่อสารมวลชน ฯลฯ

2.4.5.2 สาร (message) คือ ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (code รัฐบาล หน่วยงานราชการ องค์กรสื่อสารมวลชน ฯลฯ)

2.4.5.3 สื่อ (channel) คือ ช่องที่ขนส่งสาร หรือยาพาหะของสารและสื่อ คือสิ่งที่นำหรือถ่ายทอดสาร อาจเป็นคนๆ เดียว หรือหลายคน

2.4.5.4 ผู้รับสาร (receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเป็นคนๆ เดียวหรือหลายคน

Cutlip, Center, and Boom (1995) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของการสื่อสารว่าต้องประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (credibility) การสื่อสารที่จะได้ผล สารจะต้องมีความถูกต้อง และผู้ส่งสารควรจะเป็นผู้นำเชื่อถือ เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีความน่าไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร

2. ความเหมาะสมกับกาลเทศะ (context) คือ เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสารต้องสอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกับวัฒนธรรมและสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคล เวลา และสถานที่

3. เนื้อหาสาระ (content) สารที่ส่งต้องมีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์มีคุณค่าและสำคัญต่อผู้รับ รวมทั้งเหมาะสมและสอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของผู้รับให้มากที่สุด และก่อให้เกิดความหมายบางอย่างแก่ผู้รับ มีความเข้าใจความหมายเพื่อเป็นปัจจัยในการนำข่าวสารนั้นไปประพฤติปฏิบัติ

4. ความแจ่มแจ้งชัดเจน (clarity) สารนั้นต้องง่าย มีความชัดเจนแจ่มแจ้ง ไม่คลุมเครือหรือตีความหมายได้หลายแง่ สามารถเห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน

5. ความสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง (continuity and consistency) จะเป็นการย้ำเตือนความจำของผู้รับ แต่ต้องระวังมิให้เกิดความซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย และความต่อเนื่องต้องกระทำเป็นประจำ กำหนดเวลาแน่นอน

6. ช่องทางการสื่อสาร (channel) สื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ฉะนั้น ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทาง หรือสื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารและสถานการณ์ในการสื่อสารรู้ว่าสื่อสารกับใคร อย่างไร เมื่อไร

7. ความสามารถของผู้รับสาร (capability of audience) ผู้ส่งสาร ต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของผู้รับ ทั้งทางด้านความรู้และการรับรู้ทางร่างกายและจิตใจ

กระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากผู้รับสารเข้าใจสารของผู้ส่งสาร การสื่อสารก็ประสบความสำเร็จ

ทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารไม่เข้าใจสารของผู้ส่งสาร การสื่อสารก็ล้มเหลว ดังนั้น หากผู้ส่งสารจะทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเตรียมตัว เตรียมสาร เตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารของตน (cut lip and venter)



สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม เนื่องจากข่าวสารที่ประชาชนได้รับเป็นข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงระยะเวลาต่างๆ หากข่าวสารที่ปรากฏต่อสาธารณชนเป็นข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม ย่อมส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น หากเป็นข่าวสารในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ ความเชื่อมั่นของประชาชนย่อมลดลงตามลำดับ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image Concept)

Boulding (1980) ชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเองที่เรียกว่าความรู้ในเชิงอัตวิสัย (Subjective knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในโลกรอบตัวเนื่องจากมนุษย์เราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถ่องแท้ หากแต่มักได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่แน่นอนชัดเจนอยู่ต้องตีความหมายหรือให้ความหมายต่างกันไปแต่ละบุคคล ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบเข้าเป็นภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไปตามนั้น

การเกิดภาพลักษณ์ตามแนวคิดของโบลดิง มุ่งในลักษณะการรับรู้ข่าวสารที่มีส่วนสัมพันธ์หรือมีผลกระทบต่อองค์ประกอบต่างๆ ของภาพลักษณ์เป็นสำคัญ ลักษณะการก่อตัวของภาพลักษณ์ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแล้ว จะก่อตัวขึ้นจากการผสมผสานขององค์ประกอบเชิงความรู้ การรับรู้ ความรู้สึกและการกระทำจนเกิดเป็นภาพของโลกที่บุคคลมีประสบการณ์มา

กล่าวคือจะมีสิ่งที่ถูกสังเกต ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกรับรู้ผ่านเข้ามาทางการรับรู้ ซึ่งได้แก่สัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล อาจเป็นการสังเกตจากประสบการณ์โดยตรงหรือโดยอ้อม ทั้งที่ผ่านสื่อมวลชนและสื่ออื่นๆ ในรูปต่าง ๆ จากข้อมูลที่ได้หรือการสังเกตที่ผ่านมา โดยกระบวนการของการรับรู้ ซึ่งจะต้องมีการให้ความหมายแก่สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นด้วยการนำไปสู่การสร้างความรู้ที่มีการแยกแยะลักษณะประเภท และความแตกต่างของสิ่งต่างๆ โดยสิ่งที่ถูกสังเกต ความรู้ที่สร้างขึ้นมานี้ได้ไปเกี่ยวพันพื้นฐานประสบการณ์เดิม เช่น ทักษะคิด ค่านิยม เกิดเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ถูกสังเกตนั้นแล้วพัฒนาเป็นความผูกพันที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกนี้อาจจะไม่แสดงออกก็ได้ แต่เป็นความรู้สึกที่มีความพร้อมที่จะแสดงออกและเป็นการกระทำที่มีทิศทางด้วย

Frank Jefkins (1982) กล่าวเสริมว่า ภาพลักษณ์เกิดจากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้ และความเข้าใจข้อเท็จจริงนั้นๆ และเป็นภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นด้วยเหตุการณ์เทียม (pseudo-event) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อจำลองเหตุการณ์ที่ไม่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติ เป็นการ

สร้างจากองค์ประกอบต่างๆ ที่มองเห็นได้ชัด เข้าใจง่าย และเข้าใจหลายความหมาย และมีความน่าเชื่อถือด้วย

ภาพลักษณ์ เป็นเสมือนสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ และมักจะเป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวมและสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อการรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของตนเอง และแสดงออกในรูปของพฤติกรรม โดยผ่านการคิดและกลั่นกรองของแต่ละคนมาแล้ว จึงทำให้ภาพลักษณ์นั้นมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับจิตใจโดยตรง เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง

สรุป ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลโดยมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ของแต่ละคน ประมวลผลออกมากลายเป็นด้านบวกหรือด้านลบ ในสังคม ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ซึ่งประชาชนรับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ภาพลักษณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาความเชื่อมั่น

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

### 2.6.1 ความหมายของคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

คุณธรรม หมายถึง ความสำนึกในจิตใจของบุคคลในทางที่ดีงาม อันเกิดจากการไตร่ตรองด้วยเหตุผล ส่งผลต่อความคิดที่ดีนำไปสู่การกระทำและความประพฤติในทางที่ดี เช่นความเสียสละ ความมีน้ำใจ ความรับผิดชอบ เป็นต้น

วิลาศลักษณ์ ชวัลลี (2552) ให้ความหมายจริยธรรม หมายความว่า เป็นสิ่งที่สังคมเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและการตัดสินใจเลือกกระทำหรือแก้ปัญหาที่แสดงถึงการมีจริยธรรมที่สูงกว่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติให้อยู่ร่วมกันได้อย่างร่มเย็น

หรือการที่บุคคลมีความเห็นอกเห็นใจกัน มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ตกทุกข์ได้ยากเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีระเบียบวินัย ซื่อสัตย์มีความรับผิดชอบ (ณรงค์ โชควัฒนา, 2541) เป็นหลักแห่งความประพฤติที่เห็นว่าดีงามและถูกต้อง (บุญมี แท่นแก้ว, 2539) เป็นความประพฤติอันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เพื่อก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองเกษมสุขขึ้นในสังคมและสมาชิกของสังคม (ปราชญ์ กล่าวผจญ, 2544) เป็นสิ่งที่ควรประพฤติและปฏิบัติ เหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งสังคมยอมรับ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขร่มเย็น (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2543)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ให้ความหมายจริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กุศลธรรม

ส่วนบราวน์ (Brown, 1968) ให้ความหมายของจริยธรรมว่า คือ กฎระเบียบต่างๆ ที่บุคคลใช้ใน การแยกแยะการกระทำที่ถูกต้องออกจากการกระทำที่ผิด

โคลเบิร์ต (Kohlberg, 1976) กล่าวว่า จริยธรรมมีพื้นฐานของความยุติธรรม ถือเอาการกระจายสิทธิหน้าที่อย่างเท่าเทียม โดยมีได้หมายถึง กฎเกณฑ์ที่บังคับทั่วไป แต่เป็นกฎเกณฑ์ที่มีความเป็นสากลที่คนส่วนใหญ่รับไว้ในทุกสถานการณ์ ไม่มีการขัดแย้งเป็นอุดมคติ ดังนั้นพันธะทางจริยธรรมจึงเป็นการเคารพต่อสิทธิข้อเรียกร้องของบุคคลอย่างเสมอภาคกัน

จากความหมายของคุณธรรมจริยธรรม ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ คุณธรรมหมายถึง สภาพคุณงามความดีภายในบุคคลเป็นความจริงแท้หรือสัจธรรมที่ทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติคนในกรอบที่ดีงาม มีจิตใจเต็มเปี่ยมไปด้วยความสุข มีความรัก เมตตา ปราบปรามดี ไม่เบียดเบียนทำร้ายกัน ส่วนคำว่าจริยธรรม หมายถึง ข้อปฏิบัติหรือหลักความประพฤติที่ดีงามและ เป็นไปเพื่อประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมส่วนรวม อันส่งผลให้ชีวิตมีระเบียบแบบแผน

คุณธรรมจริยธรรมเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจในการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน โดยคุณธรรมจริยธรรมถือว่าเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ แต่ละหน่วยงาน หากหน่วยงานใดขาดซึ่งหลักคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติแล้ว ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน รวมถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วย

## 2.6.2 หลักธรรมาภิบาล

ปัญหาของการขาดคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐนำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชัน ในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาครัฐและในทุกสังคม ดังนั้นเพื่อตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานของภาครัฐจึงมีความพยายามที่จะสร้างกรอบและแนวทางการบริหารงานให้กับหน่วยงานภาครัฐภายใต้กรอบแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) คือ การบริหารจัดการการควบคุมดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนั้นไม่ได้มีความหมายเพียงแค่หลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชน พึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ เช่น ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ความเท่าเทียมเสมอภาคกัน เป็นต้น (วิภาส ทองสุทธิ, 2551)

โดยหลักการพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลนั้นประกอบด้วย 6 หลักการคือ

2.6.2.1 หลักคุณธรรม คือการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

2.6.2.2 หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายการกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกัน ไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

2.6.2.3 หลักความโปร่งใส คือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ

2.6.2.4 หลักความมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ เช่น การประชาพิจารณ์การแสดงผลการประหมติ

2.6.2.5 หลักความรับผิดชอบ คือ ความตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และมีความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

2.6.2.6 หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจากเดิม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม เช่น รมรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

ความตื่นตัวทางสังคมด้านการปลูกจิตสำนึกที่ดีในการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีให้เห็นอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สำหรับสังคมได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารงานภาครัฐโดยรวมสำหรับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐก็จำเป็นต้องยึดถือแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลเช่นเดียวกัน และที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เผชิญหน้ากับคำวิพากษ์วิจารณ์ในด้านการทุจริตคอร์รัปชัน การขาดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการทำงานมาโดยตลอด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพนธ์ สหพัฒนาม (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 62.59 โดยกองบัญชาการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 6 คิดเป็นร้อยละ 70.22 และกองบัญชาการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 8 คิดเป็นร้อยละ 54.40 ส่วนกองบังคับการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรจังหวัดพิจิตร คิดเป็นร้อยละ 78.71 และกองบังคับการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 44.33

ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก และมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค มีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระดับปานกลางและมีความแตกต่างกันตามภูมิภาค

จำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทักษะคดีที่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการรับรู้สภาพเศรษฐกิจการเมืองการปกครองและสังคมตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่นใน กระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ร้อยละ 41 และยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การรับรู้สภาพเศรษฐกิจ การเมืองการปกครองและสังคม สุขภาพจิต และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของทักษะคดีที่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ร้อยละ 95 นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดคือ ทักษะคดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สุขภาพจิต การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามลำดับ

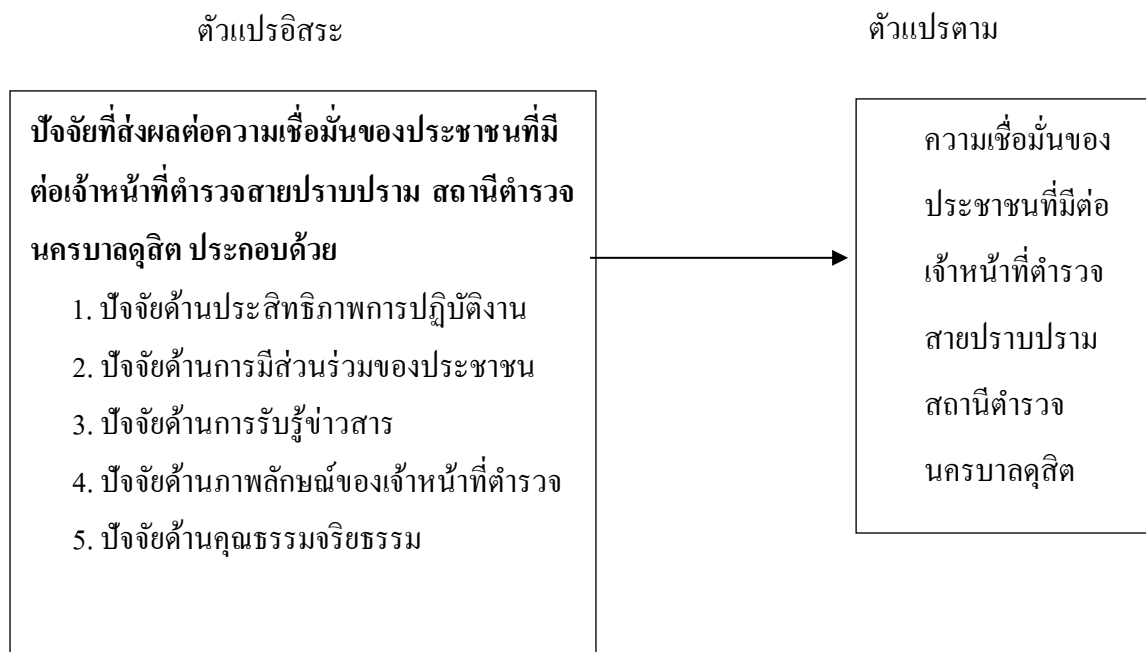
อัยฎาฐ ขวัญเมือง (2559) ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” และศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานเทศกาลในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ทั้งหมด 8 เขตในเขตกรุงเทพมหานคร เนื้อหา จำนวน 297 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1 เพศหญิง ร้อยละ 60.94 อายุ ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 42.42 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.55 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 49.83 อาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน ร้อยละ 40.74 รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.72 อาศัยอยู่ในเขตธนบุรี ร้อยละ 27.61 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” รวมทุกด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

Tom R. Tyler (2005) ได้ศึกษาเรื่อง “ความแตกต่างของกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ตำรวจ” พบว่า ความไว้วางใจจากสาธารณชนและความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มชนกลุ่มน้อยหรือชนผิวสี ซึ่งมีความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยกว่าชนผิวขาว

Roberts (2002) ได้ศึกษาเรื่อง “การสำรวจการรับรู้ของสาธารณชนเกี่ยวกับผู้พิพากษาทางอาญา: การวิเคราะห์เปรียบเทียบ” พบว่า ในปัจจุบันมีหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และเบลเยียม ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการและมอบหมายหน้าที่ด้านนี้ให้ตำรวจดำเนินการ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.9 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาลดุสิต แบ่งออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสืบสวน งานอำนวยความสะดวก และ 1 หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

สถานีตำรวจนครบาลดุสิตมีหัวหน้าสถานีตำรวจตำแหน่งผู้กำกับการ ตามโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 1

รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก และงานป้องกันปราบปราม

รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร

รองผู้กำกับการสืบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน

พนักงานสอบสวนที่มีตำแหน่งและอาวุโสสูงสุดซึ่งได้รับคำสั่งมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานตามระเบียบ ก.ตร.ว่าด้วยกรกำหนดจำนวนในการแต่งตั้งและอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานสอบสวน พ.ศ.2555 เป็นหัวหน้างานสอบสวน

ผู้บังคับกองร้อย (สบ 2) หรือผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ  
หน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ มีดังนี้

หัวหน้าสถานีตำรวจ มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนอำนวยความสะดวก สั่งการ ควบคุม กำกับ  
ดูแล ปกครองบังคับบัญชา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผล ตลอดจนการฝึกอบรม โดยปฏิบัติงาน  
ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา  
ภายในเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมทั้งความรับผิดชอบในด้านการ  
งานและการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากผู้บังคับบัญชาในระดับกองบังคับการตำรวจนคร  
บาล 1-9 หรือตำรวจภูธรจังหวัด เพื่อพัฒนาการบริหาร การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การ  
รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการทางสังคม ชุมชนและ  
มวลชนสัมพันธ์ งานพิเศษ งานความมั่นคง และงานอื่น ๆ

หัวหน้างานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม  
รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอำนวยความสะดวก สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และ  
ประเมินผล ตลอดจนปฏิบัติงานในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นการกระทำ  
ความผิดตามพระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ งานคณะกรรมการตรวจสอบและ  
ติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มี  
ลักษณะที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อมิให้เกิด  
อาชญากรรมขึ้น

#### **บทบาทหน้าที่งานป้องกันปราบปราม**

งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ในการเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการ  
ป้องกัน ระวัง ปราบปราม และนำวิทยาการต่างๆมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน  
เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ  
ประชาชนและรัฐโดยรวม งานป้องกันปราบปราม ประกอบด้วยกำลังพลของหน่วยต่างๆ แผนกงาน  
และทุกคน โดยแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติไปตามลักษณะงานในการปฏิบัติในรูปแบบหลัก และรวม  
กำลังพลของหน่วยเพื่อปฏิบัติการกิจที่จำเป็นให้ลุล่วงเป็นรูปแบบรอง

#### **การแบ่งหน้าที่การปฏิบัติของข้าราชการตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม**

##### **1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ**

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ.

- แบ่งตามลักษณะพื้นที่ คือ .สายตรวจตำบล สายตรวจชุมชน สายตรวจพิเศษ ได้แก่ผู้ยาม  
หรือยามจุด



- แบ่งตามเครื่องมือการใช้ ได้แก่ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจทางเรือ สายตรวจเดินเท้า

การปฏิบัติงานของสายตรวจทั้ง 2 ประเภท มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการป้องกันและบริการประชาชน การตรวจโดยทั่วไป ได้แก่

1.1 การตรวจในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย เฝ้าสังเกต บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ เพื่อการป้องกันและการตรวจสอบ ตรวจค้นเมื่อเห็นสมควร

1.2 ให้การบริการต่อประชาชนหรือสาธารณะชน ตามที่เห็นสมควร

1.3 สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์หรืออื่นๆ เป็นพิเศษ ตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ

1.4 ประชาสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจ ด้วยการสอบถามให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจและอื่นๆ เท่าที่จะสามารถกระทำได้

1.5 พบประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ตามที่หัวหน้างานป้องกันปราบปรามหรือสารวัตรป้องกัน ปราบปรามหรือหัวหน้าสายตรวจกำหนดและบันทึกการพบไว้

1.6 ระวังเหตุที่เกิดขึ้น เฝ้าระวังสถานที่เกิดเหตุในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ที่สายตรวจหรือตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

1.7 ให้การช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการรักษาที่เกิดเหตุ และสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแล้วแต่กรณี

## 2. หน้าที่ฝ่ายควบคุมผู้ต้องหาบนสถานี

ควบคุมดูแลผู้ต้องหา ผู้ถูกกักขังและผู้ถูกจำขังในห้องควบคุม ดูแลการเยี่ยมผู้ต้องหา การให้อาหารผู้ถูกควบคุมหรือคุมขัง การนำผู้ถูกควบคุมออกนอกห้องควบคุมไปพบพนักงานสอบสวน และนำผู้ถูกควบคุมไปยังศาล

## 3. หน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สอบถามและให้คำแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อด้วยจิตไมตรีรับโทรศัพท์ และแจ้งเหตุให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง พนักงานสอบสวน พนักงานวิทยุ และผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณี

## 4. หน้าที่พนักงานวิทยุ

รับ - ส่งข้อมูลคำสั่งทางวิทยุสื่อสาร ระหว่างผู้บังคับบัญชา ประสานการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่สายตรวจ กำลังพลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สถานีตำรวจ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ดูแลรักษาเครื่องรับส่งวิทยุและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

## 5. หน้าที่ฝ่ายธุรการ

รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร เสนอผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่ฝ่ายอำนวยการเกี่ยวกับงานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**หัวหน้างานสืบสวน** มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานสืบสวน รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนอำนวยการ สั่งการ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในการสืบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

**หัวหน้างานอำนวยการ** มีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอำนวยการ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนสั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานสถานีตำรวจ งานการบริหารงานบุคลากร การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลีการและสรรพาวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

**หัวหน้างานจราจร** มีหน้าที่ดังนี้ เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานจราจร รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจราจร วางแผนอำนวยการ สั่งการ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริ และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

**หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ** มีหน้าที่ดังนี้ ปฏิบัติงานสืบสวน วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแลตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานสืบสวนหาข่าวในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ และวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตคูสิต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประชากรในแขวงพื้นที่ต่างๆ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานเขตคูสิต, 2561)

ตารางที่ 3 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

แขวง	รวม
คูสิต	12,436
วชิรพยาบาล	10,797
สวนจิตรดา	8,905
สี่แยกมหานาค	7,447
ถนนนครไชยศรี	54,753
<b>รวม</b>	<b>94,338</b>

### กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 94,338 คน มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ขามาเน่ กำหนดความคลาดเคลื่อน (Margin of Error) 5% และระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) 95%

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

เมื่อ

n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ ขนาดของกลุ่มประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้

ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

แทนค่าในสูตร N = 99,7888 คน n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และ e = 5% (0.05)

$$n = \frac{94,338}{1 + 94,338 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{94,338}{236.845}$$

$$n = 398.311$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรในพื้นที่สำนักงานเขตคูสิต ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 398 คน และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 สัดส่วนจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ของทุกแขวงในพื้นที่สำนักงานเขตคูสิต

พื้นที่	จำนวนประชากร (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
แขวงคูสิต	12,436	13.18	52
แขวงวชิรพยาบาล	10,797	11.44	46
แขวงสวนจิตรลดา	8,905	9.43	38
แขวงสี่แยกมหานาค	7,447	7.89	31
แขวงถนนนครไชยศรี	54,753	58.04	231
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>94,338</b>	<b>100.00</b>	<b>398</b>

จากตารางที่ 4 จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่เขตดุสิต คือ 94,338 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน ซึ่งจำแนกตามพื้นที่แขวงภายในเขตดุสิต ในการสุ่มตัวอย่างงานวิจัยฉบับนี้เป็น การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ 5 ชั้น ตามจำนวนประชากรของแต่ละแขวงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแขวงถนนนครไชยศรีมีจำนวนประชากรมากที่สุด 54,753 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 231 คน รองลงมาคือแขวงดุสิต 12,436 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 52 คน แขวงวชิรพยาบาล 10,797 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 46 คน แขวงสวนจิตรลดา 8,905 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 38 คน และ แขวงสี่แยกมหานาค 7,447 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 31 คน ตามลำดับ

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ตำรา หนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้ชุดแบบสอบถามกับประชาชนในเขตพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือวิจัยจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จนได้แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัย

#### 3.3.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสำหรับสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ที่ได้รับที่เกี่ยวข้องกับตำรวจสายปราบปราม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร 4) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ 5) ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของลิเคอร์ท (Likert scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2556)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยมากปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่เขตคูคตที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูคต ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของลิเคอร์ท (Likert scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2556)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยมากปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.3.2 การตรวจสอบความตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

### 3.3.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตคูสิต กรุงเทพมหานครจำนวน 30 คนทดสอบ Try-Out จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไปศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.993

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามกรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต จำนวน 400 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร จากการวิจัย หนังสือบทความ แนวคิด ทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม รวมทั้งการแปลความหมายของคะแนนที่กำหนดไว้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการใช่วิธีการเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) พร้อมนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

$$2.2 \text{ ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= .80$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ในระดับมากที่สุด  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ในระดับมาก  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ในระดับปานกลาง  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ในระดับน้อย  
 ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ในระดับน้อยที่สุด

โดยสถิติในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ผู้วิจัยใช้ การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchically Regression Analysis) จะใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรต้นเข้าสมการวิเคราะห์ ความถดถอยโดยใช้วิธี Stepwise เป็นวิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการโดยจะนำตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้าเป็นสมการแรกและทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ถ้าพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติก็จะถือว่าสิ้นสุดการคัดเลือก แต่ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติก็จะคัดเลือก ตัวที่มีความสัมพันธ์อันดับถัดไปเข้าสู่สมการ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น จะพิจารณาจาก ค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance น้อยกว่า 0.1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น (Menard, 1995) และพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factor) ถ้าค่า VIF มากกว่า 10 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยการรวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ นำเสนอโดยใช้ค่าความถี่ของตารางประกอบคำบรรยาย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษาศานิตำรวจนครบาลดุสิตในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตดุสิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถแสดงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 1) สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม
- 4) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม
- 5) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม
- 6) ข้อเสนอแนะที่มีต่อการสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษาศานิตำรวจนครบาลดุสิต
- 7) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็น (ระดับนัยสำคัญ)
*	หมายถึง	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	หมายถึง	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากกว่า 10

#### 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตคูสิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	242	60.50
- หญิง	158	39.50
<b>อายุ</b>		
- อายุต่ำกว่า 21 ปี	7	1.75
- อายุ 21-30 ปี	60	15
- อายุ 31-40 ปี	142	35.50
- อายุ 41-50 ปี	133	33.25
- อายุ 51-60 ปี	52	13
- อายุ 60 ปีขึ้นไป	6	1.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	-	-
- มัธยมศึกษาต้น	23	5.75
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	17.50
- อนุปริญญา/ปวส.	96	24
- ปริญญาตรี	167	41.75
- ปริญญาโท	44	11
- อื่นๆ	-	-
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
- มีงานทำ	344	86
- ไม่มีงานทำ	56	14

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
- เกษตรกร	-	
- นักเรียน/นักศึกษา	55	13.75
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	74	18.50
- พนักงานเอกชน	71	17.75
- รับจ้าง	93	23.25
- ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	51	12.75
- อื่น ๆ	56	14
<b>ศาสนา</b>		
- พุทธ	257	64.25
- คริสต์	78	19.50
- อิสลาม	65	16.25
- อื่น ๆ	-	-
<b>สถานภาพสมรส</b>		
- โสด	213	53.25
- แต่งงานแล้ว	126	31.50
- หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	52	13
- สามีเสียชีวิต/ภรรยาเสียชีวิต	9	2.25
<b>ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ</b>		
- ไม่เคย	134	33.50
- เคยแจ้งความคดีอาญา	23	5.75
- เคยแจ้งเป็นหลักฐานหรือเอกสารหาย	84	21
- เคยถูกจับกุมในคดีอาญา	7	1.75
- เคยถูกจับกุมในคดีจราจร	65	16.25
- เคยถูกเรียกตรวจค้น	45	11.25
- เคยขอความช่วยเหลือ	18	4.50
- เคยด้วยเรื่องอื่น ๆ	24	6

จากตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.50 และเพศหญิง ร้อยละ 39.50

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.50

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 17.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11 และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 5.75

**สถานภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีงานทำ คิดเป็นร้อยละ 86 และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีงานทำคิดเป็นร้อยละ 14

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 23.25 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 17.75 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.75 ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 12.75

**ศาสนา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 64.25 นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 19.5 นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 16.25

**สถานภาพสมรส** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด 53.25 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สามเณยชีวิตร/ภรรยาเสียชีวิต คิดเป็นร้อยละ 2.25

**ผู้ตอบแบบสอบถามเคยติดต่อใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 33.50 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยแจ้งความเอกสารหาย คิดเป็นร้อยละ 21 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยถูกจับกุมในคดีจราจร คิดเป็นร้อยละ 16.25 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยถูกเรียกตรวจค้น คิดเป็นร้อยละ 11.25 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยแจ้งความในคดีอาญา คิดเป็นร้อยละ 5.75 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 4.50 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยถูกจับกุมในคดีอาญา คิดเป็นร้อยละ 1.75

### 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษารายด้าน และในภาพรวมปรากฏผล ดังนี้

#### 4.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในภาพรวม

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยภาพรวม พบว่าปัจจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างเห็นพ้องว่าส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.37 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.25 ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.91 และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยภาพรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.25	0.93	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.72	0.86	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร	3.37	1.04	ปานกลาง
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.36	1.10	ปานกลาง
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม	2.91	1.02	ปานกลาง

#### 4.3.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.25 (S.D. =0.93)

หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้การบริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับมาก ที่

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 (S.D. = 0.86) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.18 (S.D. = 0.97) เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.14 (S.D. = 0.96) และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ที่คะแนนเฉลี่ย 2.95 (S.D. = 0.94) ตามลำดับ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษาศานิตตำรวจนครบาลคูสิต

N = 400 คน			
ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ	3.18	0.97	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	2.95	0.94	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้การบริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่	3.72	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน	3.14	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.93</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.3.3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.72 (S.D. = 0.86)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ท่านได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสารข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่าง ๆ ในชุมชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.95 (S.D. = 0.96) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมา คือ ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.92 (S.D. = 1.01) และประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.82 (S.D. = 0.89) ท่านมีโอกาสร่วมระบุนปัญหา และเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.52 (S.D. = 0.77) และท่านเคยพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.40 (S.D. = 0.85) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

N = 400 คน			
ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ท่านได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสารข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่าง ๆ ในชุมชน	2.95	0.96	ปานกลาง
6. ท่านเคยพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	2.40	0.85	น้อย
7. ท่านมีโอกาสร่วมระบุนปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน	2.52	0.77	น้อย

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
8. ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และ กิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไข ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	2.92	1.01	ปานกลาง
9. ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม	2.82	0.89	ปานกลาง
รวม	2.72	0.86	ปานกลาง

#### 4.3.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารที่ส่งผลต่อความ  
เชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับ  
คะแนนเฉลี่ย 3.37 (S.D. = 1.04)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ สน. คุณิต มีช่องทางเผยแพร่  
ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.69  
(S.D. = 0.70) ) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ ท่านรับรู้  
ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของ สน.คุณิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรมตำรวจ  
ชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ด้านต่าง ๆ ที่ระดับคะแนน  
เฉลี่ย 3.58 (S.D. = 1.01) และท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมในเขต  
พื้นที่ สน.คุณิตอย่างสม่ำเสมอ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.47 (S.D. = 0.86) สน.คุณิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับ  
อาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุ  
อาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเองคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.52 (S.D. =  
0.77) ตามลำดับ โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ที่ส่งผลต่อความ  
เชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

N = 400 คน

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
10. ท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปราม อาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.คุณิตอย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.86	มาก



ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
11. ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ สน.คูสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรม ดำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ด้านต่างๆ	3.58	1.24	มาก
12. สน. คูสิต มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่างทันท่วงที	3.69	0.70	มาก
13. สน.คูสิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุอาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง	2.73	1.36	ปานกลาง
รวม	3.37	1.04	ปานกลาง

#### 4.3.5 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.36 (S.D. = 1.10)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.95 (S.D. = 0.70) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ ท่านไม่รู้สึกหวั่นเกรง หรือลำบากใจ เมื่อต้องติดต่อหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต 3.74 (S.D. = 1.62) เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.92 (S.D. = 0.87) และท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.85 (S.D. = 1.19) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

N = 400 คน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน	2.92	0.87	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.70	มาก
16. ท่านไม่รู้สึกรำคาญหรือลำบากใจ เมื่อต้องติดต่อหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต	3.74	1.62	มาก
17. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต	2.85	1.19	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>1.10</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.3.6 ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.91 (S.D. = 1.02)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.71 (S.D. = 0.82) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.46 (S.D. = 0.79) ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พี่น้องประชาชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.04 (S.D. = 1.12) ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.56 (S.D. = 1.29) ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.

คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.45 (S.D. = 1.32) และท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.25 (S.D. = 0.78) ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษานิติตำรวจนครบาล คูสิต

N = 400 คน

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
18. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	2.25	0.78	น้อย
19. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่	3.71	0.82	มาก
20. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	2.45	1.32	น้อย
21. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่	3.46	0.79	มาก
22. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	2.56	1.29	น้อย
23. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พี่น้องประชาชน	3.04	1.12	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.91</b>	<b>1.02</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.31 (S.D. = 1.10)

โดยหากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ หาก สน.คูสิต มีเรื่องขอความช่วยเหลือจากท่าน เช่น ในกรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.97) ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่นๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เป็นที่พึ่งของท่านในยามคับขันจากภัยอาชญากรรม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 1.17) หากเกิดปัญหาในชีวิต ท่านมักจะคิดถึงตำรวจ สน.คูสิต เป็นกลุ่มแรกๆ เสมอ (ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน) ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.35 (S.D. = 1.12) หากเกิดคดีอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน ท่านสามารถไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คูสิต ดำเนินการได้ โดยเชื่อว่าคดีจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ที่ระดับ คะแนนเฉลี่ย 3.29 (S.D. = 0.78) ท่านสามารถเดินทางไปต่างพื้นที่ได้อย่างอุ่นใจ เนื่องจากตำรวจ สน.คูสิตจะดูแลทรัพย์สินให้ท่านเป็นอย่างดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.08 (S.D. = 0.88) และ ท่านไม่รู้สึกลัวตกกลัว หรือกลัวภัยอันตรายจากอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่เขต สน.คูสิต เนื่องจากเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะคอยสอดส่องความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.71 (S.D. = 1.12) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

N = 400 คน			
ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
24. หากเกิดคดีอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน ท่านสามารถไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คูสิต ดำเนินการได้ โดยเชื่อว่าคดีจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.29	0.78	ปานกลาง
25. ท่านไม่รู้สึกลัวตกกลัว หรือกลัวภัยอันตรายจากอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่เขต สน.คูสิต	2.71	1.12	ปานกลาง

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
เนื่องจากเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะคอย สอดคล้องความสงบเรียบร้อยในพื้นที่			
26. หากเกิดปัญหาในชีวิต ท่านมักจะคิดถึงตำรวจ สน.คูสิต เป็นกลุ่มแรกๆ เสมอ (ตำรวจเป็นที่พึ่ง ของประชาชน)	3.35	1.12	ปานกลาง
27. ท่านสามารถเดินทางไปที่ต่างพื้นที่ได้อย่างอ่อน ใจ เนื่องจากตำรวจ สน.คูสิตจะดูแลทรัพย์สินให้ ท่านเป็นอย่างดี	3.08	0.88	ปานกลาง
28. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เป็น ที่พึ่งของท่านในยามคับขันจากภัยอาชญากรรม	3.66	1.17	มาก
29. หาก สน.คูสิต มีเรื่องขอความช่วยเหลือจาก ท่าน เช่น ในกรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะ ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่	3.76	0.97	มาก
รวม	3.31	1.10	ปานกลาง

#### 4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด  
มีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์  
กันในระดับที่สูง อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน  
ได้ ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถกำหนดค่าให้  
อยู่ในสมการตัวแบบได้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05  
แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า  
0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับ  
ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

เมื่อ  $r$  แทนค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$r < 0.20$  ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรน้อย

$0.21 < r \leq 0.40$  ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่อนข้างน้อย

$0.41 < r \leq 0.60$  ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง

$0.61 < r \leq 0.80$  ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวค่อนข้างมาก

$r > 0.80$  ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมาก

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร Correlation Sig. (2-tailed)	ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	การมีส่วนร่วม ของประชาชน	การรับรู้ ข่าวสาร	ภาพลักษณ์ของ เจ้าหน้าที่ ตำรวจ	คุณธรรม จริยธรรม
ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	1	.960** .000	.956** .000	.947** .000	.971** .000
การมีส่วนร่วมของ ประชาชน	.960** .000	1	.949** .000	.934** .000	.984** .000
การรับรู้ข่าวสาร	.956** .000	.949** .000	1	.980** .000	.969** .000
ภาพลักษณ์ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ	.947** .000	.934** .000	.980** .000	1	.952** .000
คุณธรรมจริยธรรม	.971** .000	.984** .000	.969** .000	.952** .000	1

\*\* P<.01, \* P<.05

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาค่า Sig.(2-tailed) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 พบว่ามีตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกตัวแปร จากข้อมูลดังกล่าว พบว่าความสัมพันธ์ในระดับที่มากของตัวแปรอิสระอาจส่งผลกระทบต่ออย่างมากในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่าการแทนค่าตัวแปรในสมการตัวแบบจะไม่เกิด Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความสัมพันธ์กันโดยใช้ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต่อไป

ทั้งนี้ เงื่อนไขข้อหนึ่งในการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ กำหนดให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน โดยการตรวจสอบเงื่อนไขนี้จะตรวจสอบโดยใช้ค่าสถิติ คือ Tolerance และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ถ้าหากค่า Tolerance ของตัวแปร เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่าใกล้ศูนย์แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity และ ค่า Variance Inflation

Factor หากมีค่ามากกว่า 10 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในสมการการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณมีมาก และจะเกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบค่า Tolerance และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF)

Model	Unstandardized		Standardized			Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	.037	.024		1.493	.136		
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	.510	.028	.485	17.982	.000	.050	19.836
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	-.261	.038	-.238	-6.837	.000	.030	32.927
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร	-.003	.037	-.003	-.088	.930	.025	39.242
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	.347	.029	.365	11.884	.000	.039	25.671
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม	.403	.048	.394	8.400	.000	.017	59.986

จากตารางที่ 14 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ ( $> 0.2$ ) และ ค่า Variance Inflation Factor ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีภาวะ Multicollinearity อย่างไรก็ดี เนื่องจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยกำหนดเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำการทดสอบต่อไป

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ สามารถทำนาย

ความสัมพันธ์ที่มีต่อตัวแปรตามที่เป็นความเชื่อมั่นของประชาชน โดยสรุปผลการวิเคราะห์เป็น 4 โมเดล ดังนี้

**โมเดลที่ 1** เมื่อนำตัวแปรปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามไปวิเคราะห์ สามารถทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยฯ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้ร้อยละ 90.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ( $R^2=0.908$ )

**โมเดลที่ 2** เมื่อเพิ่มตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารเข้าไปในการวิเคราะห์ พบว่าสามารถทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยฯ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้ร้อยละ 95.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $R^2=0.957$ ) โดยมีความแปรปรวนเพิ่มขึ้นจากโมเดลที่ 1 ร้อยละ 0.49 ซึ่งตัวแปรจำนวน 2 ตัวแปรที่สามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับตามน้ำหนักปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ( $\beta=0.699$ ) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\beta=0.290$ ) ตามลำดับ

**โมเดลที่ 3** เมื่อเพิ่มตัวแปรด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเข้าไปในการวิเคราะห์ พบว่าสามารถทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยฯ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้ร้อยละ 96.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $R^2=0.965$ ) โดยมีความแปรปรวนเพิ่มขึ้นจากโมเดลที่ 2 ร้อยละ 0.08 ซึ่งมีตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับน้ำหนักของตัวแปรดังนี้ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ( $\beta=0.437$ ) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\beta=0.298$ ) และปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ( $\beta=0.26$ ) ตามลำดับ

**โมเดลที่ 4** เมื่อเพิ่มตัวแปรปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเข้าไปในการวิเคราะห์ พบว่าสามารถทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยฯ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้ร้อยละ 97.4 โดยมีความแปรปรวนเพิ่มขึ้นจากโมเดลที่ 3 ร้อยละ 0.05 ( $R^2=0.974$ ) ซึ่งมีตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยฯ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักของตัวแปรได้ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ( $\beta=0.692$ ) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ( $\beta=0.468$ ) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\beta=-.168$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



กล่าวโดยสรุป โดยภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัว ที่สามารถทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (คิดเป็นความสามารถในการทำนายร้อยละ 97.4) ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ( $\beta=0.692$ ) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ( $\beta=0.468$ ) และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\beta=-.168$ ) ตามลำดับ หมายความว่า ถ้าสถานีตำรวจนครบาลดุสิตมีการนำปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เพิ่มขึ้น ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามจะมากเพิ่มขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยด้านรับรู้ข่าวสารจำนวนมากเท่าใด ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจะลดลง รายละเอียดดังกล่าวแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษา สถาบันตำรวจนครบาลดุสิต

ตัวแปร	Model ที่ 1		Model ที่ 2		Model ที่ 3		Model ที่ 4	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
(Constant)	.454		.136		.149		.237	
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	1.049**	.953	.319**	.290	.298**	.271	-.184**	-.167
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร			.685**	.699	.262**	.267	.018	.019
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					.437**	.459	.446**	.468
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม							.692	.676
R	0.953		0.978		0.982		0.987	
F	3945.401		4377.020		3652.529		3655.163	
P-Value	0.00		0.00		0.00		0.00	
R <sup>2</sup>	.908		.957		.965		.974	
Adjust R <sup>2</sup>	.908		.956		.965		.973	

\*\* P<.01, \* P<.05

จากการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรการทำนายความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิตได้ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรการทำนายความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

ตัวแปร	B	Standard Error	$\beta$	t
(Constant)	.237	.029		8.077
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	-.184	.051	-.167	-3.585**
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร	.018	.050	.019	.364
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	.446	.039	.468	11.521**
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม	.692	.061	.676	11.346**

R=.987, R<sup>2</sup>=.974 Adjust R<sup>2</sup>=.973

\*\* P<.01, \* P<.05

โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

$$Y = 0.237 - (0.184)X_1 + (0.446)X_3 + (0.692)X_4$$

โดยที่

$X_1$  = ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

$X_3$  = ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

$X_4$  = ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

เมื่อพิจารณาค่าความถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) พบว่าตัวแปรทำนายที่มีค่า  $\beta$  สูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ( $\beta=0.676$ ) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ( $\beta=0.468$ ) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\beta=-0.167$ ) โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิตได้ร้อยละ 98.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตัวแปรด้านการรับรู้ข่าวสาร ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

#### 4.6 ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยด้วยกัน อาทิ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านกรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามได้สะท้อนความคิดเห็นต่อการศึกษาคำนี้ตั้งสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

ประเด็น	ความถี่
1) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในชุมชนมากขึ้น	11
2) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาที่สุภาพกับผู้เข้ารับบริการ	10
3) การตั้งด่านตรวจสกัด ควรกำหนดเวลาให้เหมาะสม และไม่ตั้งด่านในช่วงโมงเร่งด่วน เนื่องจากเกิดปัญหาการติดขัดของจราจร	8
4) ควรจัดให้มีสายตรวจออกตรวจในพื้นที่เสี่ยงบ่อยครั้งเพื่อความอุ่นใจ ของประชาชน	7
5) เมื่อมีการแจ้งเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเร่งจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	6
6) เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยการบังคับใช้กฎหมายควรมีมาตรฐาน	3
7) ต้องแจ้งให้ผู้เสียหายทราบความคืบหน้าในการดำเนินคดีเป็นระยะ เนื่องจากไม่มีการแจ้งให้ทราบ	2
8) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการตรวจสอบการจับกุมคดียาเสพติดเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ต้องหา	1

#### 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ และปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย

ปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านการรับรู้ข่าวสารไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ดังแสดงผลสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	✓	
- ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	✓	
- ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		×
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	✓	
- ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	✓	

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคูสิต จำนวนทั้งสิ้น 94,338 คน (สำนักงานเขตคูสิต, 2561) และคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane 1973, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์ 2540) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows Version 16 สถิติที่ใช้ได้เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม รวมทั้งหาค่าความถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) เพื่อทราบตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีงานทำ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และนับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้การบริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงเงินภาษีของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิตสามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ท่านได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสารข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่าง ๆ ในชุมชน ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน และประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ท่านมีโอกาสร่วมระบุงปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน และท่านเคยพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินการรับรู้ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ สน. คูสิต มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่างทันท่วงที รองลงมาคือ ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของ สน.คูสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ และท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.คูสิตอย่างสม่ำเสมอ สน.คูสิตสื่อสารข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุอาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ท่านไม่รู้สึกรังเกรัง หรือลำบากใจ เมื่อต้องติดต่อหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

สน.คูสิต เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน และท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ตามลำดับ

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พี่น้องประชาชน ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

2.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักปัจจัยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม เป็นตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ จึงไม่นำมาใช้ในการทดสอบ

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของ



เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

**ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในหัวข้อการเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันทั่วที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สืบให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่รวดเร็วทันทั่วที่ต่อความต้องการของประชาชน ตัวอย่างเช่น ไม่สามารถดำเนินคดีจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลเชษฐ์ บางพราน (2541) เรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าในการควบคุมอาชญากรรม ปัจจัยสำคัญนั้นอยู่ที่ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม ซึ่งความเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสมควรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งหากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ งานวิจัยของกัณณวัน พลลิปส์ (2560) ได้ศึกษาในโครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการบนสถานีตำรวจ (Front Office) และนอกสถานีตำรวจในการรับบริการสาธารณะ (งานจราจร, งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์, งานสายตรวจ) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 80.93 ซึ่งจากผลการวิจัย ประชาชนยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน อาจเนื่องจากปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง หรือขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการกระตุ้นให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง อาจสืบให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ไม่ค่อยได้จัดกิจกรรมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วางแผน เสนอปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหภายในชุมชนเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่รู้สึกร่วมไปกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางครั้งอาจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่สำเร็จเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการชี้เบาะแสด่วนร้ายเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย ควรเดชะคุปต์ (2532) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่

สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่าการได้รับความร่วมมือจากประชาชน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล อีกทั้งการประสานงาน และความร่วมมืออันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนก็ไม่อยากที่จะให้ความร่วมมือหรือเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ประพนธ์ สหพัฒนา, 2556)

**ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร** ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลคูสิต อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าข่าวสารที่ปรากฏต่อสาธารณชนเป็นข่าวสารในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ ทำให้ความเชื่อมั่นของประชาชนย่อมลดลง หากข่าวสารที่ปรากฏต่อสาธารณชนเป็นข่าวสารที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม ย่อมเป็นไปได้ที่จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ พิงคานนท์ (2548) กล่าวว่า ข่าวสารที่ดีต้องเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในสังคมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันตลอดจนเป็นข้อมูล ช่วยในการตัดสินใจกระทำการใด ๆ

**ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลคูสิต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และได้คะแนนน้อยที่สุดได้แก่ หัวข้อที่ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลคูสิต สื่อให้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคูสิต มีปัญหาด้านภาพลักษณ์ที่อาจส่งผลให้ประชาชนรู้สึกไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจเกิดจากภาพลักษณ์ของตำรวจไทยในมุมมองประชาชน มักมีข่าวที่ไม่ดีเสมอ เช่น เรียกรับผลประโยชน์โดยมิชอบ ข่าวการเก็บส่วยต่าง ๆ และที่เป็นประเด็นในสื่อต่าง ๆ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลคูสิตได้รับผลกระทบในมุมมองกว้าง คะแนนภาพรวมจึงออกมาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิگانต์ ทองแลส้ม (2550) พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม** ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความคิดเห็นของประชาชนต่อเรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิตได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด จะเห็นได้ว่าประชาชนยังไม่สามารถเห็นถึงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิตเท่าที่ควร สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ยังไม่มีคุณธรรมจริยธรรมที่เพียงพอ ยังไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ถึงความดีงามภายในตัวบุคคล การประพฤติปฏิบัติตนในกรอบที่ดีงาม มีจิตใจดี ประรณาคดี ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักหรือมีความประพฤติที่ดีงาม ที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของอคุลย์ ณรงค์ศักดิ์ (2556) ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ตรงไปตรงมา รวมทั้งการเลือกปฏิบัติในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน การรับเงินในการวิ่งเต้นคดี การจับแะ รวมทั้งตำรวจส่วนหนึ่งยังประสบกับปัญหาด้านความประพฤติส่วนตัว การทำตัวฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย รวมทั้งมักมีปัญหารื่องชู้สาวและมักมีภรรยาบ่อย เนื่องจากค่านิยมในสังคมที่ให้ความสำคัญกับวัตถุนิยมมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และศรัทธาจากประชาชน

#### **ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)**

เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวทำนายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต พบว่ามีตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปรสามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนตามลำดับ

ทว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเมื่อนำมาวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงชั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิตนั้น เป็นการรับรู้ในเรื่องการปราบปรามอาชญากรรม กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิตโดยตรง อาจเนื่องจากการเผยแพร่ข่าวสารที่ดำเนินการอยู่ เป็นข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสนใจ หรือต้องการรับรู้เป็นประจำในชีวิตประจำวัน และสื่อที่

เผยแพร่อาจไม่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้ประชาชนเชื่อถือและเชื่อมั่นในสถานีตำรวจนครบาลดุสิตได้ เมื่อนำไปทดสอบร่วมกับตัวแปรอื่นจึงพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ ผลสรุปที่สำคัญคือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าสถานีตำรวจนครบาลดุสิตมีการนำปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมาพัฒนาเพิ่มมากขึ้น ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามจะมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนจำนวนมากเท่าใด ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจะลดลง ในแง่นี้ หากตีความที่ได้จากผลการวิจัย ผลที่ได้นี้มีได้หมายถึงสถานีตำรวจนครบาลดุสิตไม่ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแต่การมีส่วนร่วมของประชาชน ย่อมจะต้องเกิดขึ้นพร้อมกับการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตำรวจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการธำรงไว้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งหากสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ยังไม่ดำเนินการพัฒนาหรือผลักดันปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้เด่นชัด ยิ่งประชาชนมีส่วนร่วมและสัมผัสถึงกระบวนการทำงานที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ประชาชนจะยังมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือศรัทธาในองค์กรตำรวจน้อยลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภารกิจในการดำเนินของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในวงกว้าง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบางข้อย่อยก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และน้อย แตกต่างกันไป และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปรากฏว่ายิ่งประชาชนมีส่วนร่วมมากเท่าใด ความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ดุสิต ยิ่งลดลงเท่านั้น จากผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า สน.ดุสิต ควรตระหนักถึงปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมีหน้าที่พิทักษ์รับใช้ประชาชน ให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นเมื่อประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเพิ่มมากขึ้น ผลวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในขณะที่การปฏิบัติงาน

ยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง จึงทำให้ประชาชนยิ่งขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมากขึ้น

2. ประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และการได้โอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเรื่องปัญหาอาชญากรรม อยู่ในระดับน้อยทั้งหมด จึงเป็นประเด็นที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ควรต้องเร่งแก้ไขปัญหา โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงชุมชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ประชาชนยังรู้สึกหวาดกลัวภัยอันตรายจากอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้น สะท้อนว่าประชาชนยังไม่เชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรเพิ่มการสอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม มีปัญหาเรื่องมาตรฐานในการบังคับใช้กฎหมาย และการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน จึงควรจัดกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บังคับบัญชาควรจัดการประชุมสายตรวจเพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละนายพบเจอ การแก้ไขสถานการณ์ สามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อทราบถึงความต้องการของประชาชน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น

5. ควรมีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามถึงเรื่องการสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน

6. หลังจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนเสร็จสิ้นควรสอบถามความเห็นของประชาชนในเบื้องต้นว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำความเห็นนั้นมาแลกเปลี่ยนต่อเพื่อนข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ในกองบัญชาการอื่น ๆ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ซึ่งเป็นสถานีตำรวจเพียงแห่งเดียว ควรขยายขอบเขตในการศึกษาในสถานีตำรวจอื่น ๆ ร่วมด้วย

2. สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาองค์กรให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะประชากรซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิตเท่านั้น จึงทำให้ไม่ทราบความความคิดเห็นของประชากรส่วนอื่น ๆ ในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลใกล้เคียง เนื่องจากในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ละพื้นที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น อีกทั้งในภาพรวม สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ซึ่งเป็นกำลังหลักในการรักษาความสงบภายในประเทศ และการได้มาซึ่งความเชื่อมั่นในภาพรวมนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่อื่น โดยเริ่มจากพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น เมื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบย่อมเห็นถึงปัญหา ข้อบกพร่องที่ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเพิ่มเติม โดยเทียบเคียงผลการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศมากขึ้น

## รายการอ้างอิง

### ภาษาอังกฤษ

- Berlo, David K. (1960). **The Process of communication**. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Boulding, Kenneth E. (1980). **The Image : Knowledge in Life and Society**. Michigan : The University of Michigan.
- Boon, S.D., & Holmes, J.G. (1991). **The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk**. In R.A. Hindle & J. Groebel (Eds.) *Cooperation and prosocial behavior*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Brown. (1968). **Visualizing data**. Summit, NJ : Hobart Press.
- Cao, L. & Zhao, J. (2005). **Confidence in the police in Latin America**. Michigan : Eastern Michigan University.
- Cavenger, G. (2004). **Media and crime policy: A reconsideration of David Garland's culture of control**. *Punishment & Society*.
- Cutlip Center and Broom. (1995). **Effective Public Relation**. Prentice Hall : Englewood Cliffs.
- Frank Jefkins. (1982). **Public Relation Made Simple**. London: Heinemann.
- Jackson, Jonathan and Sunshine. (2007). **Public confidence in policing: a neoDurkheimian perspective**. *British journal of criminology*.
- Jefkins Frank. (1982). **Public Relations Made Simple**. London: William Haineman.
- Keith. (1972). **Human behavior of work-man relations and organization behavior**. New York : Hell Book Co.
- Kohlberg, L. (1976). **Moral stage and moralization. The cognitive development and behavior**. New York : research and social issues.
- Leechaianan, Y., Khruakham, S., & Hoover, L. T. (2012). **Public Confidence in Thailand's Legal Authorities**. Thousand Oaks : *International Journal of Police Science and Management*.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., & Schoorman, F.D. (1995). **An integrative model of organizational trust**. *Academy of management review*
- McQuail. (1994). **Mass communication theory: An introduction**. 3<sup>rd</sup> ed. London : Sage.

- Menard, S. (1995). **Applied logistic regression analysis**. Thousand Oaks : Department of Social Sciences, Sag University.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York : McGraw-Hill Book.
- Mishra. (1996). **The fall of Yugoslavia : The Third Balkan War**. New York : Penguin Books.
- Oliver, W.M. (2000). **Community Policing: Classical reading**. New Jersey : Prentice Hall.
- Tom R. Tyler. (2005). **Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police New York University**. New York : Issue published.
- Vroom Victor H. and Deci Edward L.. (1970). **Management and motivation**. South Florida: The Chavcer Press Limited.
- Quinn, R. E. ; & Rohrbaugh, J. (1984). **A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Toward a Competing Values Approach to Organizational Analysis. Management Science**.  
Published Online : 1 Mar.1984 <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.3.363>
- Reeder, W.W. (1974). **Some Aspects of the Informal Social Participation of Farm Familiars in New York**. State Cornell University.
- Roberts, J. V. (2002). **Exploring Public Perceptions of Criminal Justice Professionals: A Comparative Analysis**. Ottawa, CA: Department of Justice Canada.
- Sherman, L.W. (2001). Trust and confidence in criminal justice. NCJ Journal.
- Tom R. Tyler. (2005). **Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police**. New York : New York University.
- Willard M. Oliver. (2000). **The Third Generation of Community Policing: Moving Through Innovation**. Diffusion.and.Institutionalization. December.1, 2000 Research/Article/:  
<https://doi.org/10.1177/109861110000300402>
- Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.



## ภาษาไทย

- กัณณวัน ฟิลลิปส์. (2560). **โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.** กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและ สิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.
- กุลเชษฐ์ บางพราน. (2541). **ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม ภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกษตราศาสตร์.อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์. (2556). **จริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ.** กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- คอมพิวเตอร์. ชลบุรี: สำนักพิมพ์ Come In.
- จำเนียร ช่างโชติ. (2532). **จิตวิทยาการรับรู้ และเรียนรู้.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา.** นครสวรรค์: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- จุมพล นิมพานิช. (2550). **การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของประเทศไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- หุบ กาญจนประกร. (2502). **รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์.** พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- ณรงค์ โชควัฒนา. (2541). **คำบรรยายเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมที่เน้นความมีวินัย และความเป็นประชาธิปไตย.** กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ณัฐพร เป็ยเกษม และคณะ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.** บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). **การมีส่วนร่วมแนวคิดทฤษฎี และกระบวนการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทพานิช พระนครจำกัด.
- ทัศนีย์ ทานตวนิช. (2523). **คดีชาวบ้าน.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- ชาติรี ลีธีระประเสริฐ. (2551). **ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการจัดการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ.2549 ในบัณฑิตวิทยาลัย.** อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์. (2545). ความเชื่อมั่น. นิตยสารผู้จัดการ ฉบับเดือนมกราคม.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญมี แทนแก้ว. (2539). จริยศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2539). การสื่อสารมวลชน กระบวนการ และทฤษฎี. นนทบุรี: ภาพพิมพ์.
- ประพนธ์ สหพัฒนาม. (2558). โครงการประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2558. รายงานการวิจัย : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- ปราชญ์ กล้าผจญ. (2544). คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: เขตโล่การพิมพ์.
- ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ. (2548). ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว. กำแพงเพชร. รายงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุญรัตน์ พิงคานนท์. (2548). การสื่อสาร และการเขียนข่าวหนังสือพิมพ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2543). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- ไพฑูริย์ โปธิสว่าง. (2556). การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติการ สถิติ และ
- ยิ่งยศ ลีชัยอนันต์. (2557). ความเชื่อมั่นของประชาชนในการตำรวจ และศาล. กรุงเทพฯ: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- ระพี แก้วเจริญ และพิศยา สุวรรณะชญ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับผู้บริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรีย.
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). การบริหารจัดการที่ดี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : อินทเกษ.
- วิลาศลักษณ์ ชววัลลี. (2552). จริยธรรมในเด็กและเยาวชน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 กันยายน.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- สถาพร ศรีสังข์. (2533). การประสมประสานทางสังคม-วัฒนธรรมไทยพุทธ และไทยมุสลิมที่ปรากฏในการเล่นล้อแห่งของอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สถิติการเกิด และการจับกุมคดีอาญา [Online], Available :

<http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries13.html>. [2017]. สถิติการรับแจ้ง และจับกุม  
กลุ่มคดีอุกฉกรรจ์ และสะเทือนขวัญ.

สถิตินักท่องเที่ยวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2561 – 10 พฤษภาคม (2561). [Online], Available :

[https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=498&filename=index](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=498&filename=index) [2018]. กระทรวงการ  
ท่องเที่ยว และกีฬา.

สถิติประชากรตามทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานคร. (2560). [Online]. Available:

[http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age\\_disp.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php). [2018]. กรุงเทพมหานคร. ระบบสถิติ  
ทางการทะเบียน.

สมบูรณ์ สอนประภา. (2537). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : ศึกษา  
เฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

สำนักงานเขตดุสิต. (2561). **จำนวนประชากร ณ 17 พฤศจิกายน 2561.** [Online], Available :

<http://www.bangkok.go.th/dusit>.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). **การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ.** [Online],

Available : <http://www.royalthaipolice.go.th/structure.php>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **สถิติคดีอาญาที่สำคัญ.** กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สุนทรี โคมิน. (2539). **ความหมายของความเชื่อมั่น.** [Online], Available :

[http://www.stou.ac.th/Offices./rdec/udon/upload/socities9\\_10.html#a1](http://www.stou.ac.th/Offices./rdec/udon/upload/socities9_10.html#a1).

สุรัชย์ ควรเดชะคุปต์. (2532). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของ  
เจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

อรทัย ก๊กผล. (2552). **คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ:จรัล  
สนิทวงศ์การพิมพ์.

อัยฎาฐ ขวัญเมือง. (2559). **ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับ  
บ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงเทพมหานครธนบุรีเหนือ.** กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยรังสิต.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.ฤชฎา เทพยากุล

วุฒิการศึกษา : ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (การจัดการ) คณะวิทยาการจัดการ

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์

วุฒิการศึกษา : Ph.D. (Social Science), School of Global, Urban and Social Studies,  
RMIT University, Australia

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

3. รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์

วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

## ภาคผนวก ข

### ผลการพิจารณาแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

#### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

**Factors Affecting the Public Confidence in Police Officer Suppression:  
A Case Study of Dusit Metropolitan Police Station**

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาล เพื่อนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ให้ดีขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้ มุ่งตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
  - ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม
4. ขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ โปรดพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรในนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนน ในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการพิจารณา (เฉพาะตอนที่ 2,3,4 เท่านั้น) เท่านั้น

### เกณฑ์ในการให้คะแนนในระบบ IOC

- 1) ให้ 1 คะแนน เมื่อ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- 2) ให้ 0 คะแนน เมื่อ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- 3) ให้ -1 คะแนน เมื่อ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

สืบทำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประเด็น	ผลการพิจารณา			รวม คะแนน	ค่า IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</b>						
1. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลคูสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ที่ต้องการความช่วยเหลือ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาลคูสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาล คุณสมิทธิศักดิ์ที่ติดต่อการทำงาน และให้ การบริการที่ดีต่อ ประชาชนในพื้นที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาล คุณศุภกิจปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ คำนึงถึงเงินภาษี ของประชาชน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
<b>2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						
5. ท่านได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วม ในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสาร ข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูล เกี่ยวกับเหตุร้ายต่างๆ ในชุมชน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
6. ท่านเคยพบปะพูดคุยกับ เจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่ อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อ วางแผนร่วมกับตำรวจในการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรมใน ชุมชน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
7. ท่านมีโอกาสร่วมระบุนปัญหา และเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษา ความสงบเรียบร้อยและความ ปลอดภัยของประชาชนในชุมชน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
8. ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการ เผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่นๆ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง



เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน						
9. ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
<b>3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>						
10. ท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.คูสิตอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
11. ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ สน.คูสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ด้านต่างๆ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
12. สน. คูสิต มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่างทันท่วงที	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
13. สน.คูสิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุอาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
<b>4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ</b>						
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

15. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
16. ท่านไม่รู้สึกหัวนเกรง หรือลำบากใจ เมื่อต้องติดต่อหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
17. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
<b>5.ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม</b>						
18. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
19. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
20. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
21. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
22. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
23. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน						
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต

ประเด็น	ผลการพิจารณา			รวม คะแนน	ค่า IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม</b>						
24. หากเกิดคดีอาชญากรรมที่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน ท่าน สามารถไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ สน.คูสิต ดำเนินการได้ โดยเชื่อว่าคดีจะเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
25. ท่านไม่รู้สึกรวดกั้ว หรือ กลัวภัยอันตรายจาก อาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นใน พื้นที่เขต สน.คูสิต เนื่องจาก เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะ คอยสอดส่องความสงบ เรียบร้อยในพื้นที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
26. หากเกิดปัญหาในชีวิต ท่าน มักจะคิดถึงตำรวจ สน.คูสิต เป็นกลุ่มแรกๆ เสมอ (ตำรวจ เป็นที่พึ่งของประชาชน)	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ประเด็น	ผลการพิจารณา			รวม คะแนน	ค่า IOC	ผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
27. ท่านสามารถเดินทางไปต่างพื้นที่ได้อย่างอุ่นใจ เนื่องจากตำรวจ สน.ดุสิต จะดูแลทรัพย์สินให้ท่านเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
28. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต เป็นที่พึ่งของท่านในยามคับขันจากภัยอาชญากรรม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
29. หาก สน.ดุสิต มีเรื่องขอความช่วยเหลือจากท่าน เช่นในกรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

## ภาคผนวก ก

## ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.993	29

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</b>				
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ ต้องการความช่วยเหลือ	86.07	897.513	0.981	0.992
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาลดุสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุม ผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	86.40	910.110	0.942	0.992

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิตมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่	85.67	906.437	0.946	0.992
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน	86.10	898.300	0.978	0.992
<b>2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>				
ท่านได้รับ โอกาสให้มีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสารข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่างๆ ในชุมชน	86.30	900.217	0.964	0.992
ท่านเคยพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	86.83	924.971	0.953	0.993
ท่านมีโอกาสร่วมระบุงปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน	86.83	924.971	0.953	0.993
ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน	86.33	901.195	0.964	0.992
ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	86.63	913.413	0.927	0.993
<b>3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>				

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปราม อาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.คูสิตอย่าง สม่ำเสมอ	85.83	911.592	0.951	0.992
ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ สน.คูสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัด กิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ด้านต่างๆ	85.83	890.075	0.917	0.993
สน. คูสิต มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่ หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตาม ข่าวสารได้อย่างทันทั่วทั้งที่	85.77	918.254	0.902	0.993
สน.คูสิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมได้ อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุ อาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง	86.50	889.224	0.911	0.993
<b>4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ</b>				
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มี ภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน	86.50	921.293	0.887	0.993
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เท่าเทียม ไม่ เลือกปฏิบัติ	85.50	923.017	0.787	0.993
ท่านไม่รู้สึกรับวันเกรง หรือลำบากใจ เมื่อต้อง ติดต่อหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต	85.67	872.161	0.919	0.993
ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย ปราบปราม สน.คูสิต	86.40	888.317	0.955	0.992

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>5. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม</b>				
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	87.17	935.454	0.741	0.993
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่	85.77	915.702	0.880	0.993
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	86.67	890.437	0.898	0.993
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่	85.87	914.189	0.944	0.992
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	86.70	891.666	0.898	0.993
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน	86.27	895.651	0.949	0.992

**ตอนที่ 3** ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
หากเกิดคดีอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน ท่านสามารถไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คูสิต ดำเนินการได้ โดยเชื่อว่าคดีจะเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย	85.93	913.995	0.922	0.993
ท่านไม่รู้สึกหวาดกลัว หรือกลัวภัยอันตรายจาก อาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่เขต สน.คูสิต เนื่องจากเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะคอยสอดส่อง ความสงบเรียบร้อยในพื้นที่	86.60	901.007	0.911	0.993
หากเกิดปัญหาในชีวิต ท่านมักจะคิดถึงตำรวจ สน. คูสิต เป็นกลุ่มแรกๆ เสมอ (ตำรวจเป็นที่พึ่งของ ประชาชน)	86.03	896.930	0.983	0.992
ท่านสามารถเดินทางไปต่างพื้นที่ได้อย่างอุ่นใจ เนื่องจากตำรวจ สน.คูสิตจะดูแลทรัพย์สินให้ท่านเป็น อย่างดี	86.13	908.809	0.933	0.992
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เป็นที่พึ่ง ของท่านในยามคับขันจากภัยอาชญากรรม	85.60	884.869	0.953	0.992
หาก สน.คูสิต มีเรื่องขอความช่วยเหลือจากท่าน เช่น ในกรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความ ร่วมมืออย่างเต็มที่	85.57	901.495	0.930	0.992

## ภาคผนวก ง

## เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม  
กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตามความรู้สึของท่านอย่างแท้จริง ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำตอบของท่านและข้อมูลส่วนตัวของท่านทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลคูสิต

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

3. โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง  
หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ใช้รถจักรยานยนต์สายตรวจ สวมหมวกนิรภัยสีทองเขียนข้อความด้านหลังว่า สน.คูสิต และเจ้าหน้าที่ใช้รถกระบะซึ่งหน้ารถยนต์จะเขียนเลขว่า 2-0 สน.คูสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[1] ชาย

[2] หญิง

2. อายุ

[1] ต่ำกว่า 21 ปี

[2] 21-30 ปี

[3] 31 – 40 ปี

[4] 41 – 50 ปี

[5] 51 - 60 ปี

[6] 60 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

[1] ประถมศึกษา

[2] มัธยมศึกษาต้น

[3] มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.

- [4] อนุสัญญา/ปวส.     [5] ปริญญาตรี     [6] ปริญญาโทขึ้นไป  
 [7] อื่นๆ\_\_\_\_\_

4. สถานภาพการทำงาน

- [1] มีงานทำ     [2] ไม่มีงานทำ

5. อาชีพ

- [1] เกษตรกร     [2] นักเรียน/นักศึกษา     [3] ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 [4] พนักงานเอกชน     [5] รับจ้าง     [6] ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว  
 [7] ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน/เกษียณอายุ     [8] อื่นๆ.....

6. ศาสนา

- [1] พุทธ     [2] คริสต์     [3] อิสลาม  
 [4] อื่นๆ.....

7. สถานภาพสมรส

- [1] โสด     [2] แต่งงานแล้ว     [3] หย่าร้างหรือแยกกันอยู่  
 [4] สามีเสียชีวิต/ภรรยาเสียชีวิต

8. ญาติพี่น้องของท่านเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมหรือไม่

- [1] เคย     [2] ไม่เคย

9. ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือไม่

- [1] ไม่เคย     [2] เคยแจ้งความคดีอาญา     [3] เคยแจ้งเป็นหลักฐานหรือเอกสารหาย  
 [4] เคยถูกจับกุมในคดีอาญา     [5] เคยถูกจับกุมในคดีจราจร     [6] เคยถูกเรียกตรวจค้น  
 [7] เคยขอความช่วยเหลือ     [8] เคยด้วยเรื่องอื่นๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย  
 ปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต สามารถแบ่งได้ออกเป็น 5 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร
4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
5. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาอ่านประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม วิทยาลัยศึกษานิติตำรวจนครบาลดุสิต โดยใส่เครื่องหมาย ( √ ) ลงในช่องที่กำหนด ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดย 1= น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</b>						
1	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาลดุสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที					
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาลดุสิตมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้การบริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่					
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจ นครบาลดุสิต ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน					
<b>ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						
5	ท่านได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสหรือแจ้งข่าวสาร					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	ข้อมูลของคนร้ายหรือข้อมูลเกี่ยวกับเหตุร้ายต่าง ๆ ในชุมชน					
6	ท่านเคยพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมเพื่อวางแผนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน					
7	ท่านมีโอกาสร่วมระบุนปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน					
8	ท่านได้ร่วมกับตำรวจในการเผยแพร่ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน					
9	ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม					
<b>ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>						
10	ท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.คูสิตอย่างสม่ำเสมอ					
11	ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของ สน.คูสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัด					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนในพื้นที่ด้านต่างๆ					
12	สน.คูสิต มีช่องทางเผยแพร่ ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่ เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่าง ทันทั่วถึง					
13	สน.คูสิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับ อาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำ ให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้า ระวัง และสามารถป้องกันเหตุ อาชญากรรมเบื้องต้น ได้ด้วยตัวเอง					
<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ</b>						
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีใน สายตาของท่าน					
15	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต บังคับใช้กฎหมายอย่าง เคร่งครัด เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
16	ท่านไม่รู้สึกรำคาญหรือลำบาก ใจ เมื่อต้องติดต่อหรือทำธุรกรรมที่ เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย ปราบปราม สน.คูสิต					
17	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต					
<b>ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม</b>						

ข้อ	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
18	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่					
19	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่					
20	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
21	21. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่					
22	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
23	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างคุ้มค่า อาทิ รถยนต์สายตรวจ รถจักรยานยนต์สายตรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน					

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.คูสิต

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาอ่านประเด็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต โดยใส่เครื่องหมาย ( √ ) ลงในช่องที่กำหนด ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดย 1= น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

ข้อ		ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
24	หากเกิดคดีอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน ท่านสามารถไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.คูสิต ดำเนินการได้ โดยเชื่อว่าคดีจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
25	ท่านไม่รู้สึกหวาดกลัว หรือกลัวภัยอันตรายจากอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่เขต สน.คูสิต เนื่องจากเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะคอยสอดส่องความสงบเรียบร้อยในพื้นที่					
26	หากเกิดปัญหาในชีวิต ท่านมักจะคิดถึงตำรวจ สน.คูสิต เป็นกลุ่มแรกๆ เสมอ (ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน)					
27	ท่านสามารถเดินทางไปที่ต่างพื้นที่ได้อย่างอุ่นใจ เนื่องจากตำรวจ สน.					



ข้อ		ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	คุณคิดว่าคู่มือทรัพยากรสินให้ท่านเป็น อย่างดี					
28	เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต เป็นที่พึ่งของท่านในยาม คับขันจากภัยอาชญากรรม					
29	หาก สน.ดุสิต มีเรื่องขอความ ช่วยเหลือจากท่าน เช่น ในกรณีเข้า ร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ ความร่วมมืออย่างเต็มที่					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปราบปราม สน.ดุสิต (ถ้ามี)

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล                              สิบตำรวจตรีกันตภณ ศรีสุวรรณ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5810521501

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	2557

ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน

ผบ.หมู่ งานอารักขาที่ 4 กก.อารักขา 2 บก.อคฝ. กองบัญชาการตำรวจนครบาล