

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต¹
Factors Affecting the Public Confidence in Police Officer Suppression:
A Case Study of Dusit Metropolitan Police Station

กัณฑ์ ศรีสวรรณ² Kantapon Srisuwan
สิริวิทย์ อิศโร³ Siriwit Issaro, Ph.D.

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่ามี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักปัจจัยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ สถานีตำรวจนครบาลดุสิตจะต้องพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากขึ้น จึงจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม รวมถึงเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตมากขึ้น นอกจากนี้ ควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรตำรวจโดยภาพรวมให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นของประชาชน, เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม, สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต” หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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.

Keywords: Public Confidence, Police Officer Suppression, Dusit Metropolitan Police Station

ความนำ

กรุงเทพมหานคร ถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหารที่สำคัญของประเทศ ซึ่งมีการพัฒนาความเจริญทวีขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งที่มาพร้อมกับคือประชากรจำนวนมากจากทั่วทุกสารทิศ 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 เป็นส่วนราชการหลักในการป้องปรามการกระทำผิด 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

งานศึกษาหลายชิ้นชี้ให้เห็นปัญหาด้านการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นของประชาชนในการทำงานของตำรวจ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนในการตำรวจและศาล” ของยิ่งยศ ลิขัยอนันต์ (2557) ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจเชิงเปรียบเทียบจากประเทศต่างๆ จำนวน 36 ประเทศ พบว่า ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 27 จากทั้งหมด 36 ประเทศ ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการได้รับความยุติธรรมผ่านกระบวนการยุติธรรมของไอเอฟดีโพล (2560) ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน ได้แก่ ศาลยุติธรรม กรมราชทัณฑ์ พนักงานอัยการ ทนายความ ตำรวจและพนักงานสอบสวน โดยการประเมินให้คะแนนเต็ม 10 พบว่า ตำรวจเป็นหน่วยงานที่ประชาชนเชื่อมั่นน้อยที่สุดคิดเป็น 6.49 คะแนน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ 5 หน่วยงานคือ 7.07 คะแนน นอกจากนี้ ผลสำรวจด้านประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปี 2558 พบว่ามีค่าน้อยกว่า โดยคิดเป็นร้อยละ 60.17 เปอร์เซนต์ (ประพนธ์ สหพัฒนา, 2558) ข้อมูลทั้งหมดข้างต้นสะท้อนให้เห็นสภาวะวิกฤติเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจไทย

สถานีตำรวจนครบาลดุสิต สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ภายใต้ประชากรจำนวน 94,338 คน ลักษณะพื้นที่เป็นตัวเมืองชั้นใน ประกอบด้วย เขตพระราชฐาน ทำเนียบรัฐบาล รัฐสภา หอสมุดแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ กองบัญชาการกองทัพอากาศที่ 1 กองทัพบก วัด สถานศึกษา และชุมชน (สำนักงานเขตดุสิต, 2561) ลักษณะพื้นที่อยู่ในกลุ่มกรุงเทพชั้นกลาง 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 ดังนั้น ผู้เขียนบทความจึงใคร่ที่จะศึกษาและต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานี

ตำราวจนนครบาลดุสิต โดยมุ่งหมายว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดในเรื่องการกำหนดนโยบายหรือแนวการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามทั่วประเทศ จากผลการวิจัยความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
2. ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม
3. นำเสนอแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ และปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงพื้นที่ในการศึกษาคือ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 94,338 คน (สำนักงานเขตดุสิต, 2561) และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตดุสิตที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน การศึกษานี้ใช้เวลาศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตั้งแต่เดือน เมษายน 2561 ถึง เดือน ธันวาคม 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เพื่อศึกษาคำตอบให้กับปัญหาวิจัย

ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตำรวจ
- ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่สำนักงานเขตดุสิตจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการสรุปบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchically Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต สรุปผลได้ดังนี้

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

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการที่ดีต่อประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต ปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต สามารถเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที ตามลำดับ

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

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินการรับรู้ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ สน. ดุสิต มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายช่องทางที่เอื้อให้ท่านติดตามข่าวสารได้อย่างทันท่วงที รองลงมาคือ ท่านรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของ สน.ดุสิต อย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ด้านต่าง ๆ และท่านรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่ สน.ดุสิตอย่างสม่ำเสมอ สน.ดุสิต สื่อสารข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจเพื่อเฝ้าระวัง และสามารถป้องกันเหตุอาชญากรรมเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ท่านไม่รู้สึกหวั่นเกรง หรือลำบากใจ เมื่อต้องติดต่อกับหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต เจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของท่าน และท่านมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต ตามลำดับ

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

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

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

ตัวแปร	Model ที่ 1		Model ที่ 2		Model ที่ 3		Model ที่ 4	
	B	β	B	β	B	β	B	β
(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
ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่							.692	.676

ตำรวจสาย ปราบปราม				
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 ²	.908	.957	.965	.974
Adjust R ²	.908	.956	.965	.973

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

อภิปรายผลการวิจัย

เป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในหัวข้อการเข้าระงับเหตุ หรือจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สื่อให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่รวดเร็วทันท่วงที่ต่อความต้องการของประชาชน ตัวอย่างเช่นไม่สามารถดำเนินคดีจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลเชษฐ์ บางพราน (2541) เรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าในการควบคุมอาชญากรรม ปัจจัยสำคัญนั้นอยู่ที่ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม ซึ่งความเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสมควรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งหากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ งานวิจัยของกัณณวัน ฟิลลิปส์ (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 อาจสื่อให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ไม่ค่อยได้จัดกิจกรรมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น วางแผน เสนอปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาภายในชุมชนเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่รู้สึกร่วมไปกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งบางครั้งอาจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่สำเร็จเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการชี้เบาะแสร้ายเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชัย ควรเดชะคุปต์ (2532) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่าการได้รับความ

ร่วมมือจากประชาชน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล อีกทั้งการประสานงาน และความร่วมมืออันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจประชาชนก็ไม่อยากที่จะให้ความร่วมมือหรือเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ประพนธ์ สหพัฒนา, 2556)

ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าข่าวสารที่ปรากฏต่อสาธารณะชนเป็นข่าวสารในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ ทำให้ความเชื่อมั่นของประชาชนย่อมลดลง หากข่าวสารที่ปรากฏต่อสาธารณะชนเป็นข่าวสารที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม และส่วนรวม ย่อมเป็นไปได้ที่จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ พิงคานนท์ (2548) กล่าวว่า ข่าวสารที่ดี ต้องเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในสังคมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนเป็นข้อมูล ช่วยในการตัดสินใจกระทำการใด ๆ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหัวข้อที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และได้คะแนนน้อยที่สุดได้แก่ หัวข้อที่ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต สื่อให้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีปัญหาด้านภาพลักษณ์ที่อาจส่งผลให้ประชาชนรู้สึกไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจเกิดจากภาพลักษณ์ของตำรวจไทยในมุมมองประชาชน มักมีข่าวที่ไม่ดีเสมอ เช่น เรียกรับผลประโยชน์โดยมิชอบ ข่าวการเก็บส่วยต่าง ๆ และที่เป็นประเด็นในสื่อต่าง ๆ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้รับผลกระทบในมุมกว้าง คะแนนภาพรวมจึงออกมาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม ประชาชนมีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความคิดเห็นของประชาชนต่อเรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิตได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด จะเห็นได้ว่าประชาชนยังไม่สามารถเห็นถึงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิตเท่าที่ควร สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ยังไม่มีคุณธรรมจริยธรรมที่เพียงพอ ยังไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ถึงความดีงามภายในตัวบุคคล การประพฤติปฏิบัติตนในกรอบที่ดีงาม มีจิตใจดีปรารถนาดี ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักหรือมีความประพฤติที่ดีงาม ที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ (2556) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ตรงไปตรงมา รวมทั้งการเลือกปฏิบัติในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน การรับเงินในการวิ่งเต้นคดี การจับแพะ รวมทั้งตำรวจส่วนหนึ่งยังประสบกับปัญหาด้านความประพฤติส่วนตัว การทำตัวฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย รวมทั้งมักมีปัญหาเรื่องชู้สาว

และมักมีภรรยาบ่อย เนื่องจากค่านิยมในสังคมที่ให้ความสำคัญกับวัตถุนิยมมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และศรัทธาจากประชาชน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

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

ทว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเมื่อนำมาวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงชั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ทัศนศึกษาสถานีตำรวจนครบาลดุสิตนั้น เป็นการรับรู้ในเรื่องการปราบปรามอาชญากรรม กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิตโดยตรง อาจเนื่องจากการเผยแพร่ข่าวสารที่ดำเนินการอยู่ เป็นข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสนใจ หรือต้องการรับรู้เป็นประจำในชีวิตประจำวัน และสื่อที่เผยแพร่อาจไม่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้ประชาชนเชื่อถือและเชื่อมั่นในสถานีตำรวจนครบาลดุสิตได้ เมื่อนำไปทดสอบร่วมกับตัวแปรอื่นจึงพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ทัศนศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบางข้อย่อยก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และน้อย แตกต่างกันไป และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปรากฏว่ายิ่งประชาชนมีส่วนร่วมมากเท่าใด ความเชื่อมั่นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ดุสิต ยิ่งลดลงเท่านั้น จากผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า สน.ดุสิต ควรตระหนักถึงปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

มีหน้าที่พิทักษ์รับใช้ประชาชน ให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นเมื่อประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเพิ่มมากขึ้น ผลวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่าการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในขณะที่ยังไม่ปฏิบัติตามยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง จึงทำให้ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมากขึ้น

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

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม มีปัญหาเรื่องมาตรฐานในการบังคับใช้กฎหมาย และการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน จึงควรจัดกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลดุสิตให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บังคับบัญชาควรจัดการประชุมสายตรวจเพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละนายพบเจอ การแก้ไขสถานการณ์ สามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อทราบถึงความต้องการของประชาชน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น

5. ควรมีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามถึงเรื่องการสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน

6. หลังจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนเสร็จสิ้นควรสอบถามความเห็นของประชาชนในเบื้องต้นว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำความเห็นนั้นมาแลกเปลี่ยนต่อเพื่อนข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ในกองบัญชาการอื่น ๆ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ซึ่งเป็นสถานีตำรวจเพียงแห่งเดียว ควรขยายขอบเขตในการศึกษาในสถานีตำรวจอื่น ๆ ร่วมด้วย

2. สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาองค์กรให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะประชากรซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลดุสิตเท่านั้น จึงทำให้ไม่ทราบความคิดเห็นของประชากรส่วนอื่น ๆ ในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลใกล้เคียง เนื่องจากในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ละพื้นที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น อีกทั้งในภาพรวม สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม ซึ่งเป็นกำลังหลักในการรักษาความสงบภายในประเทศ และการได้มาซึ่งความเชื่อมั่นในภาพรวมนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่อื่น โดยเริ่มจากพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น เมื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับยอมเห็นถึงปัญหาข้อบกพร่องที่ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามเพิ่มเติม โดยเทียบเคียงผลการศึกษาจากงานวิจัยในต่างประเทศมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา. สถิตินักท่องเที่ยวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561 - 10 พฤษภาคม (2561). [Online], Available : https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=498&filename=index [2018].
- กัณณวัน พิไลปส์. (2560). โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและ สิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.
- กุลเชษฐ์ บางพราน. (2541). ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม ภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพนธ์ สหพัฒนาม. (2558). โครงการประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2558. รายงานการวิจัย : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- บุญรัตน์ พิงคานนท์. (2548). การสื่อข่าว และการเขียนข่าวหนังสือพิมพ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยิ่งยศ ลิขัยอนันต์. (2557). ความเชื่อมั่นของประชาชนในการตำรวจ และศาล. กรุงเทพฯ: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา. (2561). ผลสำรวจความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม. [Online], Available : <http://ifd.or.th/2018/04/20/>
- สำนักงานเขตดุสิต. (2561). จำนวนประชากร ณ 17 พฤศจิกายน 2561. [Online], Available : <http://www.bangkok.go.th/dusit>.
- สุรัชย์ ควรเดชะคุปต์. (2532). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์