



ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

LOCAL RESIDENTS' ATTITUDE TOWARD THE IMAGE OF POLICE OFFICERS
IN MUANG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

ชมชนม์ ทัสสะ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สิงหาคม 2560

ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

LOCAL RESIDENTS' ATTITUDE TOWARD THE IMAGE OF POLICE OFFICERS

IN MUANG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE



ภาคนิพนธ์
ของ
ชมชนม์ ทัสสะ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สิงหาคม 2560



ใบรับรองภาคินิพนธ์

เรื่อง

ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
Local Residents' Attitude toward the Image of Police Officers
in Muang District, Chanthaburi Province

ชมชนม์ ทัสสะ

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

..... ประธานสอบภาคินิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชชนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

..... ประธานที่ปรึกษาภาคินิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชชนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

..... กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวงค์ อุบลี)

..... กรรมการสอบภาคินิพนธ์
(อาจารย์ ดร.เชษฐรัตน์ อรชุน)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ เพชรศรี)

วันที่ 28 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ชมชนม์ ทัสสะ. (2560). ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์. รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ร.ค. (รัฐศาสตร์)

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูวงศ์ อุบลี ร.ค. (ยุทธศาสตร์และความมั่นคง)

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของ
ประชาชนและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบัน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัย
เชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีสิทธิ์
เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 398 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ
ใช้การสัมภาษณ์เพื่อเสริมข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า บทบาทตำรวจตาม
กฎหมาย โดยรวมมีภาพลักษณ์ในระดับดี ส่วนบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อ
ประชาชน โดยรวมมีภาพลักษณ์ในระดับพอใช้ และบทบาทตำรวจในการบริการประชาชน โดยรวม
มีภาพลักษณ์ในระดับดี ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบัน
ในสายตาของประชาชน คือการมีตำรวจท้องถิ่น ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิงและตำรวจ
ไม่ควรเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ บทบาท ตำรวจไทย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Chomchon Tassa. (2017). **Local Residents' Attitude toward the Image of Police Officers in Muang District, Chanthaburi Province.** Independent Study. M.P.A. (Local Government).
Chanthaburi: Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Associate Professor Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science)	Chairman
Assistant Professor Chuwong Ubalee D.Pol.Sc. (Strategy and Security)	Member

Abstract

This research was conducted to study local residents' attitude toward the image of police officers in Muang District, Chanthaburi and to solicit recommendations for improvement. The researcher employed the mixed methods approach of quantitative and qualitative research. The sample group of 398 qualified voters were both surveyed for the quantitative portion of the research and interviewed for the qualitative portion.

The results revealed that the aspects of obligation and job duty ranked at the good level, law enforcement ranked at the fairly good level, and role in public service ranked at the good level. Recommendations solicited for the improvement of the image of police officers included: establishment of a local police force, prohibition of police officers from investing in entertainment businesses and not getting involved with immigrant workers.

Keywords: Image Roles Thai Police Officers

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดี จากรองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ที่ให้เกียรติเป็นประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และประธานสอบภาคนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวงส์ อุบลดี กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์และกรรมการสอบภาคนิพนธ์ อาจารย์ ดร.เชษฐณรงค์ อรชุน กรรมการสอบภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข และข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แนวทางซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษา ขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีที่ให้ข้อมูลผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกท่านในสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี ที่อำนวยความสะดวกผู้วิจัยในการเก็บข้อมูล

ชมชนม์ ทัสสะ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร.....	7
ความหมายของภาพลักษณ์.....	7
ประเภทของภาพลักษณ์.....	10
องค์ประกอบของภาพลักษณ์.....	11
การเกิดภาพลักษณ์.....	12
การสร้างภาพลักษณ์.....	13
ทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการศึกษา.....	28
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	49
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	58
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	66

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	23
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	32
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	32
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	33
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	33
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	34
7 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน โดยรวม.....	35
8 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของ ประชาชน (บทบาทตำรวจตามกฎหมาย).....	36
9 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของ ประชาชน (บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน)...	39
10 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของ ประชาชน (บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน).....	42
11 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของ ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี...	45

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 โครงสร้างขั้นตอนในการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร.....	15
3 โครงสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้.....	16

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ตำรวจไทย หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า ตำรวจแห่งชาติ (อังกฤษ: Royal Thai Police) เป็น ตำรวจแห่งชาติของประเทศไทย ประกอบด้วย บรรดาเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง มีฐานะเป็นกรม และอยู่ใน บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ (วิกิพีเดีย. ออนไลน์. 2559)

เมื่อพิจารณาบทบาทหน้าที่ตำรวจ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ตำรวจไว้ใน ลักษณะที่ 1 บททั่วไป มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (วิกิพีเดีย. ออนไลน์. 2559)

1. หน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. หน้าที่ในการดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. หน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. หน้าที่ในการปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. หน้าที่ในการช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. หน้าที่ในการปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้วตำรวจไทยยังมีอำนาจหน้าที่ตามพหุัตินัย ตำรวจมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ ตามประเพณีที่เป็นแบบอย่างคั้งนี้ ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และมีอำนาจในการสอบสวน จับกุม คุมขัง ปราบปราม เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจเหล่านี้สามารถสร้างคุณและโทษได้เท่า ๆ กัน สุดแต่การใช้ ตำรวจทุกคนจึงจำเป็นต้องควบคุมจิตใจให้มั่นคง (วิกิพีเดีย. ออนไลน์. 2559)

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของตำรวจไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือกรมตำรวจในอดีต เป็นหน่วยงานต้นทางของกระบวนการยุติธรรม อันประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ด้วยภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แก้ไขปัญหาเสพติดให้โทษ ปัญหาสังคม การก่อการร้าย ฯลฯ นั้น จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถสติปัญญา ความกล้าหาญเสียสละ ทุ่มเทศสรรพกำลัง หรือแม้กระทั่งต้องเอาชีวิตเข้าแลก เพื่อสร้างความสงบสุขให้กับสังคม ตลอดจนสร้างความมั่นใจต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน แทนที่จะได้รับคำชมเชย และเชิดชูเกียรติยศ สมกับความหมายของคำว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” แต่การณ์กลับปรากฏว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ส่งผลตรงกันข้าม และออกมาในทางลบ กลายเป็น “ผู้พิฆาตสันติสุข” เนื่องจากมีกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนน้อย สร้างความเสียหายด้วยการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ ใช้อำนาจหน้าที่รังแก กลั่นแกล้งประชาชน ประพฤติตนเยี่ยงโจร ยิ่งไปกว่านั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมียศ และตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูง กลับประพฤติตนเป็นจ้ข้า รับใช้นักการเมือง หรือผู้มีอิทธิพล ก้าจัดผู้ที่มีความคิดเห็นตรงกันข้าม ด้วยการฆ่าตัดตอนฆ่าอำพรางคดี สร้างรอยต่างพริอย ทำให้เกียรติยศชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ที่มุ่งมั่นสร้างความดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต้องพลอยเสื่อมเสียเกียรติยศ ชื่อเสียง และศักดิ์ศรีไปด้วย (“การปฏิรูปตำรวจในสถานการณ์สังคมปัจจุบัน,”. ออนไลน์. 2559)

ตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี ได้ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2460 โดยก่อตั้งเป็นสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัดจันทบุรี ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2479 กรมตำรวจ ได้ปรับปรุงเปลี่ยนหน่วยงานในสังกัดใหม่ ได้ยกฐานะสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี เป็นกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี พร้อมกับได้จัดตั้งสถานีตำรวจภูธรเพิ่มขึ้นทุกอำเภอ ที่ขึ้นการปกครองกับจังหวัดจันทบุรี ในขณะที่นั้น สำหรับสถานที่ตั้ง ที่ทำการสำนักงานของตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรีนั้น ในการก่อตั้งครั้งแรก ที่ทำการสำนักงานตั้งอยู่ที่ ถนนท่าหลวง (สี่แยกเรือนจำจังหวัดจันทบุรี) ตำบลวัดใหม่

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และได้ใช้บริเวณดังกล่าวเป็นที่ตั้งทำการสำนักงานตลอดมา จนถึงปี พ.ศ. 2543 จึงได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่ ถนนรักศักดิ์มงคล ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี สาเหตุที่ย้ายเนื่องมาจาก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาในบริเวณที่ตั้งเดิมได้มีการก่อสร้างอาคารเพิ่มขึ้น เป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีตำรวจหน่วยอื่น ๆ เช่น ตำรวจวิทยุการ ตำรวจสันติบาล ได้ใช้เป็นที่ตั้งสำนักงานด้วย เป็นเหตุให้สถานที่มีความคับแคบ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร สถานที่ตั้งสำนักงานแห่งใหม่นี้ เดิมเป็นที่ทำการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเมื่อปี พ.ศ. 2541 พล.ต.ต.พยุง ตรงสวัสดิ์ อดีต ผบก.ภ.จว.จันทบุรี ได้ย้ายสำนักงาน ไปอยู่ที่ ศูนย์ราชการของจังหวัดจันทบุรีแห่งใหม่ ที่ทุ่งพลองใต้ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ขอใช้อาคาร สำนักงานกับกรมธนารักษ์ และกรมธนารักษ์ ได้อนุญาต เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2542 ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เป็นต้นมา ตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี โดย พล.ต.ต.ณรงค์ ธิวาพานิช ผบก.ภ.จว.จันทบุรี ได้ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซม และพัฒนาที่ทำการ อาทิ ห้องประชุม ภ.จว.จันทบุรี ห้องเทคโนโลยีสารสนเทศ และติดตั้งระบบ Internet และระบบ Lan ในตำรวจภูธร จังหวัดจันทบุรี ตลอดจนทุก สภ.๑ ในสังกัด ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลข่าวสารทาง Internet ได้ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นับว่า ทันทต่อเหตุการณ์ มาจนถึงปัจจุบันนี้ (ตำรวจภูธรจันทบุรี. ออนไลน์. 2559)

จากอดีตถึงปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบาทตามกฎหมายของตำรวจไทยที่ถูกมองจากสายตาประชาชนมักจะถูกมองในแง่ลบภาพลักษณ์ในเชิงลบเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเรียกรับสินบนเพื่อวิ่งเต้นคดี การเป็นมาเฟียเก็บส่วย และการใช้อิทธิพลอำนาจนอกเหนืออำนาจหน้าที่ เป็นต้น ในทัศนะของผู้วิจัย เห็นว่า ข้อตำหนิดังกล่าวเป็นเพียงความเห็นส่วนบุคคลเท่านั้น เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้คนมักใช้อคติส่วนบุคคลในการวิพากษ์สังคม จนบางครั้งนำมาซึ่งความน้อยเนื้อต่ำใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่เป็นกลาง และเที่ยงธรรม การจะตอบโจทย์ปัญหาวิจัยหลักที่ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในการทำงานของตำรวจ เป็นคำถามที่โหยหาคำตอบ และในสายตาประชาชนอยากให้ตำรวจปฏิบัติตนเช่นไร จึงเป็นคำถามวิจัยหลักที่นำไปสู่การเป็น โจทย์วิจัยสำหรับกรณีนี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวในฐานะผู้วิจัยเป็นข้าราชการตำรวจที่ประจำอยู่ในจังหวัดจันทบุรี จึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี นี้ขึ้นมาเนื่องจากจังหวัดจันทบุรีเป็นจังหวัดสำคัญ

แห่งหนึ่งในพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญด้านเศรษฐกิจ มีแหล่งอัญมณี มีการค้าขายผลไม้ส่งออก มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา มีประชากรแฝงเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ หรือเกิดการกระทำผิดขึ้น ตำรวจจึงมีบทบาทเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงที่สามารถให้คุณและให้โทษได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการศึกษาข้อมูลอย่างลุ่มลึกและตรงประเด็นแล้วย่อมนำมาซึ่งปัญหาความเดือดร้อนได้ในอนาคตข้างหน้า ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาถึงภาพลักษณ์ตำรวจในปัจจุบัน โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขภาพลักษณ์ตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 11 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลจันทนิมิต 2) ตำบลเมืองท่าช้าง 3) ตำบลพลับพลานารายณ์ 4) ตำบลหนองบัว 5) ตำบลคลองนารายณ์ 6) ตำบลเกาะขวาง 7) ตำบลคมบาง 8) ตำบลเสด็จ 9) ตำบลพลับพลา 10) ตำบลท่าช้าง และ 11) ตำบลบางกะจะ

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2558 จนถึง พ.ศ. 2559

3. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
ในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 94,225 คน (งานทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองจันทบุรี. 2559 : 3)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คาดว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำหรับกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี
ในการวางแผนนโยบายรับรู้ถึงปัญหาภาพลักษณ์ตำรวจในสายตาประชาชน
2. คาดว่าผลการวิจัยนี้สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุง แก้ไขภาพลักษณ์ตำรวจให้
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดจันทบุรี
ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทุกเพศ ทุกอาชีพ
ทุกการศึกษา และได้รับการบริการจากตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดจันทบุรี

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตำรวจ
ปัจจุบัน (พ.ศ.2559) ในสายตาของประชาชนเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้
อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

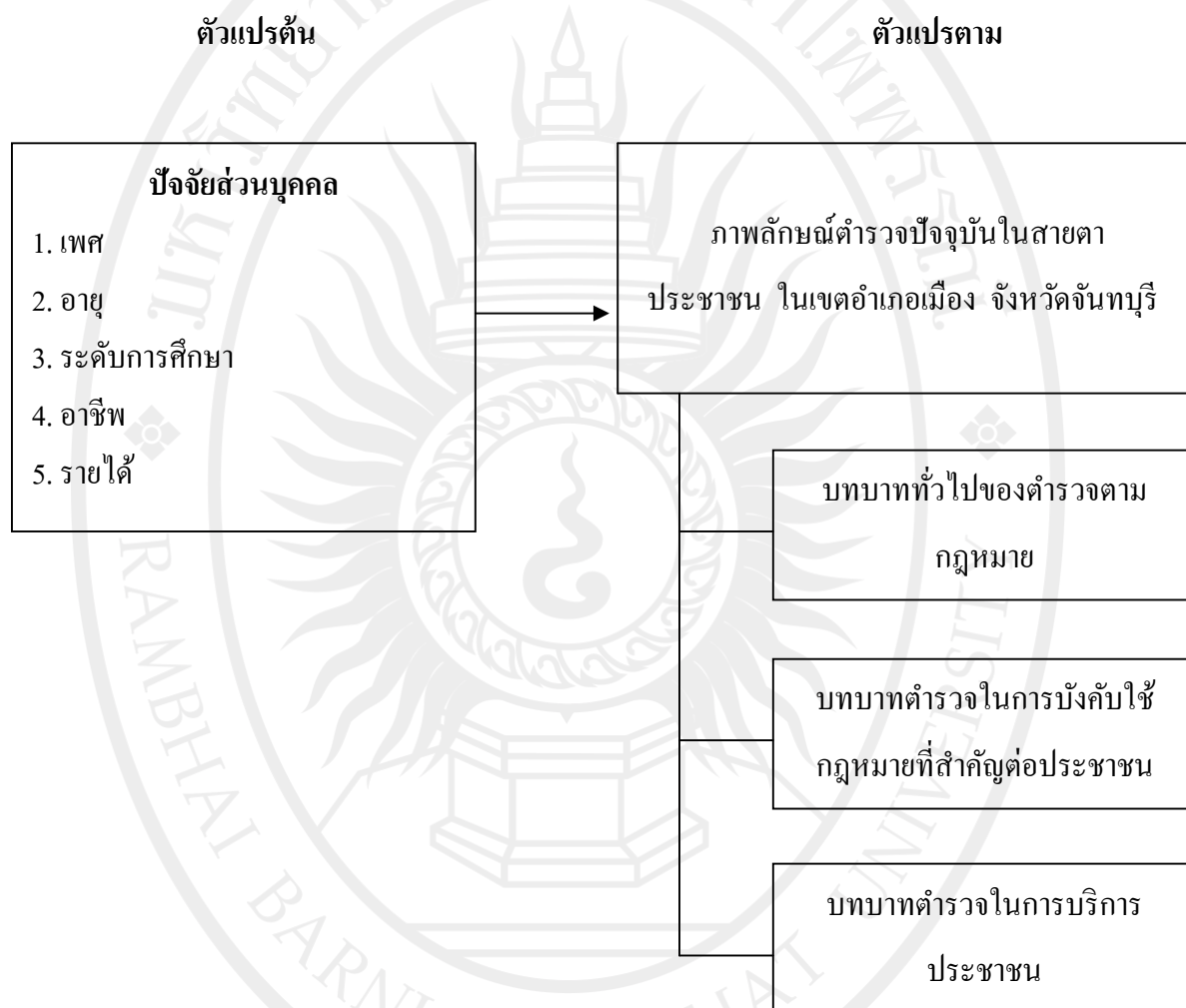
บทบาททั่วไปของตำรวจตามกฎหมาย หมายถึง ภาระหน้าที่ของตำรวจในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี ที่กฎหมายกำหนดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบ
เรียบร้อยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน หมายถึง ภาระหน้าที่ของตำรวจ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีบังคับ ลงโทษต่อประชาชนผู้ทำผิดกฎหมาย

บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน หมายถึง ภาระหน้าที่ของตำรวจในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ประชาชน และมีความสุภาพอ่อน โยนกับ
ประชาชนผู้มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
 - 1.1 ความหมายของภาพลักษณ์
 - 1.2 ประเภทของภาพลักษณ์
 - 1.3 องค์ประกอบของภาพลักษณ์
 - 1.4 การเกิดภาพลักษณ์
 - 1.5 การสร้างภาพลักษณ์
 - 1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ความหมายของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) ในความหมายพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ภาพที่เกิดจากความคิด ซึ่งเดิมภาษาไทยใช้ “จินตภาพ” ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ อาทิ เช่น

เสรี วงษ์มณฑา (2541 : 18) ใช้คำว่า “ภาพพจน์” ในความหมายของคำว่า “ภาพลักษณ์” (Image) เนื่องจากได้ให้เหตุผลว่าเป็นคำที่ใช้ในความหมายของภาพลักษณ์จนคนทั่วไปปรับทราบและเข้าใจร่วมกันเป็นอย่างดี ซึ่งภาพลักษณ์นี้หมายถึงข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัว เป็นภาพที่ฝังใจของบุคคลอยู่นานแสนนาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความจริงก็ได้

วิจิตร อวະกุล (2542 : 42) กล่าวว่า “ภาพลักษณ์” เป็นภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัท ห้างร้านหรือบุคคล ที่เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของคนเราว่า ดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย ฯลฯ ถ้าความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นอย่างนั้น ภาพลักษณ์ที่ดีจะสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ไม่ดี จะทำให้การดำเนินงานของสถาบันนั้นล้มเหลวได้

วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ (2548 : 22) ให้ความหมายของ Image หรือ ภาพลักษณ์ว่า มีที่มาที่ไปที่สำคัญของคำต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

I = Institution สถาบัน คือภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ องค์กรที่เป็นสถาบันจะต้องมีตึกอาคารใหญ่ และมีเพลงสถาบัน มีโครงสร้างการจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่น คู่ยิ่งใหญ่ มีโลโก้ขององค์กรที่งามสง่า และสร้างศรัทธาได้ในระยะยาว

M = Management คณะผู้บริหารต้องมีความฉลาดมีความดีความงาม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป จะเห็นว่าองค์กรระดับโลกเราจะคิดถึงคนที่ เป็นเบอร์หนึ่ง เบอร์สอง หรือ เบอร์สามได้อย่างดี สิ่งที่ทำให้ดีก็เป็นเพราะว่าผู้บริหารทุกท่านมีประสบการณ์ และ Profile เป็นที่รู้จัก ยอมรับ เช่น เป็นอาจารย์รับเชิญมหาวิทยาลัย เป็นนักปราชญ์ทางด้านวิชาการที่เขียนหนังสือ ออกมามากมายหลายเล่มจนเป็นที่ยอมรับ ในทางกลับกันถ้าองค์กรนั้นมีผู้บริหารที่ทุกคนเอือมระอา ภาพลักษณ์นั้นก็สะท้อนออกมาในแง่ลบ

A = Action หรือการกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค จากสิ่งที่โฆษณาว่าดีที่สุดในโทรศัพท์มือถือยอดเยี่ยมในการบริการครอบคลุมทุกพื้นที่โดยทั่ว ในกรณีนี้ผู้บริโภคถือมากกว่าคนขายของอาจจะโฆษณาเกินจริง อาจจะไม่ดีจริงตามคำโฆษณาของผู้ผลิต ถือว่าเป็นการหลอกลวงโดยสิ้นเชิง ฉะนั้นการกระทำของเจ้าของสินค้ามักจะกลับมาทำลายตัวเอง เพราะลูกค้าจะไม่เชื่อถือ องค์กรหรือบริษัทนั้น ๆ อีกต่อไป ถ้ามุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีโดยมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อหนีคู่แข่ง เช่นที่ AIS ทำกับสินค้าของเขา และใช้ชื่อใหม่ว่า “Advance GSM” ทำให้เขาหนีจาก “Killing Field” ในเรื่องราคา แต่มาเน้นในด้านคุณภาพที่ต่อติได้ง่ายหลุดยากและครอบคลุมพื้นที่ เป็นตัวอย่างของ Action ที่น่าจะเป็นแบบอย่าง

G = Goodness ความดี ความงาม เป็นเรื่องขององค์กรที่คนคืออยู่ในสังคม เช่น ตรงไปตรงมา จ่ายภาษีรัฐเต็มจำนวน มีการจ้างงานคนไทยมากมาย หรือเป็นองค์กรต่างชาติแต่มีการถ่ายทอดทักษะให้คนไทยอย่างต่อเนื่อง หรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่โจมตีคู่แข่งจนอย่างไม่ถูกกติกา ตลอดจนเป็นคนดีในภาพรวมขององค์กร สะท้อนภาพลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

E = Employee พนักงานขององค์กรเปรียบเสมือนทูตองค์กร ที่จะเสริมความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและกับสังคม พนักงานเปรียบเสมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าขาดการสื่อสารกับพนักงานที่ดี ขาดความเข้าใจต่างกัน ภาพลักษณ์ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบออกจากพนักงานจะเป็นสิ่งที่ทุกคนจะฟังเพราะเขาเหล่านั้นอยู่ใกล้ชิดองค์กรมากกว่าเพื่อน

พัชราภรณ์ เกษะประกร (2550 : 35) ได้ให้คำนิยามว่า “ภาพลักษณ์” ของ องค์กร เป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อองค์กร โดยประชาชนจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาในสถานการณ์ต่าง ๆ

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (ออนไลน์. 2549) ได้อธิบาย ภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจไว้ว่าภาพลักษณ์ของบริษัทหรือภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจ (Corporate Image) หมายถึงภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งหมายรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และได้มีประสบการณ์ ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ส่วนหนึ่งกระทำ ได้โดยอาศัยการนำเสนออัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) ซึ่งปรากฏแก่สายตาคนทั่วไปได้ง่าย เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ คือมุมมองของประชาชนหรือบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการได้รับสัมผัสหรือรับรู้ต่อองค์กร สถาบัน หน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่าง ๆ อาจเป็นความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจนำเสนอให้สาธารณะชนรับรู้ ภาพที่ปรากฏในมุมมองของผู้รับรู้หากเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็จะทำให้ประชาชนหรือบุคคล เกิดความประทับใจน่าเชื่อถือ แต่หากเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็จะทำให้ไม่เกิดความประทับใจ ไม่น่าเชื่อถือ ต่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากความหมายของภาพลักษณ์แล้ว ภาพลักษณ์สามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภท

ความสำคัญของภาพลักษณ์ ดังได้กล่าวถึงความหมายของภาพลักษณ์ไว้ข้างต้นแล้วว่า เป็นภาพของความประทับใจที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลองค์กรนั้น ๆ หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันทุกแห่งเพียงแต่จะเลื่อนกลางหรือชัดเจน และเป็นภาพที่ดีหรือเลวเท่านั้น (ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. 2537 : 22) ภาพลักษณ์ขององค์กรสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรต่าง ๆ ได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและการสื่อสารควาเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชน เป็นสิ่งที่ทำให้คนในสังคมต่าง ๆ สามารถรับทราบข่าวสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้อง ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร ถ้าองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีนับเป็นการเตรียมพร้อมขององค์กร แม้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันที่ว่างที่เสมือนหนึ่งร่างกายของคนที่แข็งแรงมีภูมิคุ้มกันโรคถึงได้รับเชื้อโรคหรือมีเหตุต้องเจ็บป่วย อาการก็จะไม่ร้ายแรงและหายได้เร็วกว่าปกติด้วยเหตุนี้หน่วยงาน องค์กรหรือสถาบันทางธุรกิจจึงมีความจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

ในใจผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือสถาบันอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เป็นที่ยอมรับและสนับสนุนของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งส่งผลถึงความคงทนถาวรขององค์กรหรือสถาบันในอนาคตด้วย ดังนั้น เมื่อภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรการศึกษา เพื่อใช้วัดหรือประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรย่อมเป็นสิ่งจำเป็นด้วยเช่นกัน เพื่อที่จะได้ทราบสถานะและภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นว่าเป็นอย่างไร และเพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมให้องค์กรนั้น ๆ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถรักษาภาพลักษณ์ที่ดีนั้นไว้ให้ยืนยาวต่อไป

ประเภทของภาพลักษณ์

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540 : 42) ได้แบ่งภาพลักษณ์ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพพจน์ที่ตั้งมาจากสมมติฐานจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และอื่น ๆ ที่ต่างกัน โดยเฉพาะมีความรู้และประสบการณ์ต่อองค์กรต่างกัน ดังนั้นจะหวังว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรหนึ่งเหมือนกันจึงเป็นไปได้ และในตัวบุคคลหนึ่งก็อาจมีทั้งภาพพจน์ในทางบวก (ต่อเรื่องหนึ่ง) และภาพพจน์ในทางลบ (อีกเรื่องหนึ่ง)
2. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพพจน์ในความเป็นจริง ซึ่งอาจเป็นภาพพจน์เชิงลบหรือเชิงบวกก็ได้ จะเป็นภาพพจน์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติหรือโดยเจตนาก็ตาม
3. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) เปรียบกับเวลาที่คนเราส่องกระจกก็จะเห็นภาพตัวเอง
4. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพพจน์ที่ผู้บริหารและหรือพนักงานมีความต้องการที่จะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น
5. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริง และมีความเข้าใจการรับรู้ (Perception) ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการใช้สื่อมวลชน และสื่อที่เราควบคุมได้และสถานภาพชนิดนี้จึงเป็นภาพพจน์ที่ผู้เกี่ยวข้องรู้จัก

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2549 : 29) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ในบริบทของการตลาดไว้ว่า ภาพลักษณ์ (Image) เป็นวิถีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับบริษัทหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทและภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการภายใต้การควบคุมของธุรกิจ เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ที่องค์กรธุรกิจจะสามารถนำมาเป็นองค์ประกอบทางการบริหารจัดการได้แล้ว อาจจำกัดขอบเขตประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาดให้ชัดเจนโดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือตัวธุรกิจ

ซึ่งบริษัทหนึ่ง ๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดและหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้นภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราที่ยี่ห้อที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

2. ภาพลักษณ์ตราที่ยี่ห้อ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยการเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกันแต่ก็ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราที่ยี่ห้อถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับกำหนัดตำแหน่งครองใจ (Positioning) ของสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ที่บริษัทต้องการให้มีความแตกต่าง (Differentiation) จากยี่ห้ออื่น ๆ

3. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียวไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ประเภทใด ภาพที่อยู่ในจิตใจของแต่ละคนแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรับรู้หรือการสัมผัสของประชาชนหรือบุคคลที่มีต่อ องค์กร สถาบัน หน่วยงาน บริษัท กลุ่ม ชุมชนต่าง ๆ

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

โบลดิง (Boulding, 1975 : 91 ; อ้างถึงใน ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร, 2537 : 24) กล่าวว่าองค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงแล้ว องค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกันไม่สามารถจะแยกเป็นส่วน ๆ ได้อย่างเด็ดขาดดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งนำไปสู่การรับรู้ (Cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้ตนเองซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

2. องค์ประกอบเชิงเรียนรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ขอมรับหรือไม่ยอมรับหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Behavior Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เรียนรู้ ความรู้สึก และ

เชิงการกระทำนี้จะผสมผสานกันเป็นภาพของโลกที่บุคคลได้มีประสบการณ์มาภาพลักษณ์ได้ถูกพัฒนาและก่อรูปขึ้นมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตทั้งหมดของผู้ที่เป็นเจ้าของภาพลักษณ์นั้น ซึ่งแต่ละส่วนของภาพลักษณ์ก็คือ ประวัติศาสตร์ของภาพลักษณ์

การเกิดภาพลักษณ์

จรัสลักษณ์ ผลบริบูรณ์เจริญ (2542 : 20-21) ได้กล่าวถึง การเกิดภาพลักษณ์ซึ่งพิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคลที่เหตุการณ์ได้มาถึงตัวเองแล้วและจะพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ในที่สุด เมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์ภายนอกมายังตัวอยู่นั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถจะสร้างให้เห็นภาพได้ทันทีแต่กลับต้องมีขั้นตอนซึ่งพอจัดแบ่งได้ ดังนี้

1. เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Events and Environment) คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคม ซึ่งในสังคมนี้ก็จะเกิดเหตุการณ์ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษาและอื่น ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์หรือบางเหตุการณ์เท่านั้นที่คนเราจะรับเข้ามายังตัวเราได้ และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้จะมีคุณค่าด้านดีหรือด้านเลว จะสำคัญหรือไม่จะมีความหมายอะไรคงจะไม่เกิดขึ้นจากตัวของเราเพียงอย่างเดียวแต่สภาพแวดล้อมที่อยู่กับเหตุการณ์และอยู่โดยรอบเรากลับมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้น ทั้งก่อนและหลังการรับรู้ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์หรือการหดหายและระยะเวลาของความจำในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย

2. ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) ในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายจะสามารถเข้ามาสู่เราได้โดยช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัสและได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางเหล่านี้ยังมีประสิทธิภาพทางด้านการรับรู้ความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านั้นเนื้อหาค่าสาระ วิธีการจัดข่าวสารและโครงสร้างของเหตุการณ์ ซึ่งมีผู้จัดส่งมานี้ก็มีความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย กล่าวโดยสรุป ช่องทางการสื่อสารจะเป็นประตูด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์ ซึ่งการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนนี้คุณสมบัติของ “ข่าวสาร” และตัว “สื่อ” ย่อมมีความสำคัญที่สุด

3. องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Elements) ซึ่งจะเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการสื่อสารโดยเฉพาะการรับรู้ของผู้รับสารนั้น เบอร์โล ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล คือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เราจะมองเห็นภาพเป็นรูปร่างเช่นไร จะเป็นภาพที่มีความหมายไม่เหมือนคนอื่นหรือมีความนิยมชมชอบหรือไม่สนใจ หรืออะไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 นี้เป็นสำคัญดังนั้นถึงแม้ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ จากภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารและเข้ามาสู่ตัวเราแล้วก็ตามเหตุการณ์นั้นอาจมีความหมายอะไรหรือไม่ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นคำตอบที่ดีมากกว่าอย่างอื่น

4. การรับรู้และความประทับใจ (Perception) ภาพลักษณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันทีเมื่อเหตุการณ์นั้นได้ผ่านเข้ามาทางช่องทางการสื่อสารและองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 นั้นจะเป็นตัวที่พินิจพิจารณาเหตุการณ์นั้นก่อน โดยการรับรู้ซึ่งจะเป็นตัวแปลงเหตุการณ์นั้น ๆ ให้เป็นไปในความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น หรือเรียกว่าเป็นไปตามความลำเอียงเฉพาะบุคคลก็จะไม่ผิดนัก ส่วนความประทับใจมีความสำคัญในการรับรู้เอกลักษณ์หนึ่ง โดยจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำจดจำได้มากและนาน และเมื่อสร้างเป็นภาพลักษณ์ที่เจือจางได้ช้ากว่าการที่มีความประทับใจน้อยหรือไม่มีความประทับใจเลย

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมานี้ มีการผันแปรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจากการได้รับข้อมูลใหม่เกี่ยวกับองค์กรนั้น ๆ และหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ทั้งกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจและสภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับและปรุงแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไปเรื่อย ๆ การเกิดภาพลักษณ์ในฐานะปัจเจกบุคคลนี้จะพบว่าบุคคล การรับรู้ของบุคคล องค์ประกอบของการสื่อสาร และแม้แต่สภาพแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลทั้งสิ้น เพียงแต่อะไรจะมีอิทธิพลมากน้อยกว่ากันเท่านั้น ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาอาจไม่เป็นไปเช่นนั้นก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีตัวแปรเข้ามาเกี่ยวข้องกันมาก ดังนั้นหน้าที่ขององค์กร คือ ต้องจัดหาระบบอะไรก็ตามมาช่วยสร้างเหตุการณ์ไปในทิศทางที่ต้องการและจัดการการสื่อสารให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

การสร้างภาพลักษณ์

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2534 : 75) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์กรต้องเกี่ยวข้องกับคนในสถานะต่าง ๆ กัน คือ ผู้ซึ่งผลิตสินค้าและบริการ ผู้ซึ่งบริโภคสินค้าและบริการ ผู้ซึ่งอยู่ในและนอกองค์กร ผู้ซึ่งชีวิตและทัศนคติของเขาได้รับอิทธิพลจากสิ่งทีองค์กรกระทำ จึงอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรต้องเกี่ยวข้องกับคนหลาย ๆ กลุ่ม และจากการที่แต่ละกลุ่มเกี่ยวข้องกับองค์กรในแง่มุมที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ จากองค์กรไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มพนักงานต้องการค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ สวัสดิการในการทำงานดีและมีความก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มผู้บริหารต้องการสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพมีราคาเหมาะสมในขณะที่ผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนในอัตราที่เหมาะสม กลุ่มตัวแทนซึ่งต้องการให้สินค้าที่จำหน่ายมีคุณภาพ ราคายุติธรรม ได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น ดังนั้น การที่องค์กรทราบเกี่ยวกับสิ่งทีองค์กรกระทำจึงยังไม่เพียงพอ องค์กรควรทราบและเข้าใจถึงทัศนคติ ความต้องการของแต่ละกลุ่มตลอดจนการรับรู้ของกลุ่มคนที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะมีความสำคัญมากกว่า เพราะเป็นแนวทางให้กับองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง อันจะทำให้แต่ละกลุ่มมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น นอกจากจะกำหนดภาพลักษณ์ส่วนรวมขององค์กรแล้ว จะต้องกำหนดภาพลักษณ์ที่ต้องการในสายตาของคนแต่ละกลุ่ม

หากพิจารณาในแง่มุมมองของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2534 : 75) กล่าวถึง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Positive Image) ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ค้นหาข้อดีและข้อเสียหรือจุดอ่อนขององค์กร เพื่อศึกษาวิเคราะห์และหาทางวางแผน ดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหาอาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ทำที่ และความรู้สึกนึกคิดของ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัยเข้าประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริง

2. วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์กรหรือสถาบันต้องการให้เกิดขึ้น ในใจของประชาชน เช่น อาจถามตนเองว่าสถาบันคือใคร ทำอะไร จุดยืนของสถาบันคืออะไร และ หน่วยงานหรือสถาบันนั้นต้องการจะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในด้านใดหรือต้องการให้ รู้สึกนึกคิดและมีท่าทีต่อหน่วยงานหรือสถาบันของเราอย่างไรบ้าง เป็นต้น จากนั้นก็นำมาพิจารณา ประกอบการวางแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป

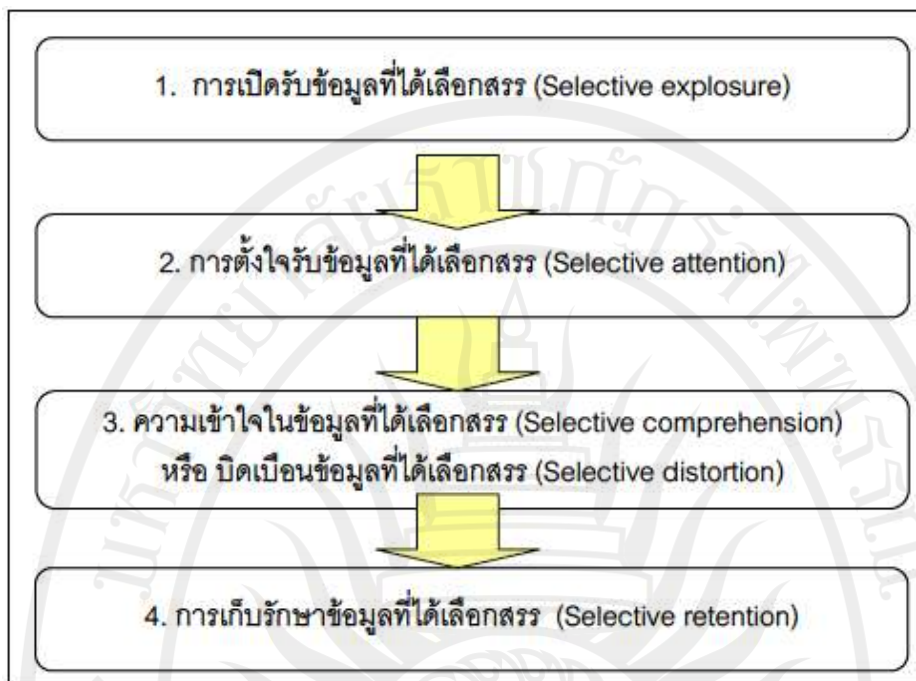
3. คิดหัวข้อ (Theme) ต่าง ๆ เพื่อที่จะใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชนซึ่งหัวข้อ เหล่านี้ คือเนื้อหาข่าวสารที่เราจะใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน ซึ่งอาจใช้คำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ที่ได้ใจความกินใจ และชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งที่สำคัญ คือหัวข้อเหล่านี้ ต้องมีอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงใจประชาชนให้เกิดภาพพจน์ตามที่เราต้องการ

4. ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่าง กว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

การรับรู้ (Perceptions) เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรเป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกสรร (Selects) จัดระเบียบ (Organizes) และตีความ (Interprets) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) โดยอาศัย ประสบการณ์สัมผัสทั้งห้า เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมา ซึ่งขั้นตอนในการรับรู้สามารถแบ่งออก ได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังรูป โดยมีรายละเอียด (พัชรภรณ์ เกษะประกร. 2550 : 34) ดังนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างขั้นตอนในการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

ที่มา : (พัชราภรณ์ เกษะประกร. 2550 : 35)

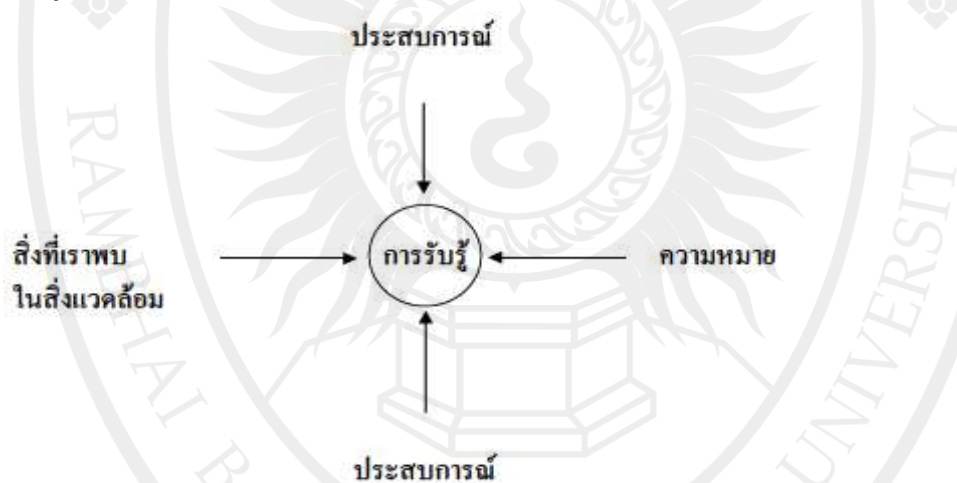
1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่ตนเอง ตัวอย่าง ผู้ชมรายการโทรทัศน์อาจจะเลือกเปลี่ยนช่องหรือออกจากห้องเมื่อข่าวสารหรือโฆษณานั้นไม่น่าสนใจ หรืออาจชมโฆษณานั้นที่น่าสนใจ เป็นต้น

2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตั้งใจรับข้อมูล นักการตลาดจะต้องใช้ความพยายามที่จะสร้างงานทางด้านการตลาดให้มีลักษณะเด่นและน่าสนใจ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจรับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Comprehension) หรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Distortion) ดังนี้ ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Comprehension) แม้ผู้บริโภคจะตั้งใจรับข่าวสารทางการตลาด แต่ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นจะถูกตีความไปในทางที่ถูกต้องเสมอไป ในขั้นนี้จึงเป็นการตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตามที่นักการตลาดกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าเข้าใจก็จะนำไปสู่ขั้นต่อไป ซึ่งการตีความของข้อมูลที่ได้รับนั้นจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือและประสบการณ์ของผู้รับข้อมูลด้วย การบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Distortion) การส่งข้อมูลข่าวสารอาจจะไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่ผู้ส่งตั้งใจ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะตีความหมายของข่าวสารโดยมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ตนมีอยู่ ซึ่งอาจ

ทำให้ข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ซึ่งนักการตลาดจะต้องเข้าใจจิตใจของผู้บริโภคเพราะมีผลกระทบต่อการแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารและพฤติกรรมของผู้บริโภค

4. การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคจดจำข้อมูลบางส่วนที่เขาได้เห็น ได้อ่านหรือได้ยิน หลังจากเกิดการเปิดรับและเกิดความเข้าใจแล้ว นักการตลาดต้องพยายามสร้างข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตนให้อยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค โดยการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้บริโภคเกิดความทรงจำและตัดสินใจผลิตภัณฑ์ การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือสิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเราจะมี ความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับที่เรา (Perceive) หรือตีความหมาย (Interpret) สิ่งนั้นอย่างไร ในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบ ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้

ที่มา : (พัชราภรณ์ เกษะประกร. 2550 : 36)

ประสบการณ์ คือ สิ่งที่เรารับรู้ พบเห็น มีความหมาย และจดจำไว้ซึ่งได้แก่ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา ความรู้ สถานะทางสังคม ทักษะคิด บุคลิกภาพลักษณะ ศาสนา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี อาชีพ ความต้องการ อารมณ์ เป็นต้น เรารับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราไม่เคยมีประสบการณ์ มาก่อน เราก็ทำให้สิ่งนั้นมีความหมายได้ด้วยการเลือก (Select) เพิ่มเติม (Add) บิดเบือน (Distort) หรือเชื่อมโยง (Relate) สิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเรา ดังได้กล่าวแล้วว่า ประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Perception) และความหมาย (Meaning) ต่อสิ่งที่พบเห็น

แตกต่างกันไป และเมื่อคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การสื่อสาร ทักษะคิดและความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกรับข่าวสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะแต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไป สิ่งต่อไปนี้ก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคล (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 41) ได้แก่

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้าเราไม่ชอบนาย ก. เราก็จะมีความต้องการที่จะขัดแย้งกับนาย ก. เสมอในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น หากเราได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งนาย ก. แสดงที่เห็นว่าเห็นด้วยเราก็จะตีความข้อมูลนั้นว่าไม่ใช่ข้อมูลที่เรามีความเห็นคล้อยตามด้วย

2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น ถ้าเราพบว่าการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่รวดเร็ว แม่นยำ และเสียเวลาน้อยที่สุดในการติดตามข้อมูล ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อประเภทนี้ มากกว่าคนที่พบกับปัญหาเสมอเมื่อเข้าไปใช้บริการข้อมูลข่าวสารบนระบบอินเทอร์เน็ต

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคมจะนั้นคนที่มีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ ต่างกันได้ สภาพแวดล้อมคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน

4. ภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดพลาดเล็กน้อย เป็นเรื่องใหญ่โตขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคที่ยากแก่การแก้ไขว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยที่มีความรัก เป็นต้น หากการรับรู้ต่างกันมาก การตีความสารต่าง ๆ ก็จะเป็นไปคนละทาง เกิดปัญหาการสร้างความเข้าใจต่อกัน เป็นผลให้การสื่อสารนั้นไม่สัมฤทธิ์ผล การนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้มาใช้เนื่องมาจากการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดอัตลักษณ์ตราสินค้า อำนาจคุณค่าของตราสินค้า (Leveraging the Brand Equity)

นิยามขั้นตอนการสร้างอิทธิพล (Leveraging Process) ว่าคือการเชื่อมโยงตราสินค้ากับลักษณะเฉพาะ Entity อื่นบางประการที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์แบบใหม่จากตราสินค้ามาสู่ Entity

และเกิดผลกระทบกับความสัมพันธ์ของตราสินค้าที่เป็นอยู่ บริษัทต่างก็ใช้กลยุทธ์แตกต่างกันในการสร้างอิทธิพลของแบรนด์ อย่างเช่น การเพิ่มผลิตภัณฑ์ในแบรนด์ (Line Extension) การเพิ่มแบรนด์ในผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกัน (Brand Extension) และการรวมแบรนด์ เป็นต้น (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 42)

ในการรวมแบรนด์ (Ingredient Branding) นั้น เป็นการรวมคุณสมบัติเด่นของแบรนด์หลักแบรนด์หนึ่งเข้ากับอีกแบรนด์หนึ่งเพื่อการเพิ่มความนิยมในตลาดนั่นเอง การรวมแบรนด์นั้นจะสร้างความแตกต่างของแบรนด์จากคู่แข่งรายอื่นโดยการแสดงถึงคุณสมบัติเฉพาะที่รวมเข้าด้วยกันไปอยู่ในแบรนด์หลักอย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้น การทำเช่นนี้ส่งผลให้เกิดการจับมือเป็นพันธมิตรกันของหลาย ๆ แบรนด์ เพื่อเชื่อมโยงไปสู่ผลิตภัณฑ์บริการหรือกิจกรรมทางการตลาด (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 42)

ส่วนการเพิ่มแบรนด์นั้น (Brand Extension) แบรนด์แม่จะได้รับผลกระทบน้อยในเรื่องของการที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปซื้อแบรนด์ลูกแทนในระยะยาว ซึ่งความเหมือนกันของแบรนด์แม่และแบรนด์ใหม่ก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่ดี ถ้าการเพิ่มแบรนด์ไม่ประสบผลสำเร็จ ก็อาจเป็นอันตรายต่อลักษณะเฉพาะของแบรนด์แม่ได้ โดยเป็นการสร้างผลกระทบในแง่ลบต่อทั้งแบรนด์แม่และแบรนด์ลูก ยิ่งไปกว่านั้น การที่ลูกค้ามีประสบการณ์การซื้อแบรนด์แม่ก็จะมีโอกาสทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้ลองซื้อแบรนด์ลูกใช้ดู แต่จะไม่ส่งผลให้เปลี่ยนมาใช้แบรนด์ลูกแทน การโฆษณาแบรนด์ลูกจะเป็นการหว่านลักษณะเด่นทั้งหลายที่มีในผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะส่งกลับผลในแง่บวกต่อการเลือกใช้ แบรนด์แม่ (Subramanian and Ghose) ผลกระทบของการหว่านคุณสมบัติเด่นในโฆษณานั้นจะมาเกี่ยวพันกันได้ต่อเมื่อตราสินค้าหนึ่งมีผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ 2 ผลิตภัณฑ์ขึ้นไป โดยที่แต่ละผลิตภัณฑ์ใช้สื่อโฆษณาแยกจากกัน จึงทำให้ต้องมีการใช้การสื่อสารในรูปแบบแตกต่างกันออกไป โดยจะกล่าวถึงในทฤษฎีการสื่อสารแบบบูรณาการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิनुช นิมิตรสถาพร (2544 : 22) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันเช่น ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความรู้เกี่ยวกับศาลปกครองแตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อศาลปกครอง และยังมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ศาลปกครองในสายตาประชาชน นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาของประชาชน คือ เป็นองค์กรที่มีความยุติธรรมให้ความเป็นธรรม ในขณะที่ภาพลักษณ์ในทางลบของศาลปกครองในสายตาประชาชนส่วนใหญ่ คือ ศาลปกครองยังมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ส่วนภาพลักษณ์ที่เป็นกลาง คือ ศาลปกครองเป็นองค์กรอิสระที่ตั้งใหม่ อีกทั้งระดับภาพลักษณ์โดยรวมของศาลปกครองในสายตา

ประชาชนเป็นกลาง โดยภาพลักษณ์ศาลปกครองด้านบวกที่สูงที่สุด คือ ประเด็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการทำงาน และประเด็นที่เป็นองค์กรทางการเมืองที่มีความน่าเชื่อถือในการทำงาน

รัตนา ปัญญาดี (2542 : 65) ได้ศึกษาภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนและสื่อมวลชน พบว่า ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกภาพลักษณ์แต่ละด้านพบว่าภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและการบริการและภาพลักษณ์ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ผู้บริหารอยู่ในระดับดี ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยสื่อมวลชนตั้งข้อสังเกตว่าสำนักงานอัยการสูงสุดขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและควรทำงานเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง

ไพลิน ธีระวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2540 : 41) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลและโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) ของพยาบาลโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะบุคคล มีภาพลักษณ์เป็นบวก คือ รับผิดชอบ มีความมั่นคงทางอารมณ์ นุ่มนวลอ่อนหวาน มีน้ำใจไว้ใจได้ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนลักษณะงานของพยาบาล ก็เป็นด้านบวก คือ ปลอดภัยมีเกียรติ บริการ มั่นคง ทำหาย ไม่น่ากลัว และมีมาตรฐาน ซึ่งภาพลักษณ์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

มะลิวรรณ ศิริวรรณ (2542 : 27) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และการให้บริการแก่ชุมชนของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 12 พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 ด้านบุคลากรของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาพลักษณ์อันดับหนึ่ง คือความเสียสละเพื่อส่วนรวม อันดับสอง คือ ปฏิบัติตนอยู่ในคุณธรรม จริยธรรมอันดี อันดับสาม คือความรู้ ความสามารถและอันดับสุดท้าย คือ ความศรัทธาในอาชีพครู และภาพลักษณ์และการให้บริการชุมชนของโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 12 มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 39) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนผู้ขับขี่มีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับที่ดีหรือค่อนข้างดี มีความรู้สึกว่าอาชีพตำรวจจราจรต้องบริการสังคม ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของตำรวจจราจร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของรถที่ขับขี่ ประสบการณ์ในการติดต่อกับตำรวจจราจร การรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 48) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาคชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้ง และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ภูมิภาค ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

บุญสิทธิ์ ว่องไว (2541 : 52) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตำรวจจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา ด้านบุคลิกภาพและความเป็นผู้นำทางสังคม พบว่า ตำรวจมีความเชื่อมั่นตนเอง วางตนได้เหมาะสม นำเคารพนับถือ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม วาจาสุภาพ รักษาชื่อเสียงตำรวจ และเป็นผู้นำในการพัฒนาสังคม ด้านการปฏิบัติงานพบว่าตำรวจเป็นผู้มีความฉลาดรอบคอบในการแก้ปัญหาปฏิบัติงาน ได้ด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชน และติดตามงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ด้านการรักษาระเบียบวินัย พบว่าตำรวจได้ปฏิบัติตามอันดีตามระเบียบวินัยตำรวจ มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่คณะ เป็นผู้รักษาความลับทางราชการ และไม่กระทำการอันเป็นการหาผลประโยชน์ที่ทำให้เสียความเที่ยงธรรม ด้านจริยธรรมพบว่า ตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติอันดีต่อสังคม เป็นผู้ยึดมั่นศีลธรรม เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีตามทัศนคติของประชาชน 3 กลุ่มอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งในภาพลักษณ์ที่เป็นภาพรวม และภาพลักษณ์ที่เป็นรายด้าน

วีระพล มงคลกาวีล (2542 : 74) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ตำรวจในสายตาประชาชนกรณีศึกษา ตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของตำรวจยังดีอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นมิตรกับประชาชน ความเอาใจใส่ในหน้าที่ตำรวจ ตำรวจให้บริการที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ มีความเอาใจใส่ให้บริการ มีการต้อนรับกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วยความสุภาพ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อมีการร้องขอของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์ของตำรวจยังมีน้อย ทำให้ประชาชนยังไม่ได้รับข้อมูลเลยในบางโครงการ การที่ตำรวจจะได้รับการไว้วางใจจากประชาชนขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สำหรับพฤติกรรมทางลบของตำรวจบางนายที่สื่อสารมวลชนเสนอข่าวนั้น ไม่มีผลต่อตำรวจที่ปฏิบัติตนดี

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจ ปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อค้นพบว่าพรมแดนความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจในปัจจุบันที่อยู่ในสายตาประชาชนนั้น การศึกษางานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องมีจุดแข็งในเรื่องการปฏิบัติงาน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจจราจร การบริการประชาชน และการรับนโยบาย การศึกษาบุคลิกภาพและความเป็นผู้นำทางสังคมของตำรวจ การเป็นมิตรกับประชาชน ความเอาใจใส่หน้าที่ตำรวจ การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วยความสุภาพ ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ความรู้ที่ผ่านมานั้นเป็นองค์ความรู้ที่ค่อนข้างเก่า จะเห็นได้จากการศึกษาของ บุญสิทธิ์ ว่องไว (2541 : 42) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ตำรวจจังหวัดชลบุรี วีระพล มงคลกาวัด (2542 : 51) ที่ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ตำรวจในสายตาประชาชน กรณีศึกษา ตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงนักวิชาการท่านอื่น ๆ อีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าพรมแดนความรู้ดังกล่าวแล้วเป็นพรมแดนความรู้ซึ่งขาดความทันสมัย อีกทั้งยังขาดช่องว่างของการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตภาคตะวันออก ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดเพิ่มเติมองค์ความรู้เหล่านี้ด้วยการทำการศึกษาภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยมีความมุ่งหวังว่าผลการวิจัยเรื่องนี้จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ที่ขาดหายและสามารถนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์ตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบททางสังคมได้ต่อไป

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งเป็นวิธีวิทยาการวิจัยซึ่งผสมผสานกันระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และการสัมภาษณ์เสริมข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นในเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชากรผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ปัจจุบันมีจำนวนประชากร 94,225 คน (งานทะเบียน อำเภอเมืองจันทบุรี. 2559 : 3) ซึ่งแบ่งเป็น 11 ตำบล ประกอบด้วย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 1 จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตำบล	ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
1. จันทนิมิต	28,488
2. ท่าช้าง	10,919
3. พลับพลาจารย์	8,257
4. หนองบัว	2,907
5. คลองนารายณ์	3,059
6. เกาะขวาง	11,593
7. คมบาง	3,547
8. แสลง	4,047
9. พลับพลา	4,880
10. ท่าช้าง	12,115
11. บางกะจะ	4,413
รวม	94,225

ที่มา : งานทะเบียน อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (2559 : 4)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ณ ระดับค่าคลาดเคลื่อนที่ 5%

คำนวณสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{94,225}{1 + 94,225 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{94,225}{1 + 94,225 (0.0025)}$$

$$n = \frac{94,225}{236.56}$$

$$n = 398.31$$

$$n = 398 \quad \text{คน}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 398 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sample Technique) แบบบังเอิญจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้จัดทำขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended) ให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาตามบทบาทภาพลักษณ์ของตำรวจทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทตำรวจตามกฎหมาย ด้านบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชนและด้านบทบาทตำรวจในการบริการประชาชน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง	ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดี
ระดับ 3 หมายถึง	ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับพอใช้
ระดับ 2 หมายถึง	ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
ระดับ 1 หมายถึง	ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้พิจารณาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ในการ กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบ ปลายเปิด โดยแยกเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทตำรวจตามกฎหมาย ด้าน บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชนและด้านบทบาทตำรวจในการบริการ ประชาชน

การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง (Validity) โดยใช้ ผู้เชี่ยวชาญทางการวิจัยจำนวน 3 คน คือ

1.1 ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
1.2 รศ.ดร.สมศักดิ์ สัมภักดิ์ธรรม	ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
1.3 ผศ.ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว	ผู้เชี่ยวชาญด้านชุมชนท้องถิ่น

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ใช้การทดลองไปเก็บแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง อธิบายวิธีการตอบให้เข้าใจแล้วเก็บรวบรวมกลับคืนมาจนครบ 398 ชุด

2. การสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์ที่จะใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะแบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured or Guided Interview) โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เป็นเครื่องมือใน รูปแบบต่าง ๆ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้นิวสัมภาษณ์เจาะลึกโดย กำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-informants)

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลในที่นี้ใช้รูปแบบดังนี้

1. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีจุดยืนต่างกันเพื่อตรวจสอบซึ่งกันและกัน
2. การตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน คือ ใช้การสัมภาษณ์กับเอกสารเพื่อตรวจสอบซึ่งกันและกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามแต่ละขั้นตอนต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อ 1-5 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูล ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ของกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แก่ บทบาททั่วไปของตำรวจตามกฎหมาย บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน ซึ่งเป็นการประเมินระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) มีทั้งหมด 44 ข้อ

การกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 23)

ช่วงคะแนนของค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์
4.20 – 4.99 คะแนน	หมายถึง ดีมาก
3.40 – 4.19 คะแนน	หมายถึง ดี
2.60 – 3.39 คะแนน	หมายถึง พอใช้
1.80 – 2.59 คะแนน	หมายถึง ไม่ค่อยดี
1.00 – 1.79 คะแนน	หมายถึง ไม่ดี

การวิเคราะห์ข้อมูล ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางความเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของ \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตอนที่ 3 ข้อ 1-5 มีลักษณะเป็นการประเมินระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

ช่วงคะแนนของค่าเฉลี่ย	ระดับการปรับปรุง	
4.20 – 4.99 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3.40 – 4.19 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.60 – 3.39 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
1.80 – 2.59 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.79 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานำเสนอผลการวิจัย เรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยขอเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความ เข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 บริบทของพื้นที่อำเภอเมืองจันทบุรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 บริบทของพื้นที่อำเภอเมืองจันทบุรี

ในการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ตีความข้อมูล คือ

อำเภอเมืองจันทบุรี เดิมชื่อ เมืองควนครบุรี ตั้งมาประมาณ 1,000 ปี จันทบุรีมีชุมชนที่เก่าแก่ที่สุดเท่าที่ปรากฏหลักฐานอยู่ในช่วงประมาณพุทธศตวรรษที่ 12 คือ เมืองเพนียด บางครั้งชาวบ้านเรียกว่าเมืองนางกาไว จากหลักฐานทับหลังถลาบรีวัต เมืองกาไวเป็นเมืองของชาวชอง ซึ่งเป็นชาติพันธุ์ที่เป็นบรรพบุรุษของคนตราด จันทบุรี และระยองในปัจจุบัน การดำรงอยู่ของชาวชองมีหลักฐานจากตำนานที่เรียกว่า ตำนานของแม่ย่ากาไว ตำนานได้เล่าว่า เมืองกาไวมีกษัตริย์ครองเมืองพระนามว่าพระเจ้าพรหมทัสน์ และมีพระราชโอรสอยู่ 2 พระองค์ คือ เจ้าไกรวงษ์ และเจ้าพงษ์สุริยมาศ เมื่อพระนางจงพิพัฒน์พระมเหสีสิ้นพระชนม์ พระเจ้าพรหมทัสน์ได้อภิเษกสมรสใหม่กับพระนางกาไวและมีพระราชโอรสด้วยกันอีก 1 พระองค์ คือ พระไวยะทัสน์ พระนางกาไวเกรงว่าพระโอรสของตนจะไม่ได้ครองเมือง จึงออกอุบายให้พระเจ้าพรหมทัสน์ส่งพระราชโอรสอันเกิดจากพระมเหสีองค์เดิมไปครองเมืองใหม่ ซึ่งมีความทุรกันดารมากในสมัยนั้น คือ เมืองในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน ครั้นเมื่อพระเจ้าพรหมทัสน์สิ้นพระชนม์ พระนางกาไวจึงสถาปนาให้พระราชโอรสของตนขึ้นครองเมือง พระราชโอรสทั้งสองของพระมเหสีเดิมไม่พอพระทัย จึงยกทัพมาชิงเอาเมืองคืน โดยได้ขอความร่วมมือจากกษัตริย์ขอมที่เมืองนครธม เมื่อกองทัพของพันธมิตรยกทัพมาตั้งค่ายที่ตำบลพลับพลา ก่อนเข้าตีเมืองกาไว พระนางกาไวเกรงว่าจะสู้ไม่ไหวพร้อมทั้งออกอุบายหวานทองไปทั่วบริเวณที่ผ่าน เพื่อล่อทหารไม่ให้ติดตามไล่ทัน สถานที่ตรงนั้นจึงเรียกว่า “ทองทั่ว” มาจนถึงทุกวันนี้ ต่อมาเมื่อขอมมีอำนาจก็ได้เข้ามาปกครองจันทบุรี และตั้งชื่อเมืองใหม่ว่า “จันทบูร” ซึ่งมาจากภาษากัมพูชาว่า “จันชอมโบว์” แปลว่า “เมืองจันทสมบุรุษ” ขอมได้เข้ามาปกครองตั้งแต่ พ.ศ. 1400 - 1800 เป็นเวลา 400 ปี พระเจ้าอู่ทองได้เข้ายึดเมืองจันทบุรีได้ และเป็นหนึ่งในประเทศราชของอยุธยา และได้ย้ายเมืองมาสร้างใหม่ที่บ้านหัววัง (ปัจจุบันตำบลจันทนิมิต) เพราะอยู่ใกล้แม่น้ำสะควกต่อการคมนาคม ต่อมา พ.ศ. 2200 สมเด็จพระนารายณ์มหาราชให้ย้ายเมืองไปสร้างใหม่ที่บ้านลุ่ม เพื่อป้องกันน้ำท่วมและได้สร้างป้อมอย่างเมืองโบราณ คือมีคูและเชิงเทียนรอบเมืองและตั้งอยู่ตลอดสมัยกรุงศรีอยุธยา ประมาณ พ.ศ.2310 สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชได้ตีฝ่าวงล้อมพม่าเข้ายึดเมืองจันทบุรี เพื่อให้เป็นแหล่งสะสมเสบียงอาหาร รวบรวมพล เป็นเวลา 5 เดือน เพื่อสู้กรุงศรีอยุธยา ต่อมาในกรุงรัตนโกสินทร์ รัชกาลสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว เกิดสงครามกับเวียดนาม จึงได้ให้มีการสร้างป้อมค่ายเมืองใหม่ที่บ้านเนินวง ตำบลบางกะจะ ประมาณ พ.ศ. 2377 เพราะเมืองใหม่อยู่ในที่สูง เหมาะแก่การสร้างฐานทัพ ต่อมาในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าให้ย้ายเมืองจันทบุรี จากเมืองใหม่ที่บ้านค่ายเนินวง กลับมาตั้งที่เมืองเก่าที่บ้านลุ่มจนถึงทุกวันนี้ (อรรถรรณ ใจกล้า. 2542 : 68)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2436 ฝรั่งเศสได้เข้ามายึดเมืองจันทบุรีไว้นานถึง 11 ปี เนื่องจากสยามมีข้อพิพาทเรื่องดินแดนฝั่งขวาของแม่น้ำโขง โดยฝรั่งเศสกล่าวหาว่าสยามล่วงล้ำดินแดนอาณานิคม

ของฝรั่งเศส ส่วนสยามได้อ้างว่าดินแดนดังกล่าวเป็นของสยาม ฝ่ายสยามเห็นว่าจะต้องสู้ทางทหาร ฝรั่งเศสไม่ได้จึงขอเปิดการเจรจา ทางฝรั่งเศสยื่นคำขาด โดยฝ่ายสยามต้องยอมยกดินแดนที่เป็นข้อพิพาทรวมทั้งเกาะทั้งหมดในลำน้ำโขง พร้อมเงินอีกหนึ่งล้านฟรังก์และสามล้านบาท โดยจนกว่าจะดำเนินการเสร็จ ฝรั่งเศสจะยึดเมืองจันทบุรีไว้ก่อน แต่เมื่อทางสยามดำเนินการเสร็จ ฝรั่งเศสไม่ได้ถอนกำลังออก ฝ่ายสยามจึงต้องยอมยกเมืองตราด และเมืองประจันตคีรีเขตร์ (เกาะกง) เพื่อแลกกับเมืองจันทบุรี และอีกหนึ่งปีต่อมาสยามยอมยกเมืองพระตะบอง เสียมราฐและศรีโสภณ เพื่อแลกเมืองตราดคืนมา แต่ฝรั่งเศสไม่ได้คืนเมืองประจันตคีรีเขตร์แต่อย่างใด ปัจจุบันเมืองประจันตคีรีเขตร์จึงอยู่ในอาณาเขตประเทศกัมพูชา ต่อมามีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นแบบมณฑลเทศาภิบาล จัดตั้งมณฑลจันทบุรี โดยมีเมืองจันทบุรี ระยอง และตราดอยู่ในเขตการปกครอง จนถึงปี พ.ศ. 2476 ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงยกเลิกมณฑลเทศาภิบาลและได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินใหม่ โดยแบ่งออกเป็นจังหวัดและอำเภอ ดังนั้นเมืองจันทบุรีจึงมีฐานะเป็นจังหวัดจนถึงปัจจุบันนี้ (หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษกจันทบุรี. ออนไลน์. 2560)

การแบ่งเขตการปกครอง อำเภอเมืองจันทบุรีแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น จำนวน 11 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลจันทนิมิต 2) ตำบลเมืองท่าช้าง 3) ตำบลพลับพลาณารายณ์ 4) ตำบลหนองบัว 5) ตำบลคลองนารายณ์ 6) ตำบลเกาะขวาง 7) ตำบลคมบาง 8) ตำบลแสง 9) ตำบลพลับพลา 10) ตำบลท่าช้าง และ 11) ตำบลบางกะจะ

ตำแหน่งที่ตั้ง อำเภอเมืองจันทบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดจันทบุรี โดยอยู่ห่าง 150 เมตร สภาพพื้นที่ อำเภอเมืองจันทบุรี มีพื้นที่ประมาณ 253 ตารางกิโลเมตร มีแม่น้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำจันทบุรี ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบ พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะแก่การเพาะปลูกมีอาณาเขตด้านทิศเหนือติดต่อกับอำเภอขลุง และอำเภอเขาคิชฌกูฏ ทิศตะวันออกติดต่อกับเขาสระบาป ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอท่าใหม่ การคมนาคม ในอำเภอเมืองจันทบุรี สามารถติดต่อโดยอาศัยทางหลวงแผ่นดิน สายสุขุมวิท และทางหลวงท้องถิ่น ประชากรและอาชีพ อำเภอเมืองจันทบุรี มีประชากรรวมทั้งสิ้น 118,659 คน ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ค้าขายอื่นๆ (ศูนย์บริการข้อมูล อำเภอเมืองจันทบุรี. ออนไลน์. 2559)

จันทบุรีได้รับฉายาว่าเป็นเมืองหลวงทางด้านอัญมณีแห่งหนึ่งของโลก โดยกิจการเหมืองอัญมณีของจันทบุรีเริ่มเมื่อใดไม่มีหลักฐานปรากฏแน่ชัด แต่พบหลักฐานในจดหมายเหตุคราวพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พ.ศ. 2419 ความว่า “ได้มีราษฎรนำเอาผลไม้และพลอยหลากสีมาถวาย” อัญมณีที่มีชื่อเสียงมากของจันทบุรีมีหลายชนิด เช่น ไพลิน สตาร์ บุษราคัม แต่ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดคือ ทับทิมสยาม ซึ่งมีชื่อเสียงมากในระดับโลก อัญมณีดังกล่าวเหล่านี้มักขุดหา

จากเหมืองในบริเวณเขารอบ ๆ ตัวเมืองจันทบุรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณเขาพลอยแหวนและเขตตำบลบางกะจะ ซึ่งค้นพบอัญมณีเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในปัจจุบันปริมาณอัญมณีที่ค้นพบในเขตจันทบุรีลดลงไปมาก ส่งผลให้ต้องนำเข้าอัญมณีจากต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศมาดากัสการ์ในทวีปแอฟริกา เพื่อนำมาเป็นวัตถุดิบให้ช่างเจียรไนพลอยในอำเภอจันทบุรีเป็นผู้เจียรไน การซื้อขายอัญมณีในจังหวัดจันทบุรีจะทำการซื้อขายในตลาดพลอย ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเมืองเก่าจันทบุรี โดยมีผู้ซื้อทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีการคาดการณ์กันว่าใน 1 สัปดาห์มีเงินสะพัดอยู่ในตลาดพลอยประมาณ 200 - 500 ล้านบาท (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอเมืองจันทบุรี. ออนไลน์. 2559)

การท่องเที่ยวอำเภอเมืองจันทบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้การท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีสร้างรายได้ให้กับจังหวัดเป็นจำนวนมาก จากสถิติในแต่ละปีพบว่าปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดจันทบุรี รวมทั้งสิ้น 1,072,348 โดยเกือบทั้งหมดเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีมีเพียง 53,443 คนเท่านั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเข้ามาพักผ่อนในจังหวัดจันทบุรีโดยเฉลี่ย 2.31 วัน นักท่องเที่ยวเหล่านี้สร้างรายได้ให้กับจังหวัดจันทบุรีกว่า 4,214 ล้านบาท โดยมีค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อวันอยู่ที่ 1,503.07 ต่อคน โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะใช้จ่ายต่อวันอยู่ที่ 2,501.61 ต่อคน ตัวอย่างเช่น

อาสนวิหารจันทบุรี อาสนวิหารพระนางมารีอาปฏิสนธินิรมล จันทบุรี เป็นอาสนวิหารโรมันคาทอลิกเก่าแก่ประจำเขตมิสซังจันทบุรีตั้งอยู่ในบริเวณ โรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ ตำบลจันทนิมิต ถัดจากวัดไผ่ล้อมไปทางแยกขวา 2 กิโลเมตร มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าวัดจันทร์ ตามหลักฐานในเอกสารได้บันทึกไว้ว่าเริ่มสร้างโบสถ์ระหว่างปี พ.ศ. 2254-2285 โดยบาทหลวงชาวฝรั่งเศสและสัตบุรุษชาวญวนที่อาศัยอยู่ในเมืองจันทบุรีขณะนั้น และทำการปรับปรุงมาโดยตลอด ครั้งสุดท้ายได้บูรณะในปี พ.ศ. 2487-2528 ได้ชื่อว่าเป็นโบสถ์คาทอลิกที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีรูปทรงทางสถาปัตยกรรมแบบตะวันตกที่เรียกว่า ศิลปะกอทิกตกแต่งด้วยกระจกสีติดผนัง เป็นภาพทางศาสนาคริสต์ที่สวยงามมาก

อุตรือเรือสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรี เชื่อว่าเป็นสถานที่ซึ่งสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรีใช้เป็นที่พักผ่อนเมื่อครั้งเตรียมยกทัพไปตีพม่าเพื่อกู้เอกราชชาติไทยเมื่อปี พ.ศ. 2310 โดยทางหลวงโบราณคดีได้นำ กองโบราณคดี กรมศิลปากร ได้ทำการขุดค้นซากเรือและตรวจสอบชั้นดินทางโบราณคดีพบส่วนประกอบต่าง ๆ ของเรือโบราณและสันนิษฐานว่า เป็นเรือสำเภาจีนแบบฝูเจี้ยนขนาดเล็กมีใบสามเถา ใช้หางเสือเรือ ขนาดเรือยาว 24 เมตร กว้าง 5 เมตร และบริเวณรอบ ๆ มีแอ่งน้ำรูป

สี่เหลี่ยมผืนผ้าอยู่ตามริมฝั่งอ่าว ลักษณะคล้ายอุโมงค์อยู่หลายแห่ง การเดินทางต่อเรือสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรีนี้ใช้เส้นทางเดียวกับทางไปหมู่บ้านเสม็ดงาม เลยไปวัดเสม็ดงาม เลี้ยวขวาตรงป้ายบอกทางเข้าไปอีกประมาณ 1 กิโลเมตรก็จะถึงอุโมงค์เรือสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรี (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอเมืองจันทร์. ออนไลน์. 2559)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูล	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	150	37.7
	หญิง	248	62.3
รวม		398	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทร์ จำแนกตามเพศนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ส่วนเพศชายจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูล	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	0 - 21 ปี	94	23.6
	22 - 40 ปี	222	55.8
	41 ปีขึ้นไป	82	20.6
รวม		398	100.0

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทร์ จำแนกตามอายุนั้น ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 22 - 40 ปี จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา เป็นช่วงอายุ 0 - 21 ปี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ข้อมูล	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย	23	5.8
	อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	56	14.1
	ปริญญาตรี เทียบเท่าปริญญาตรี	279	70.1
	ปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท	40	10.1
รวม		398	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษานั้น จำนวนสัดส่วนมากที่สุดได้แก่เรียนจบระดับปริญญาตรี เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมาได้แก่จบระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 รองลงมาได้แก่เรียนจบปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และเรียนจบมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูล	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	47	11.8
	ลูกจ้างเอกชน	153	38.4
	ธุรกิจส่วนตัว	104	26.1
	ว่างงาน / อื่น ๆ	94	23.6
รวม		398	100.0

จากตาราง 5 พบว่าอาชีพของกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่มีสัดส่วนมากที่สุดได้แก่ อาชีพลูกจ้างเอกชนจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาได้แก่อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาได้แก่ อาชีพว่างงาน / อื่น ๆ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูล	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	113	28.4
	10,001 - 20,000 บาท	98	24.6
	20,001 - 30,000 บาท	124	31.2
	30,000 บาท ขึ้นไป	63	15.8
รวม		398	100.0

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนนั้น มากที่สุดมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาได้แก่รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนโดยรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
บทบาทตำรวจตามกฎหมาย	3.72	0.89	ดี
บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมาย ที่สำคัญต่อประชาชน	3.38	1.02	พอใช้
บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน	3.59	0.88	ดี
รวม	3.56	0.93	ดี

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นถึงผลรวมของกลุ่มตัวอย่างภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตา
ของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยนำผลรวมของค่าเฉลี่ย และระดับภาพลักษณ์
ตำรวจนำมาแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี โดยมีระดับภาพลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.56$) และในรายประเด็นอยู่
ในระดับดี คือบทบาทตำรวจตามกฎหมาย ($\bar{X}=3.72$) และบทบาทตำรวจในการบริการประชาชน
($\bar{X}=3.59$) ส่วนบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชนอยู่ในระดับพอใช้
($\bar{X}=3.38$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจตามกฎหมาย)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ภาพลักษณ์	ลำดับ ที่
1. การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี	4.46	0.71	ดีมาก	1
2. การรักษาความปลอดภัยพระราชอาคันตุกะ	4.42	0.74	ดีมาก	2
3. การรักษาความปลอดภัยพระบรมวงศานุวงศ์	4.40	0.82	ดีมาก	3
4. การรักษาความลับทางราชการ	3.82	0.87	ดี	4
5. การรักษาพยาบาลผู้ต้องหาเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย	3.77	0.82	ดี	5
6. การจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า	3.75	0.96	ดี	6
7. การให้ผู้ต้องหาได้รับการเยี่ยมจากญาติ	3.67	0.82	ดี	7
8. การขอหมายจับจากศาล	3.66	0.85	ดี	8
9. การแจ้งสิทธิให้ผู้ต้องหาทราบ	3.66	0.84	ดี	8
10. การอำนวยความสะดวกด้านจราจร	3.65	1.01	ดี	10
11. การอนุญาตให้ประกันตัวผู้ต้องหา	3.63	0.83	ดี	11
12. การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด	3.58	0.99	ดี	12
13. การจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ	3.56	0.92	ดี	13
14. การขอหมายค้นจากศาล	3.55	0.95	ดี	14
15. การรักษาพยานหลักฐานในคดี	3.55	0.89	ดี	14
16. การสรุปสำนวนส่งอัยการโดยเร็ว	3.41	0.95	ดี	15
17. การรับแจ้งความโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.38	1.06	พอใช้	16
18. การว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ	3.19	1.00	พอใช้	17
รวม	3.72	0.89	ดี	

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 8 พบว่าภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจตามกฎหมาย) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.72$) และเมื่อพิจารณาออกเป็นรายประเด็น เราสามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนออก

ได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับดีมาก ระดับภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดี และระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับพอใช้ ดังนี้

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มีจำนวน 3 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี ($\bar{X} = 4.46$)

ลำดับที่ 2 การรักษาความปลอดภัยพระราชอาคันตุกะ ($\bar{X} = 4.42$)

ลำดับที่ 3 การรักษาความปลอดภัยพระบรมวงศานุวงศ์ ($\bar{X} = 4.40$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับดีมากลำดับแรก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี ผลการศึกษารั้งนี้มีข้อค้นพบว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างมองเช่นนั้นเนื่องจากการรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีมีเป็นหน้าที่หลักอันดับแรก ตาม พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และหลายกรณีที่ประชาชนเห็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็งโดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี เสด็จไปในที่ต่าง ๆ เส้นทางเสด็จเจ้าหน้าที่ตำรวจยื่นรายทางเพื่อรักษาความปลอดภัย ไม่ว่าฝนตกหรือแดดออก กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ร้อนแค่ไหนก็ทน ฝนตกก็ไม่ย่อท้อ ดึกคืนก็ไม่ได้นอน เพราะต้องถวายอารักขาเพื่อรักษาความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์” (นาง จ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับดี มีจำนวน 13 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 4 การรักษาความลับทางราชการ ($\bar{X} = 3.82$)

ลำดับที่ 5 การรักษาพยาบาลผู้ต้องหาเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ($\bar{X} = 3.77$)

ลำดับที่ 6 การจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า ($\bar{X} = 3.75$)

ลำดับที่ 7 การให้ผู้ต้องหาได้รับการเยี่ยมจากญาติ ($\bar{X} = 3.67$)

ลำดับที่ 8 การขอยกโทษจากศาล ($\bar{X} = 3.66$)

ลำดับที่ 8 การแจ้งสิทธิให้ผู้ต้องหาทราบ ($\bar{X} = 3.66$)

ลำดับที่ 10 การอำนวยความสะดวกด้านจราจร ($\bar{X} = 3.65$)

ลำดับที่ 11 การอนุญาตให้ประกันตัวผู้ต้องหา ($\bar{X} = 3.63$)

ลำดับที่ 12 การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด ($\bar{X} = 3.58$)

ลำดับที่ 13 การจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ ($\bar{X} = 3.56$)

ลำดับที่ 14 การขอยกโทษจากศาล ($\bar{X} = 3.55$)

ลำดับที่ 14 การรักษาพยาบาลหลักฐานในคดี ($\bar{X} = 3.55$)

ลำดับที่ 16 การสรุปสำนวนส่งอัยการโดยเร็ว ($\bar{X} = 3.41$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับดี ได้แก่ การรักษาพยาบาลหลักฐานในคดีซึ่งผลการศึกษามีข้อค้นพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมักมองว่า ตำรวจปล่อยปะละเลยไม่ค่อยรักษาพยาบาลหลักฐานทางคดีเท่าที่ควร เป็นเหตุทำให้ผลการดำเนินคดีเบี่ยงเบนไป

แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาด้านหนึ่งมีข้อค้นพบว่า ในการรักษาพยาบาลหลักฐานในคดีตำรวจก็มีข้อจำกัดในการแสวงหาสถานที่เพื่อใช้สำหรับเก็บหลักฐานทางคดี เพราะทางกฎหมายการเก็บรักษาพยาบาลหลักฐานทางคดีมีกฎข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้รัดกุมที่สุดซึ่งจะมีผลกับทางคดีมากเมื่อเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม พยานหลักฐานต่าง ๆ มีความชัดเจนก็จะทำให้ผลทางคดีออกมาชัดเจนและบทลงโทษก็就会有ความชัดเจนตามไปด้วย ซึ่งสถานที่ในการเก็บพยานหลักฐานในทางคดีก็มีความสำคัญมากต้องใช้สถานที่ที่เหมาะสมกับพยานหลักฐานประเภทต่าง ๆ การเก็บพยานหลักฐานทางคดีจึงมีข้อแม้ในเรื่องสถานที่อยู่มากต้องเหมาะสมกับพยานหลักฐานประเภทนั้น ๆ และคงรักษาสภาพหลักฐานให้สมบูรณ์ที่สุดเพื่อประกอบกับผลทางคดีจนถึงที่สุด เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมารับโทษให้ได้ กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“อยากจะเก็บให้ดีจะตาย แต่ที่เก็บมันไม่มี ถึงมีก็หละหลวมมาก” (ส.ต.ต. ค. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ มีจำนวน 2 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 17 การรับแจ้งความโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.38$)

ลำดับที่ 18 การว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ ($\bar{X} = 3.91$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า ตามกฎหมายจราจร พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 บัญญัติไว้ว่า มาตรา 140 เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้น ๆ จะว่ากล่าว ตักเตือนผู้ขับขี่หรือออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบก็ได้ ในกรณีที่ไม่มีพบตัวผู้ขับขี่ก็ให้ติดหรือผูกใบสั่งไว้ที่รถที่ผู้ขับขี่เห็นได้ง่าย แต่ตำรวจในสายตาประชาชนไม่ค่อยได้เห็นการว่ากล่าวตักเตือน เพราะบางที่ประชาชนทำความคิดโดยไม่ได้ตั้งใจเพราะไม่เข้าใจถึงกฎหมายที่มีมากมายจึงทำให้ประชาชนเกิด

การกระทำผิดโดยไม่รู้ อย่างเช่นกฎหมายจราจรเบี่ยงย่อยมากมายตั้งแต่เครื่องยนต์ อุปกรณ์ส่วนควบ ไปจนถึงอุปกรณ์ในการขับขี่รถยนต์ กฎหมายจึงมีทั้งว่ากล่าวตักเตือน ไปจนถึงเสียค่าปรับ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของตำรวจ ประชาชนจึงอยากให้ผู้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้มาตรการว่ากล่าวตักเตือน มากกว่าการใช้มาตรการเปรียบเทียบปรับ โดยการอ้างเหตุผลเพื่อความชอบธรรมต่าง ๆ นานา เช่น การไม่รู้กฎหมาย การมีฐานะยากจน เป็นต้น กรณีตัวอย่างดังกล่าวล้วนชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนอยากให้มีการว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ กรณี ดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“นิคินิดหน่อยหน่อยก็จะปรับทำเดียว” (นางสาว ป. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

“อะอะก็จะเขียนแต่ใบสั่ง ไม่สอบถามอะไรเลย” (นางสาว ป. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ภาพลักษณ์	ลำดับ ที่
1. การตั้งด่านวัดแอลกอฮอล์	3.81	0.90	ดี	1
2. การตั้งด่านจราจร	3.77	1.01	ดี	2
3. การสืบสวนหาข่าวยาเสพติด	3.46	0.91	ดี	3
4. การกวาดขันสถานบริการ	3.32	0.98	พอใช้	4
5. การกวาดขันการค้ำมนุษย์	3.30	1.06	พอใช้	5
6. การกวาดขันการค้าประเวณี	3.25	1.08	พอใช้	6
7. การกวาดขันปอนการพนัน	3.10	1.09	พอใช้	7
8. การกวาดขันหยาไต้ดิน	3.05	1.18	พอใช้	8
รวม	3.38	1.02	พอใช้	

จากตาราง 9 พบว่าภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจ ในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=3.38$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น สามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ตำรวจ ปัจจุบันในสายตาของประชาชน ของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจ อยู่ในระดับดี และระดับภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับพอใช้ ดังนี้

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับดี มีจำนวน 3 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การตั้งด่านวัดแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 3.87$)

ลำดับที่ 2 การตั้งด่านจราจร ($\bar{X} = 3.77$)

ลำดับที่ 3 การสืบสวนหาข่าวยาเสพติด ($\bar{X} = 3.46$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับดีลำดับแรก ได้แก่ การตั้งด่านวัดแอลกอฮอล์ ผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการจราจรที่คับคั่ง ทำให้มีกฎหมายควบคุมผู้ขับขี่รถยนต์บนทางหลวงใช้ถนนทางสาธารณะประโยชน์ร่วมกันอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สุขไม่เบียดเบียนผู้อื่น ยิ่งเทศกาลของไทยหรือเทศกาลวันหยุดยาวต่าง ๆ ยิ่งต้องมีมาตรการดูแลที่เข้มงวดเพื่อให้คนไทยเดินทางสู่อ้อมกอดของครอบครัวปลอดภัยพร้อมรอยยิ้ม ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนส่วนใหญ่เกิดจากผู้ขับขี่ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงจากการดื่มสุรา จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลปีใหม่ ของศูนย์อำนวยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ (สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี, 2559 : 30) ปรากฏว่ามีสาเหตุเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขับรถในขณะเมาสุราสูงถึงร้อยละ 37.3 และในจำนวนนี้ครึ่งหนึ่งเป็นเหยื่อคือไม่ได้ดื่มแต่ถูกชนแล้วเสียชีวิต การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดการเสียชีวิตลงได้ถึงร้อยละ 40 ตำรวจซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายจึงต้องเพิ่มความเข้มงวดและบทลงโทษที่หนักเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับผลที่กระทำอย่างสูงสุด สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างมองเช่นนั้นเนื่องจากตำรวจได้ปฏิบัติหน้าที่ในการตั้งด่านที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย “เมาแล้วขับ” ทุกคืน ทำให้ลดปัญหาอุบัติเหตุทางรถยนต์ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ปัจจุบันเป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่าคดีเมาแล้วขับที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งหรืออาจกล่าวได้ว่าการกระทำความผิดประเภทนี้อยู่ทุกวันก็ว่าได้ นั่น เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานแล้วส่งฟ้องศาลให้ส่งลงโทษได้อย่างต่อเนื่องเช่นกัน กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ดีคดีนี้ไม่ได้นอน ต้องยื่นตั้งด่านตรวจคนเมา” (นางสาว จ. นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2560)

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ มีจำนวน 5 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 4 การกวาดขันสถานบริการ ($\bar{X} = 3.32$)

ลำดับที่ 5 การกวาดขันการค้ามนุษย์ ($\bar{X} = 3.30$)

ลำดับที่ 6 การกวาดขันการค้าประเวณี ($\bar{X} = 3.25$)

ลำดับที่ 7 การกวาดขันบ่อนการพนัน ($\bar{X} = 3.10$)

ลำดับที่ 8 การกวาดขันหวยใต้ดิน ($\bar{X} = 3.05$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับพอใช้และควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็น การกวาดขันห้วยใต้ดิน ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า ประเทศไทยเป็นเมืองพระพุทธศาสนา ซึ่งในหลักคำสอนทางพุทธศาสนาสอนให้คนทำดีและอยู่ในกรอบของศีลธรรม แต่การพนันส่วนมากจะเป็นแหล่งมั่วสุมและก่อให้เกิดการกระทำผิด กฎหมายไทยจึงไม่อนุญาตให้เกิดบ่อนการพนัน ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ ห้วยใต้ดิน คนไทยผูกพันกับห้วยใต้ดินมาตั้งแต่อดีตชอบการเสี่ยงโชคเจ้ามือห้วยเหล่านั้นได้ผลประโยชน์เป็นกอบเป็นกำ ตำรวจซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายก็ต้องเข้าไปกำกับดูแลแต่ด้วยจำนวนตำรวจไม่เพียงพอประกอบกับอำนาจมืดที่มีอยู่ในแหล่งการพนันนั้น เมื่อผู้ใดขัดผลประโยชน์ของเขา เขาก็ย่อมอยากกำจัดออกไป ดังนั้นการจะปราบปรามก็ต้องใช้ความระมัดระวังไปแปลกที่การกวาดขันห้วยใต้ดินจะไม่หมด เพราะมีผลประโยชน์มหาศาลแอบแฝงอยู่กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ขนาดของห้วยใต้ดินอย่างที่ทราบมันเป็นธุรกิจขนาดใหญ่มันมีขนาดเม็ดเงินหมุนเวียนสูงถึง 300,000 ล้านบาทต่อปี ซ้ำเม็ดเงินดังกล่าวยังถูกนำมาเป็นเครื่องมือต่อยอดการทำผิดกฎหมายด้านอื่น ๆ อีก เม็ดเงินเหล่านี้สร้างให้เจ้ามือห้วยกลายเป็นผู้มีอิทธิพล หาเงินผิดกฎหมายด้านอื่น ๆ อีก เช่น บ่อนการพนัน โสเภณี ค้ามนุษย์ ยาเสพติด” (ร.ต.อ. ส. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ภาพลักษณ์	ลำดับ ที่
1. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและภารกิจ	3.93	0.88	ดี	1
2. มีการใช้ระบบที่ทันสมัยในการทำงาน	3.83	0.90	ดี	2
3. ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ตำรวจกวาดชั้นวินัยจราจร	3.72	0.89	ดี	3
4. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับแจ้งความ	3.69	0.88	ดี	4
5. ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจพื้นที่	3.68	0.86	ดี	5
6. ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการบนสถานีตำรวจ	3.67	0.80	ดี	6
7. การปฏิบัติหน้าที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับ สภาพพื้นที่การปฏิบัติงาน	3.66	0.81	ดี	7
8. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอข้อมูลข่าวสาร	3.66	0.84	ดี	7
9. ความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลการจราจร	3.66	0.89	ดี	7
10. มีมนุษยสัมพันธ์	3.64	0.85	ดี	10
11. การใช้ถ้อยคำกับประชาชน	3.63	0.94	ดี	11
12. ในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนให้เกียรติประชาชนเสมอ	3.58	0.83	ดี	12
13. การเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	3.54	0.82	ดี	13
14. การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน	3.48	0.85	ดี	14
15. มีการจับกุมที่เหมาะสมกับความผิด	3.48	0.88	ดี	14
16. การประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปราม อาชญากรรม	3.35	0.94	พอใช้	16
17. ความเสมอภาคในการติดตามคดี	3.27	1.00	พอใช้	17
18. ความเสมอภาคในการเปรียบเทียบปรับ	3.20	0.98	พอใช้	18
รวม	3.59	0.88	ดี	

จากตาราง 10 พบว่าภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน (บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.59$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น สามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดี และระดับภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับพอใช้ ดังนี้

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับดี มีจำนวน 15 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและภารกิจ ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 2 มีการใช้ระบบที่ทันสมัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.83$)

ลำดับที่ 3 ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ตำรวจควดขันวินัยจราจร ($\bar{X} = 3.72$)

ลำดับที่ 4 อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับแจ้งความ ($\bar{X} = 3.69$)

ลำดับที่ 5 ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจพื้นที่ ($\bar{X} = 3.68$)

ลำดับที่ 6 ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการบนสถานีตำรวจ ($\bar{X} = 3.67$)

ลำดับที่ 7 การปฏิบัติหน้าที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่การปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.66$)

ลำดับที่ 7 อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.66$)

ลำดับที่ 7 ความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลการจราจร ($\bar{X} = 3.66$)

ลำดับที่ 8 มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.64$)

ลำดับที่ 9 การใช้ถ้อยคำกับประชาชน ($\bar{X} = 3.63$)

ลำดับที่ 10 ในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนให้เกียรติประชาชนเสมอ ($\bar{X} = 3.58$)

ลำดับที่ 11 การเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.54$)

ลำดับที่ 12 การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ($\bar{X} = 3.48$)

ลำดับที่ 12 มีการจับกุมที่เหมาะสมกับความผิด ($\bar{X} = 3.48$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับดี ได้แก่ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและภารกิจ ผลการศึกษาค้นครั้งนี้มีข้อค้นพบว่าภาพลักษณ์การแต่งตัวของตำรวจเหมาะสมกับกาลเทศะและสามารถนำมาใช้กับการปฏิบัติหน้าที่จริงได้ด้วย ทำให้ประชาชนที่เขามาติดต่อและรับบริการในสถานีตำรวจรู้สึกถึงความ เป็นมาตรฐานและทำให้ดูมีความน่าเชื่อถือ กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่ต้องใกล้ชิดกับประชาชนและต้องพบปะกับประชาชนตลอดเวลา ประกอบกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องแต่งเครื่องแบบ เครื่องแบบของตำรวจจะสง่างาม ได้นั้นผู้สวมใส่เครื่องแบบตำรวจจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดีคือ แต่งการด้วยเครื่องแบบ ถูกต้องตามระเบียบตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด มีบุคลิกภาพภายในที่ดีคือ มีความรู้ลึก นึกคิด มีทัศนคติที่ดีและมีคุณธรรมประจำใจ ” (ร.ต.อ. ส. นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2560)

ผลการศึกษาในประเด็นภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ มีจำนวน 3 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 13 การประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ($\bar{X} = 3.35$)

ลำดับที่ 14 ความเสมอภาคในการติดตามคดี ($\bar{X} = 3.27$)

ลำดับที่ 15 ความเสมอภาคในการเปรียบเทียบปรับ ($\bar{X} = 3.20$)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ของตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับพอใช้และควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็น ความเสมอภาคในการเปรียบเทียบปรับ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า สังคมไทยเป็นระบอบประชาธิปไตยซึ่งระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองที่ให้ทุกคนในสังคมมีความเสมอภาคในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งการอยู่ร่วมกันในปัจจุบันซึ่งเป็นสังคมที่มีการพึ่งพาอาศัยกันน้อยลง แต่เน้นสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้นซึ่งก็เกิดความเหลื่อมล้ำการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ประชาชนกลุ่มตัวจึงมองตำรวจซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายว่าเลือกช่วยพวกพ้องตนเอง ถ้าพวกพ้องตนเองทำผิดกฎหมายจราจรก็ไม่ต้องเสียค่าปรับหรือเสียค่าปรับในอัตราขั้นต่ำแตกต่างกับประชาชนธรรมดาที่ทำผิดกฎหมายจราจรต้องเสียค่าปรับในอัตราสูง กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“พฤติกรรมเหล่านี้อยู่ในรูปแบบของการรับสินน้ำใจจากร้านค้า ร้านทอง ร้านสะดวกซื้อที่ขอร้องตำรวจมาทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย หรือช่วยจัดการจราจรให้หรือดูแลเรื่องใบสั่ง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่ควรถูกเหมารวมว่าเป็นการทุจริต หากแต่เป็นการอำนวยความสะดวกโดยมีสินน้ำใจเล็กๆ น้อยๆ เป็นเครื่องตอบแทน” (นางสาว จ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจ
ปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ภาพลักษณ์	ลำดับ ที่
1. ควรมีตำรวจท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดแทนที่อยู่ใน กองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ	4.24	0.85	เห็นด้วย มาก	1
2. ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิง	4.06	0.99	ค่อนข้าง เห็นด้วย	2
3. ตำรวจไม่ควรมีบทบาทเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว	3.80	1.16	ค่อนข้าง เห็นด้วย	3
4. ควรจัดตำรวจที่มีบทบาทเฉพาะออกไปอยู่ในกระทรวง ที่สอดคล้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวง ท่องเที่ยวเป็นต้น	3.77	1.05	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4
5. บทบาทการสอบสวนของตำรวจควรโอนย้ายภารกิจ ให้กับอัยการ	3.52	1.12	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5
รวม	3.87	1.03	ค่อนข้าง เห็นด้วย	

จากตาราง 11 พบว่าข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของ
ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ($\bar{X}=3.87$)
และเมื่อพิจารณาในรายประเด็น สามารถแบ่งระดับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจ
ปัจจุบันในสายตาของประชาชนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับเห็นด้วยมากและ
ระดับค่อนข้างเห็นด้วย ดังนี้

ผลการศึกษาในประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีจำนวน 1 ประเด็น ดังนี้

ลำดับที่ 1 ควรมีตำรวจท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดแทนที่อยู่ในกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ ($\bar{X} = 4.24$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ควรมีตำรวจท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดแทนที่อยู่ในกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมองว่าตำรวจทำงาน 24 ชั่วโมงแต่ตำรวจทุกจังหวัดต้องขึ้นตรงกับกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติซึ่งตั้งอยู่ที่เมืองหลวง เวลาเกิดปัญหาจึงต้องรอคำสั่งจากกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติทำให้การแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า ประชาชนจึงอยากเห็นตำรวจออกไปปฏิบัติหน้าที่ เพราะปัญหาเกิดขึ้นทุกวันจำนวนตำรวจกับการดูแลประชาชนในพื้นที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการบุคลากรไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่สมควรและเห็นด้วยในสายตาประชาชน ประชาชนทุกคนอยากได้รับความปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ถ้าตำรวจอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นคนท้องถิ่นโยกย้ายภายในจังหวัดทำให้ทำงานได้ต่อเนื่อง รับรู้ถึงปัญหา วัฒนธรรม ประเพณี ในจังหวัดท้องถิ่นนั้น ๆ ” (นาย พ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ผลการศึกษาในประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับเห็นค่อนข้างเห็นด้วย มีจำนวน 4 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 2 ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิง ($\bar{X} = 4.06$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิง ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า ตำรวจเข้าไปลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิงนั้น เป็นสิทธิของประชาชนอยู่แล้ว แต่การที่ตำรวจมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายแต่ตำรวจกลับเข้าไปลงทุนในสถานบันเทิงนั้นทำให้ประชาชนมองว่าเป็น “ขันตักันตี” ได้ ดังนั้นจึงอาจได้รับผลประโยชน์ทางอื่นนอกเหนือจากการแบ่งผลกำไรจากสถานบันเทิงแห่งนั้นๆ ได้ ดังนั้นตำรวจที่ดีก็ไม่ควรเข้าไปมีเอี่ยวในทำนองอย่างนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงคำครหา กรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ไม่ผิดกฎหมาย แต่ชาวบ้านเขากลางแกลงใจ” (นาย ท. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลำดับที่ 3 ตำรวจไม่ควรมีบทบาทเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว ($\bar{X} = 3.80$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ตำรวจไม่ควรมีบทบาทเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า ในปัจจุบันมีแรงงานต่างด้าวที่แอบลักลอบเข้ามาในประเทศไทยอยู่เต็มไปหมด ซึ่งมีทั้งเข้ามาถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย ผู้รับเหมาก่อสร้างรายหนึ่งเล่าถึงพฤติกรรมของตำรวจที่หากินกับแรงงานต่างด้าวว่า มีตำรวจหลายหน่วยที่รีดไถแรงงานเหล่านี้ จนรำรวย โดยอ้างว่าเก็บให้ “นาย” พร้อมแจ้งบัญชีธนาคารให้โอนเงินเข้าไปทุกเดือน ถ้าไม่ให้จะถูกจับกรณีดังกล่าวสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ที่ใดมีแรงงานต่างด้าวที่นั่นมีความเสี่ยงต่อการถูกตำรวจจับ” (นาย ฟ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลำดับที่ 4 ควรจัดตำรวจที่มีบทบาทเฉพาะอย่างไรไปอยู่ในกระทรวงที่สอดคล้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวงท่องเที่ยว เป็นต้น ($\bar{X} = 3.77$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ควรจัดตำรวจที่มีบทบาทเฉพาะอย่างไรไปอยู่ในกระทรวงที่สอดคล้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวงท่องเที่ยว เป็นต้น ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า การมีภารกิจของตำรวจที่ไม่ใช่ภารกิจหลักมีจำนวนมาก ควรให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจหน้าที่โดยตรงไปดำเนินการ เช่น ถ่ายโอนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรไปให้กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อม ถ่ายโอนภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวงท่องเที่ยว (ด.ต. ผ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลำดับที่ 5 บทบาทการสอบสวนของตำรวจควรโอนย้ายภารกิจให้กับอัยการ ($\bar{X} = 3.52$)

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยที่ผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการหยิบยกประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ บทบาทการสอบสวนของตำรวจควรโอนย้ายภารกิจให้กับอัยการ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในฐานะผู้วิจัยรับราชการตำรวจมีข้อค้นพบว่า งานสอบสวนยังรวมงานสอบสวนไว้ที่พนักงานสอบสวนทั้งหมด ทำให้พนักงานสอบสวนต้องรับภาระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการบูรณาการและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

กับหน่วยงานภายในและภายนอกอื่น ๆ อีกทั้งขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานสอบสวนขาดหลักประกันเรื่องความเป็นอิสระ ถูกแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชาและจากผู้มีอิทธิพลได้ง่าย งานสอบสวนถูกแทรกแซงจากนโยบาย ลด - เลือกรับคดี - ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายงานอื่น การทำงานของพนักงานสอบสวนไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ ทั้งด้านบุคลากรงบประมาณ การพัฒนาและฝึกอบรม จึงขาดประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจ พนักงานสอบสวนมีปริมาณงานมากเกินไป ระบบการตรวจสอบขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนและสาธารณะ เพราะฉะนั้นเห็นควรให้แยกงานสอบสวนออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แล้วไปตั้งเป็นสำนักงานสอบสวนคดีอาญา เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงยุติธรรม แล้วโอนย้ายข้าราชการตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสังกัดสำนักงานสอบสวนคดีอาญา ข้อเสนอนี้จะทำให้งานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะพนักงานสอบสวนจะได้ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรถูกแทรกแซงจากอิทธิพลภายนอกได้ยาก และภายใต้ผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในเนื้องานการสอบสวนอย่างแท้จริง (พ.ต.ท. อ. นามสมมุติ. สัมภาษณ์. 2560)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ แบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในเขต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า

1. ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละบทบาท โดยบทบาทที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทบาทตำรวจตามกฎหมาย รองลงมาคือ บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน และบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน ตามลำดับ

1.1 บทบาทตำรวจตามกฎหมาย พบว่า โดยรวมภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละประเด็นเราสามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับดีมาก พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รองลงมาคือการรักษาความปลอดภัยพระราชอาคันตุกะ และการรักษาความปลอดภัยพระบรมวงศานุวงศ์ ตามลำดับ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับดี พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการรักษาความลับทางราชการ รองลงมาคือการรักษาพยาบาลผู้ต้องหาเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย การจับกุมผู้กระทำความผิด

ซึ่งหน้า การให้ผู้ต้องหาได้รับการเยี่ยมจากญาติ การขอยกข้อหาจำคุก การแจ้งสิทธิให้ผู้ต้องหาทราบ การอำนวยความสะดวกด้านจราจร การอนุญาตให้ประกันตัวผู้ต้องหา การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด การจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ การขอยกข้อหาจำคุก การรักษาพยาบาลหลักฐานในคดี และการสรุปสำนวนส่งอัยการโดยเร็ว ตามลำดับ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับพอใช้ พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการรับแจ้งความโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ ตามลำดับ

1.2 บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน พบว่า โดยรวมภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละประเด็น สามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับดี พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและการกิจ รองลงมาคือมีการใช้ระบบที่ทันสมัยในการทำงาน ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ตำรวจกวดขันวินัยจราจร อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับแจ้งความ ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจพื้นที่ ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการบนสถานีตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ การปฏิบัติงาน ความสะดวกแก่ประชาชนในการขอข้อมูลข่าวสาร ความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลการจราจร มีมนุษยสัมพันธ์ การใช้ถ้อยคำกับประชาชน ในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน ให้เกียรติประชาชนเสมอ การเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน และมีการจับกุมที่เหมาะสมกับความผิด ตามลำดับ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับพอใช้ พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รองลงมาคือความเสมอภาคในการติดตามคดี และความเสมอภาคในการเปรียบเทียบปรับ ตามลำดับ

1.3 บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน พบว่า โดยรวมภาพลักษณ์อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละประเด็นเราสามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับดี พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการตั้งด่านวัดแอลกอฮอล์ รองลงมาคือการตั้งด่านจราจร และการสืบสวนหาข่าวยาเสพติด ตามลำดับ ระดับภาพลักษณ์ตำรวจที่อยู่ในระดับพอใช้ พบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการกวดขันสถานบริการ รองลงมาคือการกวดขันการค้ามนุษย์ การกวดขันการค้าประเวณี การกวดขันบ่อนการพนัน และการกวดขันหายใต้ดิน ตามลำดับ

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ควรมีตำรวจท้องถิ่นของแต่ละจังหวัด แทนที่อยู่ในกองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิง และตำรวจไม่ควรมีบทบาทเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวและควรจัดตำรวจที่มีบทบาทเฉพาะอย่าง ไปอยู่ในกระทรวงที่สอดคล้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวงท่องเที่ยว เป็นต้น และบทบาท การสอบสวนของตำรวจควรโอนย้ายภารกิจให้กับอัยการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บทบาทตำรวจตามกฎหมาย รองลงมาคือ บทบาท ตำรวจในการบริการประชาชน และบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน ตามลำดับซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิระพล มงคลกาวิล (2542 : 24) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ตำรวจในสายตาประชาชน กรณีศึกษา ตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่าเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพ โสด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าให้ความเชื่อถือนภาพลักษณ์ของตำรวจยังดีอยู่มาก นอกจากนั้นแล้ว ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละบทบาท พบว่าบทบาท ตำรวจตามกฎหมาย โดยรวมภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน พบว่า โดยรวมภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 45) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ หน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ การรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 25) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร พื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนผู้ขับขี่มีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับ ที่ดีหรือค่อนข้างดี บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน พบว่า โดยรวมภาพลักษณ์ อยู่ในระดับพอใช้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประชาชนมีความเห็นว่าภาพลักษณ์ของตำรวจอยู่ในระดับพอใช้ เช่น การว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ ข้าราชการตำรวจควรมีการกวาดล้างแหล่งอบายมุข แหล่งผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัดไม่เลือกปฏิบัติ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ารับการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นเห็นควรให้ผู้มีอำนาจหน้าที่มุ่งให้ความสำคัญและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงวางแผนภาพลักษณ์ตำรวจ โดยมีการดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจอย่างต่อเนื่องและนำเสนอข้อมูลในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เป็นที่รับรู้แก่ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

2. จากผลการวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีพบว่า ภาพลักษณ์ตำรวจมีทั้งภาพลักษณ์ที่อยู่ในระดับดีและภาพลักษณ์ที่อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งภาพลักษณ์ทั้งสองด้านจะเห็นว่าเกิดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น เห็นควรให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยมีการฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นในใจ ในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาจะต้องลงมาตรวจสอบควบคุมการทำงานโดยใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาต้องจัดการ สวัสดิการ สภาพการเป็นอยู่ให้พอเพียงกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. หลังจากงานวิจัยนี้สิ้นสุดลงแล้ว 8 ถึง 12 เดือนควรมีการทำวิจัยเรื่องนี้อีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบถึงพัฒนาการเปลี่ยนแปลงว่าภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จะเป็นไปในลักษณะดีขึ้นหรือควรต้องมีการพัฒนา

2. ควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงเบื้องหน้าเบื้องหลังในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างลุ่มลึก

3. ควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดภาคตะวันออกเพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงความเหมือนและความแตกต่างอันสามารถนำไปสู่รูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีได้



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- “การปฏิรูปตำรวจในสถานการณ์สังคมปัจจุบัน,” ASTV ผู้จัดการสุดสัปดาห์. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา www.manager.co.th/astv weekend. 11 ตุลาคม 2559.
- งานทะเบียน อำเภอเมืองจันทบุรี. (2559). ข้อมูลพื้นฐานผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตอำเภอเมือง
จันทบุรี. จันทบุรี : งานทะเบียนฯ.
- จรศักดิ์ วัฒนศิริ. (2542). ภาพลักษณ์ของบริษัทจัดหางานเอกชนกับการใช้บริการของ
ผู้หางาน. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. (2537). การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้าง
ภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (การสื่อสารมวลชน).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2534). การสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : กรณีศึกษาการเคหะ
แห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (การสื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ด.ต. ผ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่11 จังหวัดจันทบุรี.
- “ตำรวจไทย,” วิกิพีเดีย. (ออนไลน์) แหล่งที่มา www.th.wikipedia.org/wiki/
11 ตุลาคม 2559.
- นาง จ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้ สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- นางสาว ฉ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- นางสาว ป. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- นาย ท. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(19 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- นาย พ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้ สัมภาษณ์.
(19 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- นาย ฟ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(19 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญสิทธิ์ ว่องไว. (2541). ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี.
ปริญญาานิพนธ์. รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษกฉันทบุรี. (2560). ประวัติอำเภอเมืองฉันทบุรี. (ออนไลน์)
แหล่งที่มา <http://www.finearts.go.th>. 9 มีนาคม 2560.
- ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอเมืองฉันทบุรี. (2559). ประวัติอำเภอเมืองฉันทบุรี. (ออนไลน์)
แหล่งที่มา <http://www.amphoe.com>. 2 มีนาคม 2559.
- ตำรวจภูธรฉันทบุรี. (2559). ประวัติตำรวจภูธรฉันทบุรี. (ออนไลน์)
แหล่งที่มา <http://www.chanthaburi.police.go.th>. 30 ตุลาคม 2559.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.
กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- พัชรภรณ์ เกษะประกกร. (2550). การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พ.ต.ท. อ. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองฉันทบุรี จังหวัดฉันทบุรี.
- ไพลิน กิระวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2540). ภาพลักษณ์ของพยาบาลและโรงพยาบาลเมือง
ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา : โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา.
- มะลิวรรณ ศิริวรรณ. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และการให้บริการแก่ชุมชนของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา ปัญญาดี. (2542). ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดใน
สายตาของประชาชนและสื่อมวลชน. ปริญญาานิพนธ์ นท.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2549). กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของรัฐกิจ.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.utcc.ac.th/amsar/about/document13.html>.
(5 ตุลาคม 2549).
- ร.ต.อ. ส. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์.
(18 มกราคม 2560). ที่กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่11 จังหวัดฉันทบุรี.
- วิจิตร อาวะกุล. (2541). เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2548). **บทความทางวิชาการการสร้างภาพลักษณ์โรงเรียน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพล มงคลกาวิด. (2542). **ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนกรณีศึกษารอจรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. ปรินญานิพนธ์ นท.ม. (ภาควิชาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒินันท์ ศิริมูล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. (2559). **นโยบายการกวาดขันวินัยจราจรในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี**. จันทบุรี : สถานีฯ.
- สัมพันธ์ สังข์คำ. (2547). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- ส.ต.ต. ค. นามสมมุติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ร.ต.ท.ชมชนม์ ทัสสะ เป็นผู้สัมภาษณ์. (18 มกราคม 2560). **ที่กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่11 จังหวัดจันทบุรี**.
- อดิบุช นิมิตรสถาพร. (2544). **ภาพลักษณ์ของศาลปกครองในสายตาประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ ใจกล้า. (2542). **ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นเมืองจันทบุรี**. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Boulding, E. Kenneth. (1975). **Knowledge in Life and Society**. Michican : n.p.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถาม
ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามนี้จะใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในจัดทำภาคนิพนธ์เท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือผู้อื่นแต่ประการใด ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น ขอให้ท่านพิจารณาคำถามแต่ละข้อ โดยตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ ที่ท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ร.ต.อ.ชมชนม์ ทัสสะ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถาม

ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง () ตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง () อื่นๆ ระบุ

2. อายุ ปีเต็ม

3. ระดับการศึกษา () มัธยมศึกษาตอนปลาย

() อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี เทียบเท่าปริญญาตรี

() ปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() ลูกจ้างเอกชน

() ธุรกิจส่วนตัว

() ว่างาน / อื่นๆ

5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 10,000 บาท

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี () 10,001 - 20,000 บาท

() 20,001 - 30,000 บาท

() 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ท่านมองบทบาทของตำรวจปัจจุบัน ดี หรือ ไม่ดีอย่างไร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาภาพลักษณ์ของตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับใดแล้ว
ใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ 5 อันดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดีมาก
ระดับ 4 หมายถึง ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับดี
ระดับ 3 หมายถึง ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับพอใช้
ระดับ 2 หมายถึง ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
ระดับ 1 หมายถึง ภาพลักษณ์ตำรวจอยู่ในระดับไม่ดี

ประเด็นคำถาม	ระดับภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
บทบาทตำรวจตามกฎหมาย					
1. การรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี					
2. การรักษาความปลอดภัยพระบรมวงศานุวงศ์					
3. การรักษาความปลอดภัยพระราชอาคันตุกะ					
4. การรับแจ้งความโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด					
6. การขอหมายจับจากศาล					
7. การขอหมายค้นจากศาล					
8. การจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า					
9. การจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ					
10. การแจ้งสิทธิให้ผู้ต้องหาทราบ					
11. การให้ผู้ต้องหาได้รับการเยี่ยมจากญาติ					
12. การรักษาพยาบาลผู้ต้องหาเมื่อเกิดการเจ็บป่วย					

ประเด็นคำถาม	ระดับภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
13. การรักษาพยาบาลหลักฐานในคดี					
14. การรักษาความลับทางราชการ					
15. การอนุญาตให้ประกันตัวผู้ต้องหา					
16. การสรุปสำนวนส่งอัยการโดยเร็ว					
17. การว่ากล่าวตักเตือนก่อนเสียค่าปรับ					
18. การอำนวยความสะดวกด้านจราจร					
บทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน					
1. การกวดขันสถานบริการ					
2. การกวดขันบ่อนการพนัน					
3. การกวดขันห่วยใต้ดิน					
4. การกวดขันการค้าประเวณี					
5. การกวดขันการค้ามนุษย์					
6. การตั้งด่านจราจร					
7. การตั้งด่านวัดแอลกอฮอล์					
8. การสืบสวนหาข่าวยาเสพติด					
บทบาทตำรวจในการบริการประชาชน					
1. การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน					
2. การประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม					
3. ในการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนให้เกียรติประชาชนเสมอ					
4. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและภารกิจ					
5. การเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม					

ประเด็นคำถาม	ระดับภาพลักษณ์				
	5	4	3	2	1
6. การปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่การปฏิบัติงาน					
7. การใช้ถ้อยคำกับประชาชน					
8. มีมนุษยสัมพันธ์					
9. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับแจ้งความ					
10. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอข้อมูลข่าวสาร					
11. ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจพื้นที่					
12. ความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลการจราจร					
13. ความสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ตำรวจกวดขันวินัยจราจร					
14. ปริมาณเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการบนสถานีตำรวจ					
15. ความเสมอภาคในการติดตามคดี					
16. ความเสมอภาคในการเปรียบเทียบปรับ					
17. มีการใช้ระบบที่ทันสมัยในการทำงาน					
18. มีการจับกุมที่เหมาะสมกับความผิด					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ท่านเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ 5 อันดับดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับ 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ประเด็นคำถาม	ระดับในการปรับปรุง				
	5	4	3	2	1
1. ควรมีตำรวจท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดแทนที่อยู่ใน กองบัญชาการตำรวจแห่งชาติ					
2. ควรจัดตำรวจที่มีบทบาทเฉพาะออกไปอยู่ในกระทรวงที่ สอดคล้อง เช่น ตำรวจท่องเที่ยวควรอยู่ในกระทรวงท่องเที่ยว เป็นต้น					
3. บทบาทการสอบสวนของตำรวจควรโอนย้ายภารกิจให้กับ อัยการ					
4. ตำรวจไม่ควรลงทุนในธุรกิจสถานบันเทิง					
5. ตำรวจไม่ควรมีบทบาทเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทตำรวจปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี โดยเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาททั่วไปของตำรวจตามกฎหมาย

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายที่สำคัญต่อประชาชน

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทตำรวจในการบริการประชาชน

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	ร.ต.อ.ชมชนม์ ทัสสะ
วัน เดือน ปีเกิด	14 ธันวาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 11
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	รองสารวัตรงานการข่าว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 11
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดประดู่ในทรงธรรม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดประดู่ในทรงธรรม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2551	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2560	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี