

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 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละประเด็นเราสามารถแบ่งระดับภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน 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 โดยประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 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 เทียบเท่าให้ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของตำรวจยังคืออยู่มาก 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