



ภาคตัดขวางสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตามการวิจัยของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ศาสตราจารย์ศรีบุญมี แก้วขำ

ศาสตราจารย์เป็นหัวหน้าของภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สาขาวิชาประวัติศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ



ตาดตำรวจศรีบุญมี แก้วปู

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

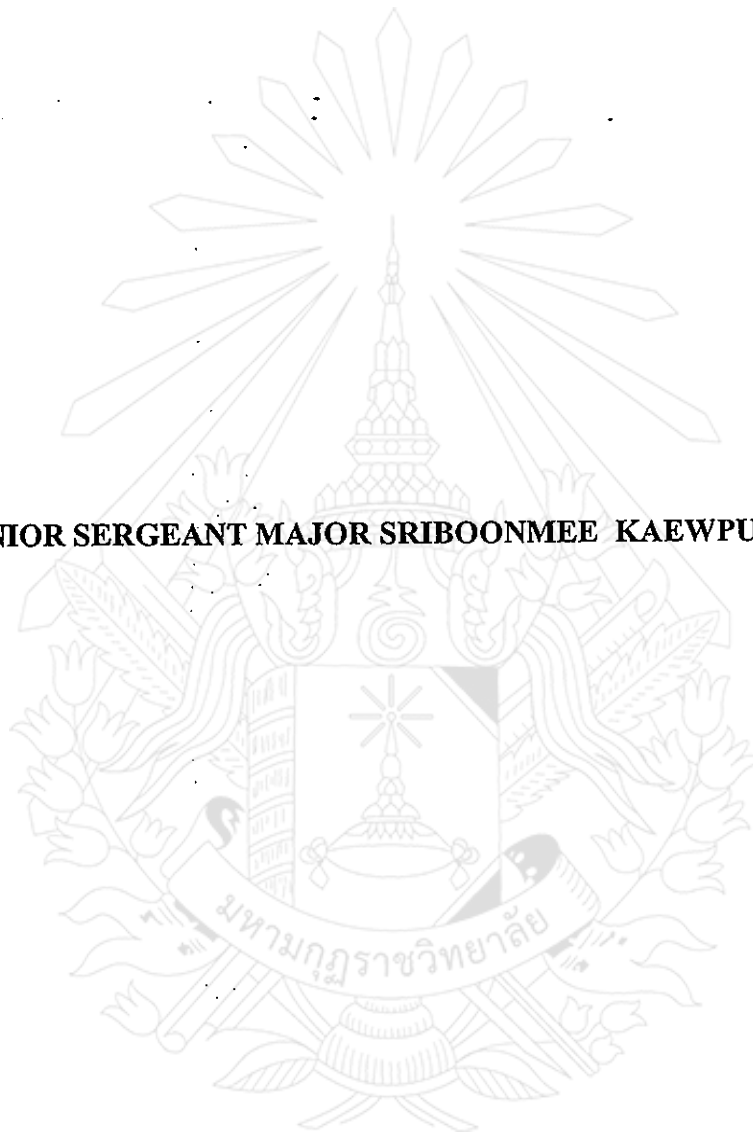
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

**AN IMAGE OF WANGCHOA PROVINCIAL POLICE STATION
ACCORDING TO ITS CUSTOMERS' OPINIONS**

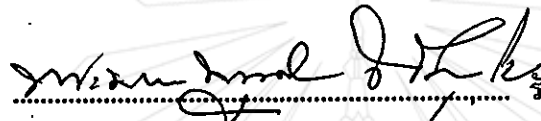
POLICE SENIOR SERGEANT MAJOR SRIBOONMEE KAEWPU



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E 2556 (2013)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มา
ใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา : ดาบตำรวจศรีบุญมี แก้วปู่
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์สรชัย ท้าวมิตร


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระมหาบุญศรี ฌานวุฑฺโฒ (ผศ.ดร.))


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์สรชัย ท้าวมิตร)


..... กรรมการ
(ดร. ขวลิต ไหลรินทร์)


..... กรรมการ
(พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา)


..... กรรมการ
(ดร. ปัญญา คล้ายเดช)

Thematic Title : An Image of Wangchoa Provincial Police Station According to
Its Customers' Opinions
Student's Name : Police Senior Sergeant Major Sriboonmee Kaewpu
Department : Government
Advisor : Assoc. Prof. Sornchai Taomitr

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Nānavuddho
..... Acting Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

S. Chaimusik
..... Chairman

(Asst.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

Sornchai Taomitr
..... Advisor

(Assoc. Prof. Sornchai Taomitr)

Chawalit Lairin
..... Member

(Dr. Chawalit Lairin)

N. Srivatana
..... Member

(Pol. Col. Prof. Dr. Niti Srivatana)

P. Klaydesh
..... Member

(Dr. Panya Klaydesh)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา	: คาบตำรวจศรีบุญมี แก้วปู่
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร
ปีการศึกษา	: 2555

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 392 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุด ดังนี้ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ

2) ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ประชาชนที่มีเพศและอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

- 1) ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดทำป้ายบอกอาคารสถานที่ในการติดต่อราชการที่ชัดเจน
- 2) ด้านการให้บริการ ได้แก่ สถานีตำรวจควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำประชาชนมา

รับบริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ สถานีตำรวจจราจรสายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ 4) ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดำเนินคดีต่างๆ อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ สถานีตำรวจจราจรให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน



Thematic Title : **An Image of Wangchoa Provincial Police Station According to Its Customers' Opinions**

Student's Name : **Police Senior Sergeant Major Sriboonmee Kaewpu**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Sornchai Taomitr**

Academic Year : **B.E. 2555 (2012)**

ABSTRACT

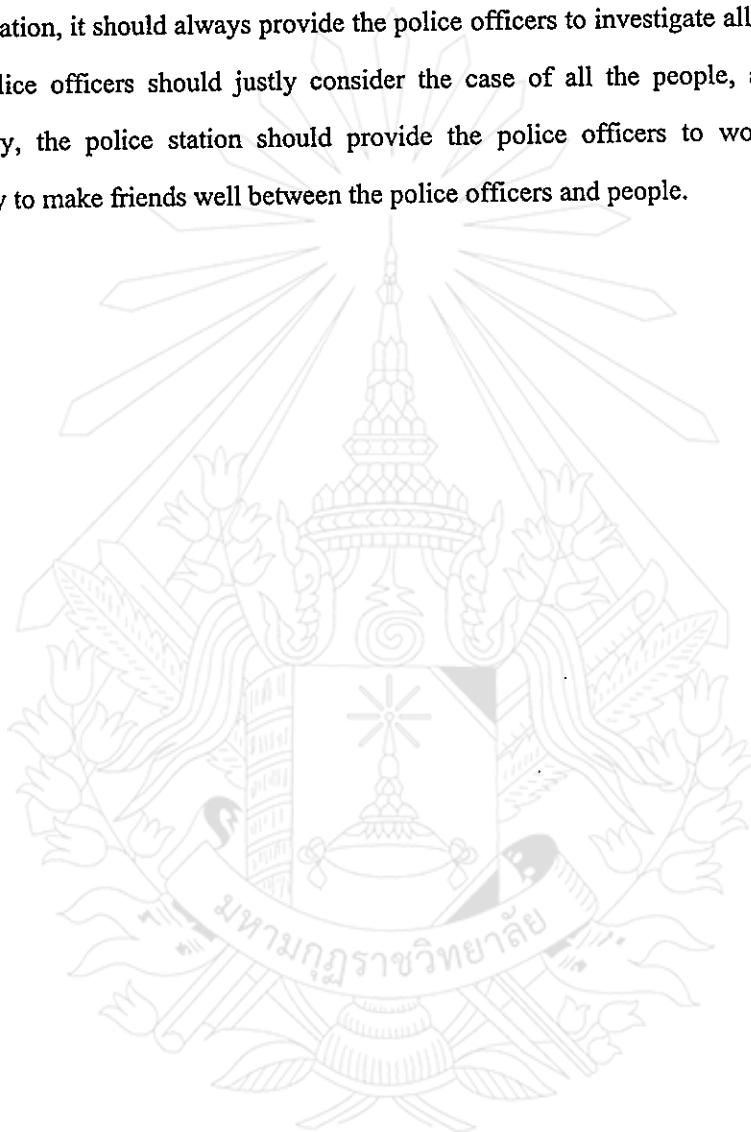
The objectives of thematic paper were as follows: 1) to study an image of Wangchoa provincial police station according to its customers' opinions, 2) to compare the image of Wangchoa provincial police station according to its customers' opinion with their different sex and occupation, and 3) to study the suggestion concerning the way to develop the image of Wangchoa provincial police station. This study was a quantitative methodology. Its instrument was a questionnaire. The samples were 392 people who were 20 years old or over 20 years and had been in the zone of Wangchoa district in Tak province. The stratified sampling was used and then each of the stratified sampling was used by simple random sampling. There were two analytical statistics; namely, descriptive and inferential statistics. One consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The other consisted of t-test and One-Way ANOVA or F-test. After having been analyzed and found to be a statistically significant difference at the 0.05 level, it was continually analyzed for finding out the difference of mean in pair by Scheffé's method through computing.

The results of research were found as follows:

1) The image of Wangchoa provincial police station according to its customers' opinions was at a moderate level in overall five aspects. When considered in each aspect, it was found to be at the highest average in justice, next in crime protection and subjugation, and at the lowest average in place services, respectively.

2) The results of hypothesis test were found that people with their sex and occupation acknowledged the image of Wangchoa provincial police station in Tak province with no difference in overall five aspects.

3) The suggestion concerning the way of developing the image of Wangchoa provincial police station in Tak was found as follows: 1) In place service, provincial station should provide people with a sign to tell people who come to get served clearly, 2) In service, it should prepare for police officers to welcome and suggest the people who come to get served, 3) In crime protection and subjugation, it should always provide the police officers to investigate all the zone, 4) In justice, the police officers should justly consider the case of all the people, and 5) In associated community, the police station should provide the police officers to work in the associated community to make friends well between the police officers and people.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์สำเร็จลงได้เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือและความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมหาวิทยาลัย และบุคคลที่ได้ให้ความช่วยเหลือดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ พระราชสาร โมลี ผู้ทรงคุณวุฒิประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษา ขอขอบคุณคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนสามารถนำความรู้มาเขียนสารนิพนธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดจนแก้ไขปัญหา สามารถทำให้ สารนิพนธ์นี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง

ขอขอบคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ ดร.ชวลิต ไหลรินทร์, พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา และ ดร. ปัญญา คล้ายเดช กรรมการ ที่ได้ชี้แนะข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป

ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้อนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือการวิจัยทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์, รองศาสตราจารย์ ดร.ระมิด โขชัย, รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นาค ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์ และนายนิรศร์ ศรีโพธิ์

ขอขอบคุณ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาชน อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการแจก การตอบ และรวบรวมแบบสอบถามคืนทำให้ได้ข้อมูลสำหรับงานสารนิพนธ์

ขอขอบคุณ บิดา-มารดา และเพื่อนนักศึกษา เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่กล่าวมาได้เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือเติมเต็มในสิ่งที่ขาดแคลนด้วยดีเสมอมา ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำองค์ความรู้ ให้บริการ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสามารถทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ดาบตำรวจศรีบุญมี แก้วบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ	34
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	38
2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	45
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51

	๗	
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	52
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
3.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	57
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
	ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	62
	ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ ของประชาชนผู้มาใช้บริการ	63
	ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	69
	ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจ ภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ	83
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
5.1	สรุปผลการวิจัย	88
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	90
5.3	ข้อเสนอแนะ	93
	5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	93
	5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	93
	บรรณานุกรม	94
	ภาคผนวก	97
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	98

ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ	100
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	106
ภาคผนวก ง	แบบสอบถาม	108
ภาคผนวก จ	สรุปผลค่า IOC	117
ภาคผนวก ฉ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	122
ประวัติผู้วิจัย		125



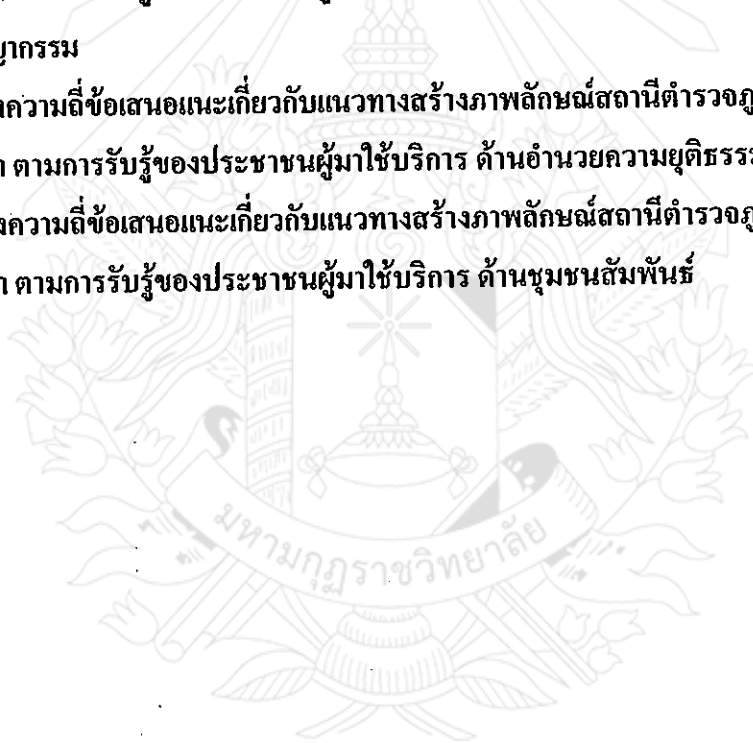
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบล	53
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จังหวัดตากจำแนกตามอาชีพ	62
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน	63
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่	64
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	66
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์	68
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวิงเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน ที่มีเพศต่างกัน	69

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้าน อาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	70
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ที่มีเพศต่างกัน	70
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน	71
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีเพศ ต่างกัน	72
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้าน อำนวยความสะดวกจราจร จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 4.18	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ที่มีเพศต่างกัน	73
ตารางที่ 4.19	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ด้านชุมชนสัมพันธ์ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	74
ตารางที่ 4.20	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ที่มีเพศต่างกัน	74
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	75

ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวม 5 ด้าน	75
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	76
ตารางที่ 4.24	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอาชีพต่างกัน	76
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	77
ตารางที่ 4.26	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน	77
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.28	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีอาชีพต่างกัน	78
ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	79
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ที่มีอาชีพต่างกัน	80
ตารางที่ 4.32	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	81

- ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย
ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้
บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ 82
- ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตาม
การรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ที่มีอาชีพต่างกัน 82
- ตารางที่ 4.35 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ 83
- ตารางที่ 4.36 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ 84
- ตารางที่ 4.37 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรม 84
- ตารางที่ 4.38 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก 85
- ตารางที่ 4.39 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ 86



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงอาณาเขตอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก	45
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงโครงสร้างสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก	46
แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	50



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและสังคม มีการใช้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ มีความเป็นสาธารณะมากยิ่งขึ้น ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคลากร จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะองค์กรหรือบุคลากรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะได้รับความร่วมมือ เชื่อถือและศรัทธาที่ดี ที่ผ่านมามีสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามปฏิบัติหน้าที่โดยใช้กลยุทธ์ในการปราบปรามเป็นหลัก ได้แก่ การสืบสวน สอบสวน และจับกุมผู้กระทำผิด การปฏิบัติงานของตำรวจจึงมีส่วนสร้างความรักและความเกลียดชังของประชาชนได้ตลอดเวลา บางครั้งอาจสร้างความเคียดแค้นให้กับประชาชน เช่น การตรวจค้นสถานบริการ การตรวจค้นตามท้องถนน หรือการจับกุมคดีต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะข่าวหรือเหตุการณ์ที่นำเสนอภาพลบของตำรวจ เช่น การขังลิ้มผู้ต้องหา การใช้ศาลเตี้ยเรียกรับเงินทองโดยมิชอบ ซ่อมผู้ต้องหา เพื่อให้ผู้ต้องหาไร้สารภาพ การสร้างพยานเท็จ โยนบาปให้คนบริสุทธิ์ จับผิดตัว โดยไม่ได้กระทำผิดซึ่งกลายเป็นแพะในศาลหรือเหยื่ออาชญากรรม ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตามที่เสนอข่าวทางสื่อมวลชนทุกประเภทย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจและไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ¹

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนระดับภูมิภาคมีความสำคัญยิ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้การบริการสนองตอบตามความต้องการของประชาชนให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดปัญหา

¹ดาบตำรวจราเชน สายะพันธ์, “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ในทัศนะประชาชน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์), 2550, หน้า 101.

ความผิดพลาดในการจับกุมผู้กระทำความผิด ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีเท่าที่ควรในการเอาใจใส่ดูแล บำบัดทุกข์บำรุงสุขจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติงานยังเกิดความล่าช้า ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร²

สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก มีหน้าที่รับผิดชอบ 3 ตำบล 26 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 29,373 คน อัตรากำลังของสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ทั้งหมด 102 นาย อัตราส่วนความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจต่อประชากรและพื้นที่ ตำรวจ : ประชากร=1 : 269 คน ตำรวจ : พื้นที่=1 : 3.416 ตารางกิโลเมตร ปัญหาในพื้นที่พบว่า สภาพพื้นที่เป็นที่สูงสลับภูเขาการคมนาคมไม่สะดวก การให้บริการ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ทั่วถึง ในพื้นที่มีอาชญากรรมด้านยาเสพติดแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว การกระทำความผิดสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้การสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดอาญายากยิ่งขึ้น ประชาชนบางส่วนไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้เบาะแสผู้กระทำความผิด พื้นที่เสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมหรือการให้ความร่วมมือในการเป็นพยานในศาล การชี้ตัวผู้กระทำความผิด รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้สึที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องการศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต้องการทราบว่า ประชาชนมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจในระดับใด ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวคิดภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์³ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชานำไปปรับปรุงแก้ไข ให้ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต

² ร้อยตำรวจโท อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2544, หน้า 142.

³ พันตำรวจเอกประจักษ์จันต์ สุโกศล, “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณีโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, หน้า 101.

และทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น มีความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 18,756 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านการให้บริการ
- 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 4) ด้านอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

1.5.4 ทำให้สามารถมีข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชานำไปปรับปรุงแก้ไข ให้ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น มีความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น

1.6 คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงาน องค์กร สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมบวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่

สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า หมายถึง สถานที่บริการประชาชนสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้บริการประชาชนในระดับภูมิภาค ตั้งอยู่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตำบล 24 หมู่บ้าน

ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจภูธรวังเจ้า หมายถึง ภาพลักษณ์เป็นภาพของสถานีดำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของประชาชนผู้มารับบริการว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื้อถือ ไม่เชื้อถือ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย หรือเฉย ๆ ซึ่งภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ขนาดของสถานีดำรวจมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานีดำรวจสะอาด ร่มรื่น มีการแสดงแผนผังห้องทำงาน มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

ด้านการให้บริการ หมายถึง มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม บริการด้วยความสุภาพ มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะแสทางโทรศัพท์

ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติ หมายถึง ร้อยเวรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ สามารถติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ มีร้อยเวรอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา

ด้านชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ สามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีแผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจอารมณ์ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทร่วมกับการรับรู้ของต่อประชาชนต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 2 เพศ ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อาชีพ หมายถึง หน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 4 อาชีพ ได้แก่ 1) เกษตรกร, 2) รับจ้าง, 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ 4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและสังคม มีการใช้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ มีความเป็นสาธารณะมากยิ่งขึ้น ภาพลักษณ์ขององค์กร บุคลากร จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะองค์กรหรือบุคลากรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะได้รับความร่วมมือ เชื่อถือและศรัทธาที่ดี ที่ผ่านมาสำนักรงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามปฏิบัติหน้าที่โดยใช้กลยุทธ์ในการปราบปรามเป็นหลัก ได้แก่ การสืบสวน สอบสวน และจับกุมผู้กระทำผิด การปฏิบัติงานของตำรวจจึงมีส่วนสร้างความรักและความเกลียดชังของประชาชนได้ตลอดเวลา บางครั้งอาจสร้างความเคียดแค้นให้กับประชาชน เช่น การตรวจค้นสถานบริการ การตรวจค้นตามท้องถนน หรือการจับกุมคดีต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะข่าวหรือเหตุการณ์ที่น่าเสียดายของตำรวจ เช่น การขังลิ้มผู้ต้องหา การใช้ศาลเตี้ยเรียกปรับเงินทองโดยมิชอบ ซ่อมผู้ต้องหา เพื่อให้ผู้ต้องหารับสารภาพ การสร้างพยานเท็จ โยนบปไปให้คนบริสุทธิ์ จับผิดตัว โดยไม่ได้กระทำผิดซึ่งกลายเป็นแพะในศาลหรือเหยื่ออาชญากรรม ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตามที่เสนอข่าวทางสื่อมวลชนทุกประเภทย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจและไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ¹

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนระดับภูมิภาคมีความสำคัญยิ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะปฏิบัติงานให้บริการประชาชนระดับภูมิภาคในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้การบริการสนองตอบตามความต้องการของประชาชนให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดปัญหา

¹ดาบตำรวจราชน สายะพันธ์, “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ในทัศนะประชาชน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์), 2550, หน้า 101.

ความคิดพลาดในการจับกุมผู้กระทำผิด ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีเท่าที่ควรในการเอาใจใส่ดูแล บำบัดทุกข์บำรุงสุขจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติงานยังเกิดความล่าช้า ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร²

สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก มีหน้าที่รับผิดชอบ 3 ตำบล 26 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 29,373 คน อัตรากำลังของสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ทั้งหมด 102 นาย อัตราส่วนความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจต่อประชากรและพื้นที่ ตำรวจ : ประชากร=1 : 269 คน ตำรวจ : พื้นที่ =1 : 3.416 ตารางกิโลเมตร ปัญหาในพื้นที่พบว่า สภาพพื้นที่เป็นที่สูงสลับภูเขาการคมนาคมไม่สะดวก การให้บริการ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ทั่วถึง ในพื้นที่มีอาชญากรรมด้านยาเสพติดแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว การกระทำผิดคดีลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้การสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำผิดความผิดอาญามากยิ่งขึ้น ประชาชนบางส่วนไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้เบาะแสผู้กระทำผิด พื้นที่เสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมหรือการให้ความร่วมมือในการเป็นพยานในศาล การชี้ตัวผู้กระทำผิด รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องการศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต้องการทราบว่า ประชาชนมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจในระดับใด ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวคิดภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชานำไปปรับปรุงแก้ไข ให้ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต

²ร้อยตำรวจโท อุดลย์ ชัยประสิทธิกุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2544, หน้า 142.

³พันตำรวจเอกประจักษ์จันต์ สุโกศล, “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณีโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, หน้า 101.

และทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น มีความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 18,756 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษครั้งนี้มุ่งศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านการให้บริการ
- 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 4) ด้านอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

1.5.4 ทำให้สามารถมีข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชานำไปปรับปรุงแก้ไข ให้ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น มีความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น

1.6 คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงาน องค์กร สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมบวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่

สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า หมายถึง สถานที่บริการประชาชนสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งให้บริการประชาชนในระดับภูมิภาค ตั้งอยู่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตำบล 24 หมู่บ้าน

ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจภูธรวังเจ้า หมายถึง ภาพลักษณ์เป็นภาพของสถานีดำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของประชาชนผู้มารับบริการว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย หรือเฉย ๆ ซึ่งภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ขนาดของสถานีดำรวจมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานีดำรวจสะอาด ร่มรื่น มีการแสดงแผนผังห้องทำงาน มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

ด้านการให้บริการ หมายถึง มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม บริการด้วยความสุภาพ มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะแสทางโทรศัพท์

ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้านอำนวยความสะดวก หมายถึง ร้อยเวรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ สามารถติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ มีร้อยเวรอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา

ด้านชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ สามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีแผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจอารมณ์ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทร่วมกับการรับรู้ของต่อประชาชนต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 2 เพศ ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อาชีพ หมายถึง หน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 4 อาชีพ ได้แก่ 1) เกษตรกร, 2) รับจ้าง, 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ 4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้ใช้บริการ” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

2.1.1 ความหมายภาพลักษณ์

คำว่า “Image” เดิมใช้คำว่า จินตภาพ หรือ จินตนาการ แต่ไม่ได้รับความนิยมจนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลเรือตรีพระวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปประพันธ์พงศ์ จึงได้เสนอให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทน แต่ก็ยังได้รับความนิยมน้อยอยู่เพราะได้มีผู้ใช้คำว่า “ภาพพจน์” กันอย่างแพร่หลาย ในความหมายของคำว่า Image ทั้ง ๆ ที่ความหมายของความถูกต้องควรใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” เพราะจะตรงกับความหมายของคำว่า Image ในภาษาอังกฤษมากกว่าคำว่า ภาพพจน์

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง ให้ความหมายภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงาน องค์กร สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้รับรู้

ข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมบวกกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่²

วิจิตร อาวะกุล ให้ความหมายภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็นภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลที่เกิดความรู้สึกรู้สึกขึ้นในจิตใจของคนเรารู้ว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย หรือเฉย ๆ ถ้าความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไรภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น³

ประจวบ อินอ้อด ให้ความหมายภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ว่าเป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึก ความนึกคิดของคนที่มีต่อกรณี บุคคล หรือ สถาบัน เป็นคุณค่าเพิ่ม หรือความนิยมซึ่งจะเป็นพลังที่จะนำไปสู่พฤติกรรม ภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล เกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร ซึ่งภาพที่เกิดขึ้นอาจได้จากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมของตัวเอง⁴

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ หมายถึง ข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัวและเป็นภาพที่อยู่ในใจนานแสนนานของบุคคล ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความหวังได้ เพราะว่าภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง แต่เป็นเรื่องของการรับรู้

2.1.2 การเกิดภาพลักษณ์

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง การพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ เมื่อบุคคลได้รับทราบเหตุการณ์ เรื่องราวมาจากภายนอกมายังตัวเขานั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถจะสร้างเป็นภาพได้ทันที โดยภาพลักษณ์สามารถเกิดได้ 2 ประการ คือ

1. เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามสภาพการณ์ เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ อันเกิดจากการปล่อยให้ไปไปตามสภาวะแวดล้อมแล้วแต่ประชาชนจะนึกคิด โดยไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามที่องค์กรปรารถนา
2. เกิดขึ้นโดยการสร้างสรรค์ โดยกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ตามที่องค์กรได้วางแผนไว้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ซึ่งเป็นเรื่องกิจกรรมขององค์กรว่าเป็นไปในรูปแบบใดและเรื่องของบุคคลากรภายในเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติงาน

²ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, สื่อสารการประชาสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สามเจริญพาณิชย์, 2541), หน้า 160.

³วิจิตร อาวะกุล, เทคนิคการประชาสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 184.

⁴ประจวบ อินอ้อด, เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มณฑนาสถาปัตย์, 2532), หน้า 196.

โดยเฉพาะบทบาทของผู้บริหาร บุคลิกและการแสดงออกในสังคม ซึ่งจะฉายภาพลักษณ์ขององค์กร ต่อสาธารณชนได้อย่างชัดเจน เช่น เมื่อนึกถึงองค์กรก็จะนึกถึงว่าผู้บริหารคือใคร เป็นอย่างไร⁵

วิรัช ฤทธิรัตนกุล กล่าวว่า การเกิดภาพลักษณ์สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate image) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional image) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/service image) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราของสินค้า (Brand image) ได้จำแนกภาพลักษณ์ออกเป็นประเภทสำคัญ ๆ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อ บริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งจะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และรวมถึงสินค้าผลิตภัณฑ์ (product) และการบริการ (Service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้นคำว่าภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate image) จึงมีความหมาย กว้างขวาง และยังหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของ บริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institution image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของ ประชาชนที่มีต่อสถาบัน หรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือที่องค์กรเพียง อย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/service image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของ ประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือของของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของ ประชาชนที่มีต่อตราสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากจะใช้ในด้าน การโฆษณา (Advertising) และการ ส่งเสริมการขาย (sales promotion)⁶

กล่าวโดยสรุป การเกิดภาพลักษณ์ เกิดขึ้น โดยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามสภาพการณ์ เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ และเกิดขึ้น โดยการสร้างสรรค์ โดยกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ตามที่ องค์กรได้วางแผนไว้ในการดำเนินกิจกรรม

⁵ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, สื่อสารการประชาสัมพันธ์, อ่างแล้ว, หน้า

⁶วิรัช ฤทธิรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์, อ่างแล้ว, หน้า 184.

2.1.3 ลักษณะของภาพลักษณ์

วิรัช ถภีรัตนกุล ลักษณะที่สำคัญของภาพลักษณ์ คือ การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้เวลา เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนฝังรากลึกลงอยู่ในจิตใจและทัศนคติหรือความรู้สึกของประชาชน ที่ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของภาพลักษณ์ว่า ภาพลักษณ์เป็นการสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณ ความนิยมชมชอบให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต้องอาศัยเวลาพอสมควรแต่ภาพลักษณ์ที่ดีอาจสูญเสียดังง่ายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งการแก้ไขภาพลักษณ์กลับคืนนั้นทำได้ยาก แต่ก็สามารถทำได้โดยต้องอาศัยเวลา⁷

กล่าวโดยสรุป ลักษณะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ดี อาศัยเวลาในการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้ที่พบเห็นเกิดความประทับใจ

2.1.4 องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการของความคิดจิตใจ ในเมื่อคนเราไม่ได้มีเพียงประสบการณ์โดยตรงกับโลกรอบตัวซึ่งเราได้สัมผัส ชิมรส ได้กลิ่น และเห็นได้ด้วยตาตนเองเท่านั้น เรายังมีประสบการณ์โดยทางอ้อมอื่น ๆ ด้วย ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ต้องอาศัยการตีความและให้ความหมายสำหรับตนเองด้วย ภาพลักษณ์จึงเป็นการแทนความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective representation) หรือความประทับใจภาพปรากฏ (Appearance) ความคล้ายคลึงหรือเป็นการแทนความหมายของการรับรู้ ตีความกระบวนการของการรับรู้อย่างเลือกสรรและให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ นี้ คือ กระบวนการเกิดภาพลักษณ์ ซึ่งมักจะมี ความหมายสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ในสิ่งที่ไม่มีความหมายชัดเจนในตัวของมันเอง

พงษ์เทพ วรกิจโกภาทร กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถจะแยกเป็นส่วน ๆ ได้อย่างเด็ดขาด ดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ (cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้นั่นเอง ซึ่งอาจจะ เป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้
2. องค์ประกอบเชิงเรียนรู้ (Cognitive component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective component) ได้แก่ ภาพลักษณ์เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้สึกและความรู้สึก

การเกิดภาพลักษณ์ในเชิงการสื่อสาร สามารถพิจารณาในสาระของลักษณะการรับรู้ข่าวสารที่มีส่วนสัมพันธ์หรือมีผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาพลักษณ์เป็นสำคัญลักษณะการก่อตัวของภาพลักษณ์ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแล้วจะก่อตัวขึ้นจากการผสมผสานขององค์ประกอบเชิงความรู้สึก การรับรู้ความรู้สึกและการกระทำ จนเกิดเป็นภาพของโลกที่บุคคลมีประสบการณ์มา กล่าวคือจะมีสิ่งที่ถูกสังเกต ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกรับรู้ผ่านเข้ามาทางการรับรู้ ได้แก่ สัมผัสทั้ง 5 ของบุคคลเป็นการสังเกตจากประสบการณ์โดยตรงหรือโดยอ้อม ทั้งผ่านสื่อมวลชนและสื่ออื่น ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ⁸

ประจวบ อินอ๊อด ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนานั้นควรครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง สินค้าหรือตราสินค้า ความปลอดภัย มลภาวะ เทคโนโลยี การมีส่วนร่วมเสริมสร้างเศรษฐกิจและสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ องค์ประกอบของการสร้างภาพลักษณ์ คือ ตัวอาคาร สถานที่ ผู้บริหาร บทบาทในสังคมของผู้บริหาร⁹

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง การสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ได้ด้วยการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ แม้จะอาศัยระยะเวลาที่ยาวนานและต่อเนื่องแต่ให้ผลคุ้มค่า ภาพลักษณ์นี้จะปล่อยให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติไม่ได้เพราะจะไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ หรืออาจผิดพลาดจากความไม่เป็นจริงและพัฒนาอยู่เสมอ ภาพลักษณ์ที่สร้างสรรค์ประกอบด้วยการส่งเสริม การป้องกัน การรักษาและการแก้ไข¹⁰

⁸พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร, ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เจริญผล, 2537), หน้า 127.

⁹ประจวบ อินอ๊อด, เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร, อ่างแก้ว, หน้า 197.

¹⁰ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, สื่อสารการประชาสัมพันธ์, อ่างแก้ว, หน้า

วิธี **ลภีรัตนกุล** การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Positive image) ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งย่อมเป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานขององค์กรหรือสถาบันนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วหรือใช้เวลาเพียงช่วงสั้นได้

วิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานมี 3 วิธี ดังนี้

1. ค้นหาถึงจุดเด่นและจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานเพื่อศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป

2. วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่องค์กรหรือสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เช่น จุดยืน (Standpoint) ของสถาบันคืออะไรหน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด เป็นต้น

3. คิดหัวข้อ (Themes) เพื่อเข้าไปช่วยดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์¹¹

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์นั้นมีลักษณะหลายรูปแบบ มีทั้งภาพลักษณ์ที่ไม่เป็นจริง ภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ที่ได้รับการสร้างสรรค์อย่างมีแบบแผน ตลอดจนภาพลักษณ์ที่เข้าใจง่าย โดยมีองค์ประกอบอันเกิดจากความรู้ความรู้สึก และประสาทสัมผัสในด้านการรับรู้หรือในด้านการกระทำต่าง ๆ นอกจากนี้ภาพลักษณ์ยังสามารถใช้เป็นแนวทางการจัดการหรือการดำเนินงานในสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในด้านบริการ การอำนวยความสะดวกและการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ดีจึงต้องขึ้นอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจ

ประจักษ์จินต์ สุโกศล กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ เกิดความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน ภาพลักษณ์ที่สำคัญที่สถานีตำรวจควรมีแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสถานีตำรวจควรมีอาคารสถานที่ที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สถานที่มีความสะอาด มีแผนผังแสดงอย่างชัดเจน สะดวกในการติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ มีที่พักสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการมีป้ายบอกสถานที่

¹¹วิธี **ลภีรัตนกุล**, การประชาสัมพันธ์, อ่างแล้ว, หน้า 185.

แสดงห้องทำงานที่ชัดเจน ไปมาสะดวกเข้าออกง่ายเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชน ดังนั้น สถานีตำรวจควรปรับปรุงสร้างภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสมประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของประชาชน

2. ด้านการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสุภาพ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้การแนะนำประชาชนที่มารับบริการ จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะแสทางโทรศัพท์ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่สามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น ส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เสียสละคอยดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง พร้อมทั้งการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการชี้เบาะแสนร้าย พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ผลมากยิ่งขึ้น

4. ด้านอำนวยความสะดวกนิรกรรม พนักงานสืบสวนสอบสวนเหมาะสมกับปริมาณงาน ร้อยเวรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและยุติธรรม มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้เสียหายทราบ สามารถติดต่อขอประกันผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกคน ปฏิบัติหน้าที่ตรงมาตรงไป ไม่เกรงกลัวอิทธิพลผู้กระทำความผิด คุ่มครองป้องกันสุจริตชน เพื่อให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไร่ใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5. ด้านชุมชนสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีเพียงพอ สามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน ประชาชนรับทราบโครงการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างทั่วถึง มีการสำรวจรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ จัดชุดชุมชนสัมพันธ์ให้ความรู้และขอความร่วมมือจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าว กัญญาหมายที่ประชาชนควรรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความรู้สึกที่ดีเป็นมิตรระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน¹²

¹² พันตำรวจเอก ประจักษ์จินต์ สุโกศล, "การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณีโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น", วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2540, หน้า 111.

ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจมีนักวิชาการให้ศึกษาและรวบรวมไว้ดังนี้

ภาพลักษณ์ในการบริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แนะนำและ บริการประชาชนในบริเวณใกล้เคียงที่ตรวจ¹³

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการ กระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ที่แสดง เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุม การบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำหลักการบริการมาใช้กับสายตรวจ จึงทำให้เกิด หลักเกณฑ์ในการทำงานดังนี้

1. การระงับเหตุ สายตรวจมีหน้าที่ในการระงับเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบใน พื้นที่ที่ได้รับแจ้งเหตุไม่ว่าจะเป็นการแจ้งด้วยวิธีใด ในกรณีที่ได้รับแจ้งทางวิทยุจากศูนย์วิทยุหรือ สถานีตำรวจนั้น ๆ ต้องแจ้งให้ทราบด้วยว่า ต้องใช้เวลาเท่าใดในการเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ เพื่อ ศูนย์วิทยุหรือสถานีสามารถตรวจสอบการปฏิบัติได้

2. การรักษาสถานที่เกิดเหตุ ตำรวจสายตรวจจะเป็นตำรวจชุดแรกที่ไปถึงสถานที่เกิดเหตุ การรักษาสถานที่เกิดเหตุเพื่อรักษาร่องรอยพยานหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งการแสวงหาพยานบุคคลที่ อยู่ในที่เกิดเหตุ เพื่อแจ้งต่อพนักงานสอบสวนเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยให้การ สอบสวนประสบความสำเร็จ

3. การเข้าจุดกักตัวสกัดจับคนร้าย เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ทั้งเหตุที่ขึ้นภายในเขตท้องที่ของตนเอง และในท้องที่ใกล้เคียง¹⁴

¹³สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2543), หน้า 106.

¹⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 107.

กล่าวโดยสรุป ด้านการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการประชาชน ในด้านการจัดการจากรัฐเงิน เนื่องจากประสบเหตุจรรยาบรรณคดีคดี - เพราะมีรถเฉี่ยวชนกัน รักษาที่เกิดเหตุอาชญากรรมต่าง ๆ หรือการช่วยเหลือบ้าน เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่ เป็นการป้องกันมิให้คนร้ายเข้าไปลักทรัพย์ และเป็นการบริการประชาชนที่ต้องไปประกอบกิจกรรมนอกบ้าน ซึ่งตำรวจสายตรวจจะพบบ่อย ๆ ก็คือ ประชาชนไม่อยู่บ้านในช่วงเทศกาลวันหยุดหลาย ๆ วันติดต่อกัน โดยทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับ

ภาพลักษณ์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กล่าวว่า การป้องกันอาชญากรรมเป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน โดยมีกรอบหรือนโยบายการปฏิบัติ ดังนี้

1. การลาดตระเวนตรวจตราท้องที่
2. การตรวจสมุดประจำจุดตรวจธนาคาร ร้านทอง เพื่อเป็นการตัดช่องโอกาสของคนร้าย และสร้างความอบอุ่นใจให้กับประชาชน
3. การตั้งจุดตรวจค้นยานพาหนะเป็นการรวบรวมกำลัง เพื่อตรวจค้น ยานพาหนะ ต้องสงสัยที่ผ่านไปมา
4. การตรวจสอบรถต้องสงสัย เป็นการตรวจสอบยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ที่ พบว่ามีลักษณะที่น่าสงสัย เช่น รถไม่ติดแผ่นป้ายทะเบียน ไม่ใช่แผ่นป้ายทะเบียนของทางราชการ เป็นต้น หรือผู้ขับขี่มีลักษณะอันน่าสงสัย โดยเป็นการตรวจสอบในขณะที่สายตรวจ ออกตรวจท้องที่ไปพบรถลักษณะดังกล่าวข้างต้นในพื้นที่
5. การปิดล้อมตรวจค้นตัวงูสุรา เป็นการตัด โอกาสที่จะเกิดเหตุร้ายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการดื่มสุรา รวมทั้งทำการตรวจค้นเพื่อหาอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายตรวจในขณะที่ออกตรวจพบงูสุราที่นั่งดื่มในที่สาธารณะ
6. การปิดล้อมตรวจค้นสถานที่ซึ่ง ได้มีการสืบสวนหาข่าวไว้ก่อนแล้ว หรือตามที่ได้รับแจ้ง โดยเลือกห้วงเวลาปฏิบัติตามความเหมาะสม
7. การตรวจค้นบุคคลต้องสงสัยในที่สาธารณะเพื่อพบสิ่งของที่มีไว้เป็นความผิด หรือที่ได้มาจากการกระทำความผิด
8. การตรวจสถานบริการ เป็นมาตรการที่ใช้สายตรวจ ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของสถานบริการต่าง ๆ ในกรณีที่มีสถานบริการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนมากเกินความสามารถของหัวหน้าสายตรวจที่จะตรวจสอบให้ทั่วถึงในเวลาอันจำกัด จึงจำเป็นต้องมอบหมายภารกิจในการ

ตรวจสอบเบื้องต้นให้สายตรวจเป็นผู้ตรวจสังเกต และรายงานหัวหน้าสายตรวจ เมื่อพบว่ามี การกระทำผิดกฎหมาย¹⁵

กองบัญชาการตำรวจนครบาล กล่าวว่า การป้องกันอาชญากรรม หมายถึง การใช้มาตรการ และวิธีการต่าง ๆ ที่จะไม่ให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยจำแนกออกเป็นการกำจัดต้นเหตุ การขจัด ความปรารถนาที่จะกระทำและการขจัดช่วง โอกาสที่จะกระทำผิด ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่รัฐบาล เอกชน และประชาชนในการร่วมมือกัน ซึ่งถือว่าเป็นงานหน้าที่ของตำรวจเป็น สำคัญ รวมถึงลดจนถึงการใช้มาตรการต่าง ๆ ระงับเหตุการณ์กระทำผิด การจับกุม การควบคุม อาชญากรรมเพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมหวนกลับมากระทำผิดอีก การพิจารณาการลงโทษ อาชญากรให้เกิดความเข็ดหลาบทั้งยังเป็นการเตือนใจแก่ผู้ที่คิดจะประกอบอาชญากรรมอีกประการ หนึ่ง โดยอาจจะเป็นการป้องกันและระงับเหตุในการเกิดอาชญากรรม การป้องกันยังเป็นการ สืบสวนปราบปรามในการติดตามจับกุมภายหลังจากเกิดเหตุแล้ว

การป้องกันอาชญากรรม หมายถึง การกั้น หรือกีดกันให้พ้นภัยจากอาชญากรรม หรือการ หาวิธีการยับยั้งมิให้เกิดการกระทำผิดขึ้น โดยการนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้เพื่อขจัดเหตุ หรือ ทำให้เหตุนานาประการแห่งอาชญากรรมหมดสิ้นไปหรือเบาบางลง ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. หาทางให้ประชาชนเคารพกฎหมาย และในขณะที่เดียวกันควรช่วยกันทำลายสิ่งทีลด ความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายลงไป ระเบียบของสังคมจะเสื่อมลงถ้าประชาชนคลายความเชื่อถือใน กฎหมาย กฎหมายที่ออกต้องเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้รักษากฎหมายต้องมีสมรรถภาพเข้มแข็ง สื่อมวลชนก็ควรสำนึกในความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ควรช่วยกันยับยั้งการเหยียดกฎหมาย
2. หาทางกำจัดวิธีการวิ่งเต้นและติดสินบนเจ้าหน้าที่โดยเด็ดขาด ในสังคมที่ยังไม่เจริญจะมี การวิ่งเต้นและติดสินบนแก่เจ้าหน้าที่มาก สังคมนั้น ๆ ก็จะเจริญไปได้ช้า จึงต้องช่วยกันแก้ไขด้วย การกำจัดการวิ่งเต้นเด็ดขาดเพื่อรักษาคุณธรรมของสังคม
3. ผู้ใหญ่ควรเลิกปฏิบัติสิ่งที่ไม่ดีงาม ถ้าเด็กเห็นผู้ใหญ่ปฏิบัติสิ่งที่ดี ๆ และเห็นอยู่จำเ ย่อมส่งผลร้ายในการอบรมสั่งสอนเด็ก เพราะคำสั่งสอนจะขัดกับการกระทำ จะทำให้เด็กมีความ สับสน และอาจสร้างความเชื่อที่ผิดขึ้นในใจเด็กได้ ความคิดที่ไม่ดีย่อมทำให้กระทำความผิดได้ง่าย
4. การปลูกฝังในด้านคุณธรรมและศีลธรรม การปลูกฝังจะทำให้เด็กมีกำลัง ทางศีลธรรม ในตัวดีขึ้น มีศรัทธามั่นคงมีความเชื่อมั่นในแนวความคิดของตน และนิยมคุณค่าที่ถูกต้อง สามารถ ระงับใจต่อสิ่งที่ชั่วร้ายได้ วิธีการจำเป็นต้องนำเด็กให้ใกล้ชิดศาสนา โดยผู้ใหญ่เป็นผู้นำทาง เด็ก

¹⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 108.

ย่อมนิยมตามอย่างคนที่เด่นในสังคม ฉะนั้นผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงจึงควรระมัดระวังตัว โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่เผยแพร่ศีลธรรมจะต้องวางตัวให้เหมาะสม

5. หาท่างควบคุมวิธีการอันไม่สุจริตในธุรกิจการค้า ในวงการค้าไม่ควรปล่อยให้มีการแสวงหาความร่ำรวย โดยมีชอบ นักธุรกิจที่ไม่สุจริตควรถูกฟ้องร้องดำเนินคดีลงโทษตามกฎหมายอย่างจริงจังให้ประจักษ์แก่สายตาประชาชน และในวงการค้าก็ควรควบคุมมารยาทในวิชาชีพด้วยกันด้วย อาจใช้วิธีคว่ำบาตร ความร่ำรวยของนักธุรกิจแบบนี้เป็นการหาเงินโดยทำทลายกฎหมายและศีลธรรมอันดี จึงควรช่วยกันกำจัด

6. พยายามลดนรกหรือลดบรยากาศความบกพร่องเกี่ยวกับจิตใจและบุคลิกภาพของบุคคล บางจำพวก ผู้มีจิตใจและบุคลิกภาพบกพร่อง ควรควบคุม อย่างลดนรกและให้การบำบัดรักษาตามคำแนะนำของแพทย์ จิตแพทย์ควรพยายามปรับปรุงวิธีการที่ใช้กับบุคคลเหล่านี้เป็นพิเศษ เช่น เด็กกระทำผิด ดินนิสัย ผู้มีบุคลิกภาพทราม

7. ควรให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแนวความคิด ประพฤติ พนักงานควบคุมประพฤติ นักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์เยาวชน และการส่งเสริมกิจกรรม โปรแกรมเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี

8. บทบาทขององค์การสังคมสงเคราะห์ในท้องถิ่น ก็ต้องมีความรับผิดชอบในงานด้านการป้องกัน และผลสำเร็จของงานป้องกันจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประชาชนว่ามีความสนใจต่อสวัสดิภาพของบุคคลในท้องถิ่นของตนเพียงใด และการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นองค์การสังคมสงเคราะห์ขึ้นในท้องถิ่นได้มาก ก็จะสามารถช่วยสงเคราะห์ผู้กระทำความผิดได้มาก¹⁶

ประเทือง ธนิยผล กล่าวว่ แนวความคิดในการป้องกันอาชญากรรมนั้นมาจากคำกล่าวที่ว่า “กันไว้ดีกว่าแก้” เช่น กรณีของการเกิดโรคระบาด หรือการเกิดเพลิงไหม้ หากมีการป้องกันได้ย่อมเป็นคุณมหาศาล อาชญากรรมก็ทำนองเดียวกันถ้าป้องกันได้ ความเสียหายใด ๆ จากอาชญากรรมย่อมไม่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน บทนิยามของคำว่า “อาชญากรรม” คือ การกระทำทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งรบกวนชีวิตของสังคม การกระทำบางอย่างเช่นหยิบฉวยของเล็ก ๆ น้อย ๆ ในร้านค้า และการออกเช็คไม่มีเงิน เป็นต้น เนื่องจากอาชญากรรมเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่ในทุกสังคม และทำลายความสงบเรียบร้อยของสังคมและทำให้สมาชิกสังคมไม่ปกติสุข ดังนั้นการป้องกันอาชญากรรมก็คือการป้องกันสังคมด้วย ด้วยเหตุที่ปัญหาอาชญากรรมมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม ฉะนั้น การป้องกันอาชญากรรม จึงถือเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกในสังคมและการป้องกันนี้จะทำให้ได้ผลก็ต้องอาศัย

¹⁶ กงบัญชาการตำรวจนครบาล, คู่มือการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามกองบัญชาการตำรวจนครบาล, (กรุงเทพมหานคร : ซี.เอส.ซี. การ์พิมพ์, 2548), หน้า 116.

ความร่วมมือจากทุกฝ่าย การป้องกันอาชญากรรม ต้องเริ่มตั้งแต่ป้องกันมิให้มีการประกอบอาชญากรรมขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ทางคือ

1. ป้องกันมิให้คนดี ประกอบอาชญากรรม การป้องกันทางนี้ทำได้โดยใช้กระบวนการจัดการทางสังคม อันได้แก่ การศึกษา อบรมให้สมาชิกในสังคมมีระดับจิตใจที่มีความสำนึกในความผิดชอบชั่วดี ยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม รวมทั้งให้มีความเกรงกลัวต่อการถูกลงโทษในการกระทำผิด ไม่กล้าละเมิดกฎหมาย

2. ป้องกันมิให้บุคคลที่เคยกระทำผิดกลับมากระทำผิดซ้ำอีกการป้องกันทางนี้ทำได้โดยใช้วิธีการแก้ไขอบรม พื้นฟูจิตใจให้กับมาเป็นคนดี ประกอบกับการฝึกอบรมวิชาชีพให้แก่ผู้ที่เคยกระทำผิด ให้ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยมิต้องประกอบอาชญากรรม การป้องกันวิธีนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในสังคม ที่ต้องช่วยกันสนับสนุนและให้โอกาสแก่บุคคลที่เคยกระทำผิดได้มีโอกาสกลับตัวเป็นคนดีแบบคนทั่วไปได้

3. การป้องกันมิให้ผู้ที่จะกระทำผิดมีโอกาสประกอบอาชญากรรม การป้องกันอาชญากรรมทางนี้ทำได้โดยให้ทุกคนทุกฝ่ายมีความระมัดระวัง ไม่ประมาทเลินเล่อ ไม่เปิดโอกาสเปิดช่องทางให้ผู้ร้ายสามารถลงมือกระทำผิดได้ ในปัจจุบันการป้องกันอาชญากรรมวิธีนี้ มีความเจริญรุดหน้าไปไกลมาก เพราะความเจริญทางเทคโนโลยี มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันเกี่ยวกับทรัพย์สิน และในทางตรงกันข้ามด้วยเหตุที่ความเจริญทางเทคโนโลยีแพร่ขยายไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ฝ่ายผู้ร้ายมีอุปกรณ์ในการประกอบอาชญากรรมอย่างทันสมัยยากแก่การป้องกันเช่นกัน

อย่างไรก็ตามการป้องกันตนเองหรือทรัพย์สินไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เป็นการลดช่องโอกาสในการประกอบอาชญากรรม ทำให้ผู้คิดร้ายประกอบอาชญากรรมได้ยากขึ้น จนไม่กล้าเสี่ยง จึงเท่ากับเป็นการยับยั้งผู้กระทำความผิดทางอ้อม การที่สังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลอาชญากรรมในอดีตที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงแนวโน้มของอาชญากรรมที่ตำรวจจะต้องเตรียมความพร้อมในการรับมือในอนาคต ดังนี้

1. รูปแบบของอาชญากรรม มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. อาชญากรรมที่มีความรู้และมีการวางแผนไว้ก่อนล่วงหน้า ทำให้ยากต่อการป้องกันอาชญากรรม
3. คดีเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย เพศ และคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น มีความรุนแรง และซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะคดีฆ่าผู้อื่น โดยเจตนา และคดีลักทรัพย์ในเคหาสถาน

4. คดีเด็ก และเยาวชน เป็นผู้กระทำความผิดเพิ่มสูงขึ้น เนื่องมาจากปัญหาในครอบครัว ทำให้เด็กและเยาวชนเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ก่ออาชญากรรมได้ง่าย

5. การประกอบอาชญากรรมมีการพัฒนาเป็นรูปแบบขององค์กร และเครือข่ายข้ามชาติ ซึ่งยากต่อการป้องกันปราบปราม

6. พฤติกรรมการกระทำผิดของคนร้ายจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือ และการกระทำผิดเกี่ยวกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น¹⁷

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนด ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในงานป้องกันอาชญากรรม ไว้ดังนี้

1. งานการข่าว และระบบข้อมูลอาชญากรรม
2. งานจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุจุดตรวจจุดสกัดและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและควบคุมมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น
3. งานจัดระบบสายตรวจทุกประเภท
4. งานควบคุมแหล่งอบายมุข และการจัดระเบียบสังคม
5. งานควบคุมจราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริ
6. งานฝึกอบรมประชาชน อาสาสมัคร เด็ก เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกเสือชาวบ้าน สมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ เป็นต้น เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและการรักษาความปลอดภัย เพื่อช่วยเหลือกิจการตำรวจ
7. งานคณะกรรมการตรวจสอบ และติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ระดับต่าง ๆ
8. งานประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน และทุกภาคส่วนของสังคม
9. งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการป้องกันอาชญากรรม
10. วางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานป้องกันอาชญากรรม
11. ตรวจสอบติดตามและประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่าง ๆ

¹⁷ประเทือง ธนิยผล, อาชญาวินิจฉัยและทัณฑ์วิทยา, (กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2538), หน้า 146.

12. พิจารณาเสนอร่างกฎหมาย ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมทันสมัย

13. จัดการประชุมในนามสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในงานที่เกี่ยวข้อง

14. งานอื่น ๆ ที่นายกรัฐมนตรี หรือผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมายเป็นพิเศษ¹⁸

กล่าวโดยสรุป ด้านการป้องกันอาชญากรรม หมายถึง การที่ตำรวจสายตรวจได้แสดงตัวจะโดยการลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานในสมุดตรวจประจำจุด การลาดตระเวนตรวจตราท้องที่ การตั้งจุดตรวจค้นยานพาหนะ ต้องสงสัยที่ผ่านมา การตรวจสอบรถต้องสงสัย โดยเป็นการตรวจสอบในขณะที่สายตรวจออกตรวจท้องที่ไปพบลักษณะดังกล่าวข้างต้นในพื้นที่ การตรวจค้นเพื่อหาอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ในขณะที่ออกตรวจพบวางสุราที่นั่งดื่มในที่สาธารณะ การปิดล้อมตรวจค้นสถานที่ซึ่งได้มีการสืบสวนหาข่าวไว้ก่อน การตรวจค้นบุคคลต้องสงสัยในที่สาธารณะ การตรวจสถานบริการ เป็นมาตรการที่ใช้สายตรวจ ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของสถานบริการต่าง ๆ

ภาพลักษณ์ด้านอำนวยความสะดวก

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการสำคัญสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจ ได้ยึดถือเป็นเครื่องสังวรไว้มิให้คิดผิด พุคผิด และกระทำผิดรวมเพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นที่ยอมรับของประชาชน ป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

หลักการเกี่ยวกับประชาชน

ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญและตามกฎหมายอื่น โดยเคร่งครัด ต้องคุ้มครองป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนรวมทั้งการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่เลือกเหล่ากำเนิด ศาสนา ลัทธิหรือฐานะ ให้ความสงเคราะห์เอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนในการประกอบอาชีพโดยสุจริต

ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการรักษาความมั่นคงและการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม จะบรรลุผลสำเร็จได้ดีต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน จึงต้องปฏิบัติต่อประชาชนเยี่ยงมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน

¹⁸สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กำหนดลักษณะงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550), หน้า 175.

ข้าราชการตำรวจ ได้ถูกกำหนดให้มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมมีหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนหาตัวผู้กระทำผิด และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อที่จะพิสูจน์ หรือฟ้องร้องผู้กระทำผิดและลงทัณฑ์ จึงต้องมีความรอบรู้งานระเบียบแบบธรรมเนียมการปฏิบัติเกี่ยวกับขบวนการยุติธรรมทุกสาขา สามารถประสานกับฝ่ายอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างกลมกลืนแบบเนียน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการสอบสวนและการพิจารณาคดีแก่ประชาชน ไม่ก่อให้เกิดการผิดพลาดในการพิจารณาลงโทษหรือการใช้ตัวบทกฎหมายผิดพลาด หรือปล่อยให้มีการกลั่นแกล้งใส่ความกันอันเป็นหลักการสำคัญในขบวนการยุติธรรมที่จะไม่ให้มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น

ข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติในฐานะของผู้รักษากฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายที่มีโทษทางอาญาเมื่อมีผู้ละเมิดกฎหมายจะต้องเป็นผู้ดำเนินการขั้นต้นตั้งแต่การรับแจ้งความรับคำร้องทุกข์ การสืบสวน การจับกุม การค้นการตั้งข้อหา การสอบสวนคดี การให้ประกัน การฝากขัง และการสั่งฟ้อง หรือไม่ฟ้องคดี

ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการจะทำการเกินเหตุมิได้ หากทำการเกินเหตุหรือตั้งข้อหาผิด จะต้องถูกกล่าวโทษ หรือถูกฟ้องร้องอันจะเป็นทางให้ขาดความเชื่อถือ หรือถูกลงโทษขาดความเจริญก้าวหน้าในราชการ

ฉะนั้น ข้าราชการตำรวจจึงจะต้องเป็นผู้ที่ยอมรับว่า ความรู้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้โดยไม่ประมาท

ข้าราชการตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายของทางราชการ ต้องมีความอดทน ขยันหมั่นเพียร ใช้ปฏิภาณไหวพริบ ความมานะพยายามจนงานสำเร็จผล ไม่เกียจคร้าน ละทิ้งหน้าที่โดยยังไม่มีผู้อื่นรับผิดชอบงานต่อจากตนหรือทำงานอย่างเฉื่อยชาจนทำให้งานเสียหาย ประชาชนเกิดความเสื่อมศรัทธา

ข้าราชการตำรวจต้องพึงระลึกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น ไม่ว่าหน้าที่ใดเป็นสิ่งที่มีการเกียรติ และน่าภาคภูมิใจจึงจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สมกับเกียรติที่ได้รับนั้น

หลักการสร้างศักดิ์ศรีเกียรติยศและปลุกศรัทธาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจที่มีเจตนาอย่างแรงกล้าที่จะสร้างศักดิ์ศรีเกียรติยศ และปลุกศรัทธาจากประชาชนให้เกิดขึ้นจะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช่อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ โดยทางมิชอบอันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นทางสังคม ต้องเป็นผู้ที่กล้าหาญเสียสละ มีความรอบรู้และขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการแก่ประชาชน ให้กระทำโดยเท่าเทียมเสมอหน้ากันด้วยหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่เบียดเบียนดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน วางตัวเป็นกลางใน

การสืบสวนสอบสวน ไม่ลำเอียง มีอคติต่อฝ่ายใดจนเสียความเป็นธรรม ให้ความอนุเคราะห์ แก่ประชาชน ตามฐานานุกรมโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ มุ่งกระทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างมากที่สุด เมื่อเป็นอย่างนี้แล้ว ข้าราชการตำรวจก็ต้องมีศักดิ์ศรี เกียรติยศและได้รับความนิยมนิยมใสจากประชาชนขยายวงกว้างออกไปอย่างหาที่สุดมิได้¹⁹

ภาพลักษณ์ด้านชุมชนสัมพันธ์

กองแผนงาน 2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของงานชุมชนสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. ชุมชน (Community) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ไว้หลายประการด้วยกัน คือ

1.1 กลุ่มชนซึ่งรวมตัวอยู่โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยอาศัยหลักผูกพันในทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนาเดียวกัน ทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น

1.2 กลุ่มประกอบด้วยประชาชนซึ่งอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินที่ต่อเนื่องกันและเป็นผู้ซึ่งมีความสนใจร่วมกันกับผู้อื่นอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่า ที่เป็นเหตุให้ต้องอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินนั้น

1.3 กลุ่มบุคคลหลาย ๆ กลุ่ม ที่มารวมกันอยู่ในอาณาเขตเดียวกัน และผู้คนเหล่านั้นมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสังสรรค์กัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีวัฒนธรรมอย่างเดียวกัน

1.4 กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตของภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน มีการดำเนินชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างเดียวกัน

1.5 องค์การทางสังคม (Social Organization) อย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่งและปวงสมาชิก สามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานและสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

1.6 กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกันและมีส่วนสำคัญของชีวิตทั่ว ๆ ไป อย่างเดียวกัน คึงมองเห็นได้จากวัฒนธรรม ประเพณี ขนบธรรมเนียมและแบบแห่งการพูด

1.7 กลุ่มชนที่อยู่ในท้องที่ในเมืองเดียวกันภายใต้กฎหมายเดียวกัน อาณาบริเวณหรือเมืองที่กลุ่มคนอยู่ร่วมกัน ชนกลุ่มหนึ่งอยู่ร่วมกันและมีความสนใจในเรื่องที่คล้าย ๆ กัน

¹⁹พลตำรวจโทเรืองศักดิ์ จริตเอก, “คู่มือนายตำรวจใหม่”, กองบัญชาการเสนาธิการ ตำรวจแห่งชาติ, 2552, หน้า 26, (อัคราเสนา).

1.8 กลุ่มคนที่มีความคิดไปในทางเดียวกันและสามารถรวมกำลังกันดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้²⁰

จากนิยามที่กล่าวมานี้ จึงพอสรุปความหมายของคำว่า “ชุมชน” (Community) ได้ว่า ชุมชนจะต้องมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ประชาชนหรือคน (People)
2. ความสนใจของคนร่วมกัน (Common Interest)
3. อาณาบริเวณหรือพื้นที่ (Area)
4. การปฏิบัติต่อกัน (Interaction)
5. ความสัมพันธ์ของสมาชิก (Relationship) ที่ผูกพันให้อยู่รวมในชุมชนนั้น

2. ความสัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยหรือการผูกพัน

3. เมื่อนำคำว่า “ชุมชน” กับ “สัมพันธ์” มารวมกันเป็น “ชุมชนสัมพันธ์” แล้วจะมีความหมายโดยสรุปว่า หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกัน มีแนวความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถรวมกำลังกันดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ให้ความหมายของงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ว่า งานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่กำหนดทิศทางให้บุคลากรสำรวจทั้งหมดในแต่ละองค์กรได้หันเหพฤติกรรมไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ภายนอกองค์กร ในลักษณะที่จะเอื้ออำนวยให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์การสำรวจ²¹

กองวิจัยและแผนงานกรมตำรวจ ได้ให้ความหมายไว้ว่า วิธีต่าง ๆ ที่จะทำให้เห็นว่าตำรวจเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและตำรวจกับประชาชนต่างมีความสัมพันธ์เข้าใจในปัญหาของกันและกัน ความร่วมมือของประชาชนจะเป็นส่วนสนับสนุนงานของตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบสุขในชุมชน²²

²⁰ กองแผนงาน 2 สำนักงานแผนงานและงบประมาณ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, “คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์”, 2543, หน้า 104, (อัคราเนนา).

²¹ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2530), หน้า 181.

²² กองวิจัยและแผนงานกรมตำรวจ, คู่มือปฏิบัติหน้าที่งานชุมชนสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2536), หน้า 167.

พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์ งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ จึงหมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นกระบวนการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ มุ่งเน้นในหลักการที่ว่า ตำรวจต้องเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ไม่ใช่แยกตัวออกจากชุมชนที่ตำรวจให้บริการ²³

ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางมากจนมีผู้กล่าวกันว่าตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแทบทุกอย่างในสังคม ไม่ว่าจะเป็นส่วนเกี่ยวกับอาชญากรรม และไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เพื่อกำหนดให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปตามกฎและระเบียบของสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

หน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ในการรักษาความสงบเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือการรักษาความมั่นคงภายในของชาตินั้น หากตำรวจจะต้องปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วย่อมจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้น้อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางการแก้ไขให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ฉะนั้น งานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือสนับสนุนระหว่างตำรวจกับประชาชน ในการป้องกันอาชญากรรม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคม และกระบวนการปฏิบัติ กล่าวคือในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคม อาชญากรรม ได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน อีกทั้งปัจจัยอาชญากรรมส่วนหนึ่งมีบ่อเกิดจากความเสื่อมโทรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผาสุกปลอดภัยในสังคมหนึ่งนั้น ย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคมมิได้จำกัดขอบเขตเฉพาะตำรวจหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใด ๆ ซึ่งเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในสังคมส่วนรวมเท่านั้น ส่วนในแง่ของกระบวนการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันว่า ในการพยายามสืบสวน

²³ พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์, ความรู้เบื้องต้นการบริหารงานตำรวจแผนใหม่ มุมมองใหม่ การจัดการตำรวจในศตวรรษที่ 21, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทศิลป์สยามการพิมพ์ จำกัด, 2542), หน้า 119.

ติดตาม จับกุมหรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดี ถ้าปราศจากความยินยอมรับรู้ หรือได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริงจากประชาชนแล้ว ประสิทธิผลในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมย่อมจะลดน้อยลงไป ยิ่งไปกว่านั้นถึงแม้จะมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี เพียบพร้อมบริบูรณ์ไปด้วยปัจจัยการปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การรณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็อาจประสบความล้มเหลวได้อย่างน่าเสียดาย ถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ

ดังนั้น ความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งได้แก่การแสดงออกซึ่งท่าทีทัศนคติสนองตอบระหว่างตำรวจกับประชาชน ในฐานะที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่นของสังคมร่วมกัน จึงเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็น เพราะความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนอันเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของงานชุมชนสัมพันธ์ จะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบสุขของสังคม ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีกับประชาชน ตลอดจนรักษาความสัมพันธ์ที่ดีนั้น ไว้ให้ยืนยาวตลอดไป ซึ่งหากความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนไม่ดีแล้วจะก่อให้เกิดผลเสียต่อตำรวจ กล่าวได้ว่าภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจจำเป็นที่จะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ทั้งนี้เพราะงานชุมชนสัมพันธ์นั้นเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน

แนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์แบ่งการปฏิบัติเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์
2. ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์นอกจากจะต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและควบคุมการปฏิบัติงานแล้วจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมบุคลากรเครื่องมือเครื่องใช้ในการศึกษา และจัดทำข้อมูลท้องถิ่นและกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ระดับผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์

1. การคัดเลือกบุคลากร

ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรผู้ที่จะออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างละเอียดรอบคอบเป็นอันดับแรก หากจัดให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสม

ออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์แล้วความล้มเหลวย่อมจะเกิดขึ้นแล้วก่อนการลงมือปฏิบัติงาน บุคลากรที่จะออกไปปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์นั้น จะต้อง

1.1 มีอุดมการณ์และความประพฤติ กล่าวคือ ต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความเสียสละ และประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชนและผู้อื่น เช่น ไม่มั่วสุมกับอบายมุข เป็นต้น นอกจากนั้นจะต้องเป็นผู้มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงานเพื่อสร้างศรัทธาให้เกิดกับประชาชน

1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถที่จะเข้ากับประชาชนได้ การมีมนุษยสัมพันธ์ดีนั้นเป็นเรื่องที่สามารถที่จะฝึกอบรมกันได้แต่เป็นกรณีที่จะต้องใช้เวลา ฉะนั้นหากสามารถคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีลักษณะดังกล่าวเข้ามาเป็นทีมงานปฏิบัติงานนี้ได้เลย ก็ย่อมจะช่วยให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น หากมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานใหม่ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานดังกล่าวมาก่อน จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมโดยเน้นหนักในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ วิธีการเข้ากับประชาชน การไม่สร้างปัญหาและการขัดข้อขัดแย้งกับประชาชนในพื้นที่

1.3 มีบุคลิกลักษณะเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ออกนอกถนัด นอกจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว บุคลิกของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยจูงใจและสร้างความศรัทธาได้อีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพยายามคัดเลือกทีมงานที่มีบุคลิกดี อดทน อดกลั้น อดอยาก อดหนาว อดร้อน อดเจ็บ อดป่วย อดเหนื่อย อดทนอดกลั้นในขณะปฏิบัติงาน อีกทั้งร่างกายจะต้องมีความสมบูรณ์พร้อมต่ออุปสรรคในพื้นที่ทุกรูปแบบ

1.4 มีไหวพริบปฏิภาณ สามารถแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมรวมทั้งสามารถปรับรูปแบบของการทำงานให้เข้ากับสภาพชุมชนและพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

1.5 ผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์มาก่อน โดยเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์อย่างถ่องแท้ มิฉะนั้นแล้วจะไม่ทราบเลยว่าจะต้องทำอะไร เมื่อใด และอย่างไร ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แท้จริงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.6 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการถ่ายทอดให้ประชาชนได้เกิดความเข้าใจในแต่ละชุมชนจะมีประชาชนที่มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกันในบางพื้นที่ซึ่งมีประชาชนมีความรู้ชั้นมหาวิทยาลัยมาก ก็อาจจำเป็นต้องเลือกใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้เท่าเทียมกัน หากพื้นที่ใดที่ประชาชนมีความรู้ปานกลางและชั้นพื้นฐานก็อาจเลือกใช้

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ระดับต่าง ๆ ผสมผสานกันเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่ได้ อย่างไรก็ตาม ความรู้ในด้านชุมชนสัมพันธ์นั้นทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมและปรับพื้นฐานความรู้ให้เท่าเทียมกันเพื่อที่จะได้สามารถทำงานแทนกันได้ทุกคน

1.7 ความรู้ความสามารถพิเศษเป็นส่วนช่วยเสริมงานด้านชุมชนสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี การอบรมหรือชี้แนะประชาชนในลักษณะการถ่ายทอดความรู้ด้านตัวบทกฎหมายหรือข้อแนะนำ ตามคู่มือที่แจกจ่ายแต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่ประสบความสำเร็จเสมอไป แต่ถ้าตำรวจที่เข้าไป ปฏิบัติงานในชุมชนมีความรู้พิเศษ เช่นช่างไม้ ช่างเครื่องยนต์ การเกษตร หรือแพทย์ ฯลฯ เป็นต้น การช่วยเหลือและร่วมกิจกรรมกับประชาชนโดยใช้ความรู้ความสามารถพิเศษดังกล่าวช่วย สร้างความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้นในทีมงานที่ทำหน้าที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ควรจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้พิเศษ ดังกล่าวอย่างน้อยหนึ่งคนเข้าร่วมงานด้วย

2. การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้

เครื่องมือเครื่องใช้ที่พร้อมเพรียงย่อมเป็นเครื่องช่วยในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์เป็น อย่างมาก ถ้ามีการบรรยายให้ความรู้แก่ประชาชนโดยการพูดอย่างเดียว ผู้ฟังอาจมองภาพไม่เห็น เต็มชัดและอาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ นอกจากนั้นความรู้พื้นฐานของผู้ฟังแต่ละคนไม่เท่ากันผู้ฟัง บางคนอาจเข้าใจได้ดี เมื่อรับฟังเพียงครั้งเดียวแต่บางคนเมื่อฟังแล้ว 2-3 ครั้ง ก็ยังไม่เข้าใจและไม่บังเกิดผลเท่าที่ควร ฉะนั้นผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ควรเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ด้วย ดังนี้

1. เครื่องขยายเสียง พร้อมเครื่องทำไฟขนาดเล็ก
2. ไวท์บอร์ด กระดานดำ
3. เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์พร้อมจอฉาย
4. กล้องถ่ายวีดีโอ เครื่องเล่นวีดีโอ ทีวี
5. กล้องถ่ายรูป
6. เครื่องฉายภาพยนตร์ พร้อมจอ
7. เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ประชาชน

3. การเลือกพื้นที่เป้าหมาย

การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อาจพิจารณาเป้าหมายออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1. ส่วนชุมชน 2. ส่วนกลุ่มบุคคล

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์โดยพิจารณาจากลักษณะชุมชนนั้นมีความสำคัญอย่างมาก การกำหนดว่าบริเวณพื้นที่ใดควรเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใด และจะได้ประโยชน์

อย่างไรต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งชุมชนนั้นแบ่งได้หลายชนิด คือ

1. ชุมชนสภาพพื้นที่ (Territorial Community) ได้แก่พื้นที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่ในขอบเขตเดียวกันโดยสภาพภูมิศาสตร์ หากประชาชนใดพักอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว ก็ถือว่าอยู่ในชุมชนนั้น

2. ชุมชนตามผลประโยชน์ร่วมกัน (Interest Community) ได้แก่ การรวมตัวเป็นชุมชนขึ้นมาเนื่องจากการมีผลประโยชน์อย่างเดียวกัน ร่วมกันโดยไม่คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์หรือบริเวณที่มีขอบเขตอย่างเล็ก ชุมชนนี้อาจมีการขยายตัวได้กว้างออกไปได้ทราบเท่าที่กลุ่มประชาชนที่มีผลประโยชน์อย่างเดียวกันมีความต้องการแบบเดียวกันเพิ่มมากขึ้น เช่นประชาชนตามตรอก ซอยต่าง ๆ หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ที่มาค้าขายสินค้ารวมกันตามย่านชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

3. ชุมชนตามความผูกพันด้านจิตใจ (Attachment Community) ได้แก่ ชุมชนที่ประชาชนมีความรู้สึกผูกพันที่เข้ามาอยู่ในชุมชนนั้น ๆ เป็นลักษณะของจิตใจที่มีความผูกพันกับพื้นที่นั้น ๆ มีความเต็มใจที่จะเข้ามาอยู่ในชุมชนนั้น ๆ อย่างมั่นคง เช่น ชุมชนที่มักเป็นที่รวมของชาวอีสานหรือคนต่างชาติ เป็นต้น

รูปแบบทั้งสามของชุมชนนี้ในบางครั้งซ้ำซ้อนกัน ชุมชนตามผลประโยชน์บ่อยครั้งกระจายอยู่ในชุมชนตามสภาพพื้นที่ เช่น ชุมชนท้องถิ่นหนึ่งอาจประกอบด้วยชุมชนทางศาสนา ชุมชนธุรกิจการค้า ชุมชนหาบเร่ เป็นต้น การแบ่งแยกชนิดของชุมชนดังกล่าวอาจมีประโยชน์ในการที่จะทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประชาชนที่อาศัยในพื้นที่นั้น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านใกล้เคียงกันเพียงใดและความเข้าใจเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการใช้ดุลยพินิจพิจารณาความยากง่าย ในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในท้องที่ใดท้องที่หนึ่ง เช่น ชุมชนตามความผูกพันย่อมมีแนวโน้มในการให้ความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของชุมชนได้ง่ายกว่า

ดังนั้น ในการพิจารณาเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ จึงควรสรรหาพื้นที่ที่มีลักษณะชุมชนตามความผูกพันด้วยจิตใจและชุมชนตามผลประโยชน์ร่วมกันและชุมชนสภาพพื้นที่ตามลำดับ นอกจากการเลือกชุมชนดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของงานชุมชนสัมพันธ์อย่างแท้จริงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์พื้นที่ในแง่ของปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ ประกอบด้วย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรม โดยการพิจารณาสถิติคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป้าหมายว่ามีความถี่และสร้างความเดือดร้อนให้กับชุมชนเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ถ้าในพื้นที่ใดมีความถี่ของอาชญากรรมสูงและประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะต้องตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมมากชุมชนนั้นถือว่าเป็นพื้นที่ซึ่งจะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติเป็นการเร่งด่วน

2. การวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อน โดยการรับฟังคำร้องเรียนของประชาชน สื่อมวลชน ตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนเป้าหมาย หรืออาจใช้วิธีการส่งเจ้าหน้าที่เขาไปสำรวจ ปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะถ้าเป็นปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับอาชญากรรม จำเป็นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงให้ปรากฏว่าอาชญากรรมประเภทใดก่อความเดือดร้อนบริเวณใด ปัญหาอยู่จุดใด อย่างไร

3. การพิจารณาปัญหาความเร่งด่วนบางประการที่จำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ การพิจารณาแง่นี้อาจไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชนเนื่องจากบางกรณีอาจเป็นงานนโยบายสำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหายาเสพติด หรือเป็นงานเฉพาะหน้าเช่น ประชาชนในพื้นที่มีทัศนคติไม่ดีต่อตำรวจและมีแนวโน้มจะต่อต้าน การปฏิบัติงานหรือไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ หรือมีปัญหาอาชญากรรมทำให้กระทบกระเทือน ขวัญของประชาชน เช่น มีคดีข่มขืนสังหาร โหดในบริเวณชุมชน ซึ่งกรณีเหล่านี้มีความจำเป็นต้อง ใช้งานชุมชนสัมพันธ์เข้าไปคลี่คลายปัญหาโดยฉับพลัน

เมื่อได้พิจารณาลักษณะของชุมชนประกอบกับการวิเคราะห์พื้นที่ดังกล่าวแล้วจะเห็นว่า พื้นที่ส่วนใหญ่ที่จะถูกเลือกเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

1. ชุมชนที่เป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมสูง ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เช่น มีคดีลักทรัพย์ คดีวิ่งราวทรัพย์และคดีชิงทรัพย์เกิดขึ้นบ่อยเป็นต้น ชุมชนเป้าหมายเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์โดยคัดเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับพื้นที่และปัญหาโดยอาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เข้าไปเผยแพร่วิธีการป้องกันอาชญากรรม ตรวจเยี่ยมหรือเข้าไปให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดระบบการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

2. ชุมชนที่เป็นย่านธุรกิจล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรม เช่น ศูนย์การค้า ธนาคาร ร้านทอง ร้านเครื่องประดับ ฯลฯ ในชุมชนเหล่านี้รูปแบบที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่องานชุมชนสัมพันธ์ คือ สัมมนาหาแนวทางร่วมมือระหว่างชุมชนกับตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม การกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความตื่นตัวในการป้องกันการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการบริหารความปลอดภัยและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วย เช่น สัญญาณเตือนภัย ทีวีวงจรปิด เป็นต้น

3. ชุมชนแออัดที่มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยรวมกันอยู่ การเข้าดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์กับพื้นที่เหล่านี้ บางครั้งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนไม่ค่อยมีเวลาและไม่ค่อยเข้าใจงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจ ดังนั้นวิธีการที่น่าจะได้ผลควรเป็น

1. การค้นหากลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อนำมาใช้เป็นแกนในการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับประชาชนท้องถิ่น

2. เน้นการใช้บริการของทางราชการโดยไม่คิดมูลค่า

3. การชักนำหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยในลักษณะที่ประชาชนจะได้รับบริการจากหน่วยต่าง ๆ

4. การสอดแทรกความรู้เรื่องการป้องกันอาชญากรรมเข้าไปทีละน้อย

4. พื้นที่ซึ่งมีปัญหาพิเศษ ได้แก่ พื้นที่ที่มีปัญหาเร่งด่วนมีความจำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น เป็นนโยบายของผู้บังคับบัญชาที่ต้องการสร้างศรัทธาจากประชาชนในพื้นที่นั้น หรือเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาอาชญากรรมที่กระทบกระเทือนต่อขวัญของประชาชน เป็นต้น พื้นที่เป้าหมายเช่นนี้โดยปกติยังไม่มีความจำเป็นต้องรีบดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์แต่มีปัจจัยพิเศษทำให้ต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในพื้นที่

5. พื้นที่หมู่บ้านห่างไกล ได้แก่ พื้นที่ชนบท ชานเมืองอยู่ห่างไกลจากสถานีตำรวจในลักษณะพื้นที่เช่นนี้ อาจจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เข้าไปเยี่ยม ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม แนะนำการติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการดำเนินงานในพื้นที่เช่นนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ตำรวจและหาข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นอยู่และสภาพปัญหาของชุมชน

6. การศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่น ข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับตัวบุคคล สถานที่ เส้นทางเข้า-ออก เป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งสำหรับตำรวจท้องที่และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการเตรียมการ การกำหนดแผนการปฏิบัติงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องทำการศึกษาข้อมูลท้องถิ่นของชุมชนอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อที่จะได้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ต่อไป ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เคยกำหนดแบบฟอร์มและสั่งการให้สถานีตำรวจทุกแห่งจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเกี่ยวกับภูมิประเทศและเหตุการณ์ให้ตรงกับความเป็นจริงและทันสมัยอยู่เสมอแล้ว

นอกจากนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติงานในชุมชนพื้นที่เป้าหมายแล้วจะต้องทำการศึกษาและจัดทำข้อมูลท้องถิ่นเพิ่มเติมเพื่อที่จะได้นำมาใช้ประโยชน์ต่อไปทั้งในด้านการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และการป้องกันอาชญากรรมโดยทั่วไป ซึ่งในการแสวงหาข้อมูลท้องถิ่นนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จำเป็นต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบและจังหวะ โอกาสที่เหมาะสมในบางครั้งอาจต้องใช้วิธีการสังเกตจดจำแล้ว กลับมาบันทึกเอาเองภายหลัง เพื่อมิให้ประชาชนเกิดความหวาดระแวงหรือเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเข้ามาจับผิดอย่างไรก็ตามสภาพเหตุการณ์ในแต่ละชุมชนย่อมแตกต่างกันออกไปในบางชุมชนอาจมีความ

จำเป็นต้องใช้ข้อมูลบางอย่างเพิ่มเติม ในขณะที่บางชุมชนอาจมีความต้องการข้อมูลน้อยลงไป ทั้งนี้ ข้อมูลท้องถิ่นที่รวบรวมไว้อย่างน้อยควรมีสาระสำคัญดังนี้

1. สภาพพื้นที่และประเภทของสถานที่
2. ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. บุคคลสำคัญในท้องถิ่นหรือบุคคลที่น่าสนใจ
4. บุคคลที่ต้องคอยสอดส่องพฤติกรรมและติดตามความเคลื่อนไหว
5. บุคคลที่อาศัยอยู่ในบ้าน
6. อาวุธที่ได้รับอนุญาต
7. ยานพาหนะที่ใช้อยู่รวมทั้งสัตว์พาหนะที่อยู่ในครอบครอง
8. เส้นทางเข้าออกนำไปสู่หมู่บ้าน
9. วัน เดือน ปี ที่สำรวจ
10. ชื่อผู้สำรวจ
11. ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงภายหลัง

7. การกำหนดแผนการปฏิบัติงานการกำหนดแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

เป็นการดำเนินการขั้นสุดท้ายของผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ ก่อนส่งชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ออกปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งตามข้อเท็จจริงนั้นกระบวนการวางแผนงานชุมชนสัมพันธ์ได้เริ่มตั้งแต่การเตรียมบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ การคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายและการศึกษาข้อมูลท้องถิ่น อย่างไรก็ตามเมื่อการดำเนินการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว ผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องกำหนดต่อไป ให้แน่ชัดว่าจะให้ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ทำอะไร เมื่อไร อย่างไร และมีใครเป็นผู้ควบคุมติดตามผลการปฏิบัติงานและตรวจสอบ ประเมินผล ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบ สิ่งสำคัญในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์คือ ข้อมูลและข่าวสารที่ได้รับจะต้องถูกต้อง เชื่อถือได้และต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย จึงจะทำให้การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ตรงตามเป้าหมาย การกำหนดแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์จะต้องยึดหลักสำคัญ

1. ความเป็นไปได้ มิใช่เป็นการกำหนดแผนให้ผู้ปฏิบัติอ่านแล้วไม่เข้าใจ ไม่ทราบว่าจะให้ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร หรือเห็นว่าทำไม่ได้
2. ชัดเจน การกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบและชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายต้องชัดเจน การมอบหมายภารกิจต้องไม่คลุมเครือ
3. อ่อนตัวในบางกรณีเมื่อได้ปฏิบัติงานตามแผนไประยะหนึ่งแล้วอาจประสบปัญหาที่คาดไม่ถึงบางประการ เช่น ประชาชนในบางชุมชนไม่ให้ความร่วมมือหรือตัวบุคคลในชุดปฏิบัติการ

ชุมชนสัมพันธ์ประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ลักษณะเช่นนี้แผนจะต้องมีความอ่อนตัว โดยให้สามารถมีการปรับแผนการปฏิบัติใหม่ได้ภายหลัง

4. กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผน หากไม่มีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ย่อมยากที่จะประสบความสำเร็จได้

ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์มีเป้าหมายสุดท้ายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชนมีความสามารถในการป้องกันตนเองจากปัญหาอาชญากรรมยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัยและปัญหาอื่น ๆ ได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนให้มีความเต็มใจร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ได้แก่ ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จะออกดำเนินการ

1. เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ

2. ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ

3. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ²⁴

แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่สัมพันธ์กับประชาชนอย่างมีคุณธรรม

งานในหน้าที่ของตำรวจที่สัมพันธ์กับประชาชน อาจแบ่งได้ตามลักษณะของงาน ดังนี้คือ

1. งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นงานบังคับในกฎหมายอาญา เช่น การตรวจท้องที่ การสืบสวน การจับกุม เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว ใช้เวลาส่วนใหญ่ออกตรวจตราตามสถานที่ต่าง ๆ ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบจึงใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจและตำรวจฝ่ายสืบสวนจึงมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรง

ดังนั้น ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดแก่ประชาชน โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม ไม่ลำเอียงช่วยเหลือฝ่ายที่กระทำผิดกฎหมาย มุ่งที่จะรักษากฎหมายเพื่อความสงบสุขของประชาชน

²⁴ กองแผนงาน 2 สำนักงานแผนงานและงบประมาณ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, “คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์”, อ้างแล้ว, หน้า 134.

2. งานรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นงานที่เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญมากกว่าการนำกฎหมายมาใช้บังคับ เช่น การควบคุมฝูงชน การควบคุมเด็กและเยาวชน การควบคุมให้การอยู่ร่วมกันภายในครอบครัวมีความสุข เป็นต้น

การปฏิบัติงานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพบกับประชาชนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เด็กหรือเยาวชนที่มีปัญหาจากครอบครัว สามีภรรยาที่ทะเลาะทู่ตีกัน

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานจึงควรมีความอดทนอดกลั้นสูง ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน มีวิจารณ์ญาณ มีเหตุผล รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ระงับข้อพิพาทขัดแย้งให้ลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อรักษาความสามัคคี และอนาคตของประเทศชาติ

3. งานบริการบนสถานีตำรวจ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งความ การประกันตัว การควบคุมผู้ต้องหา เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าว จะพบกับประชาชนที่มีความทุกข์ มีปัญหาหลาย ๆ รูปแบบ นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างในด้าน อายุ ฐานะ อาชีพ เพศ อุปนิสัย อารมณ์ เป็นต้น

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน จึงต้องมีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เยือกเย็น ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ มีมารยาท มีความอดทนอดกลั้น มีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย เห็นประชาชนที่มาติดต่อเสมือนญาติพี่น้องของตน

4. งานบริการ โดยทั่วไป เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ เป็นต้น

การปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นการช่วยเหลือหรือปลดเปลื้องความทุกข์ยากของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การระงับและป้องกันอัคคีภัย ช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและอุบัติเหตุ เป็นต้น จึงเป็นงานที่สร้างคุณงามความดีให้กับตนเองและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องกระทำด้วยจิตใจที่เสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เห็นความทุกข์ของผู้อื่นเหมือนกับเป็นความทุกข์ของตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยไม่เห็นความแตกต่างของฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ

5. งานอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะ เช่น การจัดการจราจร เป็นต้น การปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องเผชิญกับประชาชนที่ฝ่าฝืนกฎหมาย จราจรปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ อุบัติเหตุบนท้องถนนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สภาพการจราจรคับคั่ง สภาพอากาศร้อน ฝนตก เป็นต้น

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน จึงต้องเป็นบุคคลที่เสียสละ อุทิศตนเพื่อส่วนรวมมีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีความอดทนอดกลั้นสูง มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความเที่ยงธรรม²⁵

²⁵ พลตำรวจโทเรืองศักดิ์ จริตเอก, “คู่มือนายตำรวจใหม่”, อ้างแล้ว, หน้า 128.

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ไว้วางใจ เป็นมิตร ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองความต้องการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคม เพื่อให้ประชาชนและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข หากสถานีตำรวจไม่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชนได้ย่อมทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจระแวงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยต่อไป ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ ขนาดของสถานีตำรวจมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจสะอาด ร่มรื่น มีการแสดงแผนผังห้องทำงาน มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

ด้านการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม บริการด้วยความสุภาพ มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง จัดให้มีการแจ้งความ ซึ่เบาแสทางโทรศัพท์

ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ประชาชนสามารถพบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้านอำนวยความสะดวก ร้อยเวรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ สามารถติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา

4.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีร้อยเวรอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา

ด้านชุมชนสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ สามารถสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีแผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าว ภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดี เป็นมิตร ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าวผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป เพราะสอดคล้องกับสภาพจริงในปัจจุบันที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องสร้างภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 ระบุว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมและกำกับกรปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อำนาจหน้าที่ดังกล่าว สามารถแยกบทบาทและหน้าที่ของตำรวจออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. บทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นหน้าที่ของตำรวจ อาชญากรรมมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างหนึ่ง และผลของการกระทำของบุคคลในสังคม ฉะนั้นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี จึงจะได้ผลภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของตำรวจ ดังนี้

1.1 หน้าที่รักษากฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายลักษณะอาญา เมื่อมีการฝ่าฝืนกฎหมายแล้วจะมีบทลงโทษไว้ หน้าที่ของตำรวจคือ ป้องกันสังคมมิให้เกิดความเสียหาย หรืออันตราย เนื่องจากการกระทำผิดกฎหมายด้วยการดูแลป้องกัน มิให้มีผู้กระทำความผิดขึ้น หรือหากมีก็จับกุมดำเนินคดีตามกฎหมาย

1.2 หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลมิให้มีสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีจะต้องเข้าป้องกัน แก้ไข บำบัดช่วยเหลือ ให้บรรเทาหรือหมดไป

1.3 หน้าที่ป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมิให้มีอันตราย หมายถึง การป้องกันอันตรายจากทุกอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

1.4 หน้าที่ในการสืบสวน ทั้งก่อนและหลังการกระทำผิดหมายถึง หน้าที่สืบสวนก่อนการกระทำผิด จะเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่ง ส่วนการสืบสวนภายหลังการกระทำผิดแล้วจะมีจุดหมายเพื่อบรรเทาความเสียหาย เช่น การติดตามเอาทรัพย์สินกลับคืนให้เจ้าของเพื่อจับกุมผู้กระทำผิด โดยการสืบสวนหาพยานหลักฐานมาประกอบการดำเนินคดี

1.5 หน้าที่ในการให้บริการประชาชน หมายถึง หน้าที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ตำรวจช่วยเหลือบริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ

2. การบริการประชาชน

การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ในการให้บริการดังนี้

2.1 การอำนวยความสะดวกจราจร หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้สัญจรไปมาอย่างสะดวกและปลอดภัย

2.2 การบริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายของตำรวจ 191 ซึ่งทำหน้าที่รับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นและมีที่พึ่ง

2.3 การส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่คอยให้ความคุ้มครองเด็ก ไม่ให้ถูกชักนำไปในทางที่ผิด ตลอดจนการห้ามปราบปรามเด็ก ไม่ให้ประพฤติไปในทางเสื่อมเสีย หรือมอมเมาอยู่ในอบายมุข

2.4 การบริการด้านการทะเบียนต่างๆ เช่น อวูธรูปิน ตลอดจนการควบคุมพวกโรงแรม โรงรับจํานำ โรงภาพยนตร์ และอื่น ๆ

2.5 การบริการพิมพ์ลายมือ สำหรับข้าราชการหรือ ประชาชนในการเข้าทำงานหรือเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเป็นการตรวจสอบประวัติการต้องโทษหรือเก็บประวัติได้

2.6 การป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

3. การรักษาความมั่นคงของรัฐ

การรักษาความมั่นคงของชาติเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตำรวจทั้งทางตรง และทางอ้อม กล่าวคือ มีหน้าที่ป้องกันรักษาอธิปไตยของชาติ ร่วมกับฝ่ายทหาร โดยตรงและทางอ้อม ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และบังคับใช้กฎหมายของสังคมซึ่งมีหน้าที่ในส่วนนี้เป็นการกระทำเพื่อก่อให้เกิดความสงบสุขในบ้านเมืองนั่นเอง โดยบทบาทและหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของรัฐ จำแนกได้ดังนี้

3.1 การถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะผู้ใหญ่

3.2 การพัฒนาประสิทธิภาพพระบบข่าวกรอง การต่อต้านการก่อการร้าย และการติดตามความเคลื่อนไหวของกลุ่มบุคคลที่ก่อความไม่สงบ

- 3.3 พัฒนาร่วมมือระหว่างประเทศในการส่งผู้ร้ายข้ามแดนตามแนวชายแดน
- 3.4 ส่งเสริมการสร้างชุมชนเข้มแข็งตามแนวชายแดนและพื้นที่ปกติ
- 3.5 ป้องกันการหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย
- 3.6 การสร้างความพร้อมในการเผชิญเหตุเพื่อรองรับสถานการณ์พิเศษ (เลือกตั้ง การก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม และภัยธรรมชาติ ฯลฯ)

จากการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจนี้ ทำให้ตำรวจนั้น มีความผูกพันในภาระความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจโดยทั่วไปไว้ 8 ประการด้วยกัน คือ 1) การป้องกันปราบปราม 2) การปราบปรามอาชญากรรม 3) การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด 4) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย 5) การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม 6) การจัดสรรบริการแก่ประชาชน 7) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล 8) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ²⁶

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ กล่าวถึง หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมนั้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน หน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบการควบคุมอาชญากรรมหรือการบังคับใช้กฎหมาย รูปแบบนี้จะแสดงให้เห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีการปฏิบัติการสายตรวจอย่างเข้มแข็ง ตลอดจนมีการตรวจค้นบุคคลผู้ต้องหา ตรวจตราตั้งด่านเพื่อทำการตรวจค้นหรือสกัดกั้นอย่างเข้มงวด
2. รูปแบบการประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน รูปแบบนี้มีแนวคิดว่า ผู้ต้องสงสัยยังบริสุทธิ์จนกว่าจะถูกพิสูจน์ว่ามีความผิด ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม แม้ตนจะได้กระทำผิดและถูกศาลตัดสินว่า มีความผิดจริงต้องถูกลงโทษตามกฎหมาย แต่เขาก็จะมีความรู้สึกกว่าสิ่งนั้นสมควรแล้ว²⁷

²⁶สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2547), หน้า 144.

²⁷พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, “ภารกิจตำรวจเพื่อชุมชน”, วารสารอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม, (เมษายน, 2537), : 130

สุวรรณ สุวรรณวณิช กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจเป็นการกระทำเพื่อให้ประชาชนเกิดความผาสุกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน ตลอดจนให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ ที่กำลังขยายตัวออกไป ให้สามารถบังเกิดผลได้อย่างเต็มที่และรวดเร็ว จึงมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระบบงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ลักษณะงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนั้นประกอบด้วยงานหลัก 3 ประการ คือ

1.1 ลักษณะงานป้องกันก่อนเกิดเหตุ

1.2 ลักษณะงานป้องกันและระงับเหตุ (ในขณะที่เกิดเหตุ)

1.3 ลักษณะงานสืบสวนปราบปรามติดตามจับกุม (หลังเกิดเหตุ)

ลักษณะงานทั้ง 3 นี้ ถือว่าเป็นภารกิจหลักของตำรวจ โดยมีหน่วยงานระดับสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานย่อยที่สุดที่รับผิดชอบดำเนินการในลักษณะเบ็ดเสร็จในตัวเอง

2. งานการให้บริการแก่ประชาชนบนสถานีตำรวจ

การให้บริการแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งของตำรวจในการเป็นผู้มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และเป็นสิ่งที่สร้างความเป็นมิตรแก่ประชาชน จึงได้เน้นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยมุ่งให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พยายามทำให้ตำรวจเป็นผู้ให้บริการทุกคนและทุกระดับชั้น มีความสำนึกอยู่เสมอว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มาติดต่ออันเป็นผู้ที่มีความเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ ดังนั้นตำรวจจะต้องมุ่งเน้นอำนวยความสะดวกแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจใช้ถ้อยคำสุภาพมีความเต็มใจที่จะบริการ

3. ความประพฤติโดยทั่วไปของตำรวจ

โดยพยายามที่จะเน้นด้านคุณภาพและคุณธรรมของตำรวจ ตลอดจนการส่งเสริมปลูกฝังจริยธรรม กวดขันความประพฤติ และระเบียบวินัยของตำรวจให้บังเกิดผลอย่างจริงจังต่อเนื่องมีการรณรงค์การรักษาวินัยและความประพฤติของตำรวจ สำหรับการพิจารณาเกี่ยวกับภาพพจน์ของตำรวจนั้น จะพิจารณาได้ว่าเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความประพฤติและการปฏิบัติของตำรวจ หากมีการประพฤติปฏิบัติดีเยี่ยมส่งผลให้ภาพพจน์ของตำรวจดีตามไปด้วย

4. ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน

ความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นสิ่งสำคัญมากสิ่งหนึ่ง ในการพยายามที่จะลดอัตราการเกิดอาชญากรรม การประทุษร้ายร่างกายและทรัพย์สิน การที่ประชาชนช่วยกันให้ความร่วมมือกับตำรวจจะสามารถแบ่งเบาภารกิจของตำรวจได้

มาก นอกจากความร่วมมือดังกล่าวแล้ว ยังมีความร่วมมือในด้านการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ กับทางตำรวจ จะแสดงถึงความสนใจและเต็มใจในการร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน²⁸

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.4.1 ความหมายการรับรู้

ทรงพล ภูมิพัฒน์ กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้ การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นมาเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ²⁹

อรุณ รักธรรม กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความหมายสิ่งที่เห็น ได้ยิน และสิ่งที่รู้สึกด้วยประสาทสัมผัส เพื่อให้รู้ว่าเป็นอะไร สิ่งที่ได้รับรู้มีทั้งเป็นวัตถุ มนุษย์ด้วยกันและความ เป็นไปภายในจิตใจ การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบสองประการคือ อวัยวะรับความรู้สึก เช่น หู ตา จมูก ลิ้น กาย และการแปลความหมายการกำหนดการรับรู้โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและจากสภาวะรอบตัวมนุษย์³⁰

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ซึ่งการรับรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาบางตัว ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจอารมณ์ ฯลฯ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทร่วมกับการรับรู้

2.4.2 กระบวนการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี สรุปว่า กระบวนการรับเป็นกระบวนการแปลความหมาย สิ่งที่เห็น สิ่งที่ได้ยิน สิ่งที่สัมผัส กระบวนการรับรู้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือก (Select) สิ่งเร้าที่เราจะรู้มักจะเป็นสิ่งเร้าที่เราตั้งใจ (attention) ที่จะมอง ที่จะฟัง ที่จะสัมผัส ขั้นแรกของการรับรู้จึงเป็นการคัดเลือกสิ่งเร้าบางอย่างเพื่อเข้าสู่การตีความหมาย โดยเราจะทำการเลือกข้อมูลบางอย่าง และไม่รับรู้ข้อมูลบางอย่าง เช่น ขณะที่พนักงานรับโทรศัพท์พูดคุย

²⁸สุวรรณ สุวรรณเวช, “ทบทวนตำรวจ”, วารสารอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, (มิถุนายน, 2537) : 126.

²⁹ทรงพล ภูมิพัฒน์, จิตวิทยาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540); หน้า 110.

³⁰อรุณ รักธรรม, การบริหารการเปลี่ยนแปลง, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม มาธิราช, 2543), หน้า 119.

กับลูกค้าทางโทรศัพท์ที่อยู่นั้นเขาจะไม่สนใจหรือได้ยินเรื่องที่เพื่อนร่วมงานซึ่งนั่งข้าง ๆ พุดคุยกัน ทั้ง ๆ ที่ก่อนรับโทรศัพท์เขาก็ร่วมอยู่ในกลุ่มพุดคุยนั้นด้วย

2. การจัดระเบียบ (Organize) เมื่อสิ่งเร้าได้รับการคัดเลือกแล้ว ก็จะถูกจัดระเบียบให้เป็นหมวดหมู่หรือเป็นประเภท ๆ เพื่อให้สะดวกในการแปลความหมายและการจัดเก็บข้อมูลในขั้นต่อไป สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดระเบียบได้แก่

2.1 ความคล้ายคลึงกัน (Similarity) สิ่งเร้าลักษณะคล้ายกันจะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน

2.2 ภาพและพื้น (Figure and ground) สิ่งเร้าที่เห็นเป็นภาพจะเด่นออกมาจากส่วนอื่น ๆ

2.3 ความใกล้ชิด (Proximity) สิ่งเร้าที่อยู่ใกล้กันก็จะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน

2.4 ความต่อเนื่อง (Continual) สิ่งเร้าที่มีแนวทางเดียวกันจะถูกรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกัน

2.5 การปิดช่องว่าง (Closure) บางส่วนของสิ่งเร้าที่ขาดหายไปจะถูกเติมเต็มเพื่อให้เกิด

ความสมบูรณ์

3. การแปลความหมาย (Interpret) เป็นขั้นที่สามารถตีความหรือแปลความหมายได้ว่าสิ่งเร้าที่เราเลือกรับรู้นั้นคืออะไร เช่น เราสามารถรับรู้เสียงที่ดังเอะอะออกมาจากห้องข้าง ๆ คือเสียงของผู้จัดการซึ่งกำลังต่อว่าเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่ชอบมาทำงานสาย หรือเราสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้หญิงที่แต่งชุดกระโปรงลายเสือและรัดรูปที่เดินมาแต่ไกลนั้นคือ เลขานุการของผู้บัญชาการ ซึ่งการรับรู้ในขั้นนี้อาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้เช่นกัน โดยจะขอก้าวในเรื่องข้อผิดพลาดของการรับรู้

4. การจัดเก็บข้อมูล (Store) เมื่อแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งเร้าแล้วข้อมูลก็จะถูกเก็บบันทึกไว้ในสมองเพื่อเป็นประโยชน์ในการอ้างอิง และเรียกใช้ในภายหลังได้อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อเราเข้าไปทำงานใหม่ในองค์กรแห่งหนึ่ง เราทราบว่ากลุ่มผู้บริหารขององค์กรนี้จะแต่งกายด้วยเสื้อสูท ผูกเน็คไท และติดป้ายโลโก้ขององค์กร ไว้ที่เน็คไท ดังนั้นคราวหน้าเมื่อเราเห็นคนแต่งตัวแบบนี้อีกในองค์กร เราก็สามารถรับรู้ได้ทันทีว่าเขาเป็นผู้บริหารขององค์กร อย่างไรก็ตามการจัดเก็บข้อมูลอาจมีการตกหล่นไม่ครบถ้วนของข้อมูล หรือมีการบิดเบือนข้อมูลบางอย่างเกิดขึ้นได้³¹

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ กล่าวว่าการรับรู้ การเลือกสิ่งที่รับรู้ มนุษย์มีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งเร้าที่มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

³¹รังสรรค์ ประเสริฐศรี, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2548), หน้า

1. สิ่งที่คุณสนใจหรือที่ต้องการในขณะนั้นโดยปรกติเมื่อบุคคลกำลังสนใจในเรื่องใดก็เลือกรับรู้เฉพาะสิ่งนั้น

2. สิ่งที่แปลกและเด่นสะดุดตา ซึ่งดึงดูดจุดความสนใจให้ยากหรือยากเห็น จัดหมวดหมู่ของสิ่งรับรู้ เมื่อคนเรารู้พบสิ่งเร้าหลาย ๆ อย่างในขณะเดียวกันเราก็มีแนวโน้มจัดเหล่านั้นออกเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1. ความใกล้ชิด คนเรามีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งที่ใกล้ชิดกันให้เป็นภาพเดียวกัน
2. ความคล้ายคลึงหรือเหมือนกัน เรารับรู้สิ่งเร้าที่เหมือนกันหรือคล้ายกันว่าเป็นพวกเดียวกัน

เดียวกัน

3. ความต่อเนื่อง สิ่งเร้าที่มีทิศทางในแนวเดียวกัน เรารับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

4. ความสมบูรณ์แบบ สิ่งเร้าที่ขาดหายไปบางส่วนมักจะรับรู้ว่าเป็นรูปร่างที่สมบูรณ์ได้³²

กล่าวโดยสรุป กระบวนการรับ เกิดจาก การเลือก สิ่งเร้าที่เราสัมผัสจะเป็นสิ่งเร้าที่เราตั้งใจที่จะมอง ที่จะฟัง ที่จะสัมผัสการจัดระเบียบ เมื่อสิ่งเร้าได้รับการคัดเลือกแล้ว ก็จะถูกจัดระเบียบให้เป็นหมวดหมู่หรือเป็นประเภท ๆ เพื่อให้สะดวกในการแปลความหมาย การแปลความหมายสิ่งรับรู้ และการจัดเก็บข้อมูล

2.4.3 การประเมินค่าจากสิ่งที่รับรู้

การรับรู้กับการประเมินค่าความเกี่ยวเนื่องกัน เมื่อบุคคลได้มีการรับรู้ก็ย่อมจะต้องมีการประเมินค่าจากสิ่งที่ตนรับรู้ นั้น การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์การว่าเป็นอย่างไร การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่รับรู้ นั้น ถ้าเรารับรู้ว่างานที่ยังทำสร้างความพอใจให้แก่เรา เราก็เกิดความสุขจากการทำงานนั้น การรับรู้ของบุคคลในการทำงานมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมที่เขาได้รับด้วยเหตุการณ์ดีความในเหตุการณ์เดียวกัน สำหรับสองคนจึงแตกต่างกัน บุคคลจึงต้องมีการกักอยู่ 2 อย่าง คือ

1. เขารับรู้และตัดสินใจว่าจะรับรู้สิ่งนั้นหรือมองข้าม ไปเสีย
2. เขาต้องแปลความหมายให้เข้ากับสิ่งที่รับรู้ นั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิม³³

กล่าวโดยสรุป การประเมินสิ่งที่รับรู้ออกมาเป็น 2 รูปแบบ คือ สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดความประทับใจ กับสิ่งที่ไม่ต้องการหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ไม่เกิดความประทับใจ

³²ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ, 2541), หน้า 140.

³³เรื่องเดียวกัน, หน้า 141.

2.4.4 ข้อผิดพลาดของการรับรู้

บางครั้งการรับรู้ของคนอื่น เราไม่สามารถรับรู้เรื่องราวของเขาได้ทั้งหมดหรืออย่างถูกต้องแท้ เรารู้เพียงแต่พฤติกรรมของเขาในขณะนั้น และนำมาแปลความหมายในเชิงคุณสมบัติของบุคคลนั้น ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับคุณสมบัติที่แท้จริงของเขาก็ได้ เช่นเดียวกับการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ เราไม่สามารถยืนยันได้ว่าการรับรู้ของเรานั้นมีความชัดเจนและถูกต้อง เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ดังนั้นการบิดเบือนของข้อมูลหรือข้อผิดพลาดของการรับรู้จึงเกิดขึ้นได้เพราะสาเหตุต่อไปนี้ เช่น

1. ผลกระทบจากการรับรู้ในอดีตด้านใดด้านหนึ่งมาก่อน (Halo effect) การที่บุคคลถูกรับรู้จากผู้อื่น โดยดูจากคุณสมบัติเพียงด้านเดียวของเขาแล้วนำมาตีความเป็นบุคลิกภาพรวม ซึ่งอาจถูกหรือผิดก็ได้ เช่น พนักงานที่สุภาพเรียบร้อยมักถูกมองว่าเป็นคนดี ว่านอนสอนง่าย ควบคุมได้ง่าย ไม่อวดรู้ หรือพนักงานที่มาสาย มักถูกมองว่าขี้เกียจ ชอบเลี้ยงงาน ไม่รับผิดชอบ เป็นต้น

2. การประเมินจากการมีรูปแบบเดียวกัน (Stereotyping) การตีความบุคคล โดยดูจากกลุ่มที่เขาอยู่ด้วย เช่น ผู้จัดการฝ่ายขาย HRM จะทำการสัมภาษณ์ผู้สมัครงานที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยครู ซึ่งเขามีความคิดว่าผู้สมัครงานคนนี้จะต้องมีบุคลิกภาพของความเป็นครู เช่น สุภาพเรียบร้อย พุดจาเพราะ อ่อนน้อม เป็นต้น แต่ความจริงแล้วเขาอาจเป็นคนทันสมัยก็ได้

3. ผลกระทบจากการใช้การเปรียบเทียบ (Contrast effect) เป็นการประเมินคุณสมบัติของบุคคลหนึ่งโดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เหนือกว่า เช่น พนักงานคนหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี แต่หัวหน้านำไปเปรียบเทียบกับพนักงานคนเก่าซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดีกว่า จึงมองว่าพนักงานคนแรกนั้นไม่เก่งไปเลย

4. การประเมินว่าผู้อื่นคิดเหมือนเรา (Projection) เป็นการรับรู้ที่ผู้รับรู้ใช้ปกป้องความคิดของตนเอง (self concept) โดยกล่าวโทษถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้อื่น ทั้ง ๆ ที่พฤติกรรมนั้นก็เป็นคุณสมบัติส่วนหนึ่งของผู้รับรู้อยู่ด้วย

5. การเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลบางอย่าง (Selective perception) คนเรามีแนวโน้มที่จะเลือกรับรู้เฉพาะข้อมูลที่ตนสนใจหรือเกี่ยวข้องกับตัวเอง และเพิกเฉยกับข้อมูลที่ตนเองไม่สนใจ แม้ข้อมูลนั้นจะเป็นประโยชน์ก็ตาม

6. การบิดเบือนการรับรู้เพื่อปกป้องความรู้สึกของตนเอง (Perceptual defense) การที่บุคคลพยายามบิดเบือนหรือไม่ใส่ใจกับข้อมูลบางอย่างที่ตนเองไม่ต้องการรับรู้เพื่อปกป้องความรู้สึกของตนเอง เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่คุกคามความรู้สึกและไม่สามารถยอมรับได้ เช่น พนักงานได้ยื่นข่าวมารว่า องค์กรจะไม่จ่ายโบนัสให้ในปีนี้อย่างที่คาดหมายเพราะประสบกับภาวะขาดทุน พนักงานต่างก็คิดว่าเป็นเพียงแต่ข่าวลือซึ่งไม่เป็นความจริง องค์กรเพียงแต่ต้องการสื่อให้พนักงาน

ทุกคนทราบว่าต้องตั้งใจทำงานให้มากขึ้นเท่านั้นเอง ทั้ง ๆ ที่ สิ่งที่ได้ยินมานั้นจะเป็นความจริงก็ตาม เป็นต้น³⁴

อรุณ รักรธรรม กล่าวว่า ความคลาดเคลื่อนของการรับรู้ สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. ความคงที่ของการรับรู้ การรับรู้วัตถุหรือสิ่งของบางอย่างที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ทำให้การรับรู้ของคนเราต่างไปจากภาพที่เห็นในขณะนั้น

2. ภาพลวงตา เป็นการรับรู้ที่ผิดพลาดจากความเป็นจริง เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งเร้าที่แวดล้อมอยู่ภายนอกนั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้า และคุณสมบัติของผู้รับรู้

1. คุณสมบัติของสิ่งเร้า สิ่งเร้าแต่ละอย่างมีคุณสมบัติไม่เหมือนกัน บางอย่างสามารถกระทบความรู้สึกของผู้รับรู้ได้อย่างเร็ว บางอย่างก็ทำให้ผู้รับรู้มองผ่านไปโดยไม่สามารถจำได้ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะความดึงดูดของสิ่งเร้าไม่เหมือนกัน โดยทั่วไปสิ่งเร้าที่สามารถดึงดูดความสนใจของคนมักมีลักษณะดังนี้

1.1 ความเข้มของสิ่งเร้า (Intensity) สิ่งเร้าที่มีความเข้มข้นสูงจะความดึงดูดความสนใจของคนได้ง่ายกว่า หรือสามารถรับรู้ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่มีความเข้มข้นน้อย เช่น เราสามารถรับรู้แสงจ้า กลิ่นฉุน เสียงดัง ได้เร็วกว่า แสงริบหรี่ กลิ่นอ่อน เสียงเบา

1.2 ความเด่นหรือการตัดกัน (Prominence or contrast) สิ่งเร้าที่มีความเด่นหรือมีการตัดกันจะสามารถดึงดูดความสนใจคนได้ง่ายกว่าสิ่งเร้าที่มีความปกติ เช่น คนสูงในหมู่คนเตี้ย ดอกกุหลาบสีแดงในกลุ่มดอกกุหลาบสีเหลือง

1.3 ขนาดของสิ่งเร้า (Size) สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่ย่อมทำให้คนเห็นได้ชัดเจนกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก เช่น ป้ายโฆษณาที่เห็นตามข้างถนนจะมีขนาดใหญ่มากเพื่อให้คนรับรู้ข้อความในป้ายโฆษณาได้ง่าย หรือโฆษณาในหน้าหนังสือพิมพ์แบบเต็มหน้าจะดึงดูดความสนใจได้มากกว่าโฆษณาในกรอบเล็ก ๆ

1.4 การเคลื่อนไหว (Motion) สิ่งเร้าที่มีการเคลื่อนไหวจะถูกรับรู้ได้มากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่นิ่ง เช่น ป้ายโฆษณาที่ติดไฟวับ ๆ หรือมีตัวหนังสือวิ่ง จะดึงดูดความสนใจของคนได้ง่ายกว่า

1.5 ความถี่หรือความบ่อย (Frequency) สิ่งเร้าที่ปรากฏให้เห็นบ่อย ๆ จะทำให้สังเกตได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่ปรากฏให้เห็นนาน ๆ ครั้ง เช่น น้ำอัดลมยี่ห้อที่โฆษณาในโทรทัศน์หรือปิดป้ายตามท้องถนนให้เห็นบ่อย ๆ จะเป็นน้ำอัดลมที่คนนึกถึงและรับรู้เร็วกว่ายี่ห้ออื่นที่ไม่ค่อยโฆษณา

³⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 142.

1.6 ความแปลกใหม่และความคุ้นเคย (Novelty and familiarity) สิ่งใหม่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดิมหรือสิ่งที่คุ้นเคยอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่จะเรียกร้องความสนใจของบุคคลได้ เช่น พนักงานทำงานในบรรยากาศเดิมแต่มีการสลับเปลี่ยนงาน จะช่วยให้พนักงานได้ทำงานใหม่ที่แปลกไปกว่าเดิม เกิดความสนใจงานใหม่ขึ้นมา หรือคนที่เคยแต่งตัวเรียบร้อยทุกวัน ลองมาสวมเสื้อผ้าสีสัน ๆ และรัดรูป ก็ทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว

1.7 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) สภาพที่ตั้งของสิ่งเร้า ได้แก่ ความใกล้หรือไกลจากตัวเรา ความลึก ความสูงและจำนวนสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัวเรา เรามักจะรับรู้สิ่งที่ใกล้ตัวเรามากกว่าหรือเห็นความสำคัญมากกว่าสิ่งที่อยู่ไกลตัว เช่น เรามักรับรู้ว่าตึกสูงเทียมฟ้ามียอดตึกเล็กกว่าฐาน ทั้งๆที่ความจริงขนาดของยอดและฐานตึกมีขนาดเท่ากัน

2. คุณสมบัติของผู้รับรู้ บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการรับรู้ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ขีดจำกัดทางกายภาพและความสมบูรณ์ของร่างกาย (Physical limit and physical perfection) ความสามารถในการรับรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งมาจากสาเหตุทางด้านร่างกายของผู้รับรู้เอง เช่น คนที่สายตาปกติจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้เร็วกว่าคนที่สายตาสั้นและสายตายาว และคนที่ไม่สบายเป็นไข้หวัดจะรับรู้เรื่องกลิ่นได้ไม่ดีเท่ากับคนที่ปกติ เป็นต้น

2.2 ประสบการณ์ในอดีตและการเรียนรู้ (Experience and learning) เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่เราเคยพบมาก่อน ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่เรายังไม่เคยเห็นมาก่อน

แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motivation or need) แรงจูงใจหรือความต้องการภายในของบุคคลมีผลต่อการรับรู้ เช่น พนักงานที่มาสายทุกวันถูกหัวหน้างานเรียกไปตักเตือนแล้วหลายครั้ง พอมาทำงานเช้าวันหนึ่งพบของสีขาววางอยู่บนโต๊ะทำงานของตนเองก็ตกอกตกใจคิดว่าเป็นจดหมายล่ออก แต่ความจริงของนั้นอาจเป็นของผ้าป่าของเพื่อนร่วมงานคนอื่นฝากให้ช่วยทำบุญก็ได้

บุคลิกภาพและค่านิยม (Personality and value) บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคลมักมีบทบาทร่วมในการรับรู้ เช่น หัวหน้างานที่คุ้นเคยกับการใช้อำนาจข่มขู่บังคับผู้อื่นก็จะรับรู้ว่าการเข้มงวดและการลงโทษเป็นสิ่งที่ดี แต่หัวหน้าที่คุ้นเคยกับการใช้เหตุผลก็จะรับรู้ว่าการเข้มงวดและการลงโทษเป็นสิ่งที่ป่าเถื่อน เป็นต้น

ความคุ้นเคยกับสิ่งเร้า (Familiarity) สิ่งเร้าที่เราเห็นบ่อย ๆ จะทำให้เราระลึกถึงและรับรู้สิ่งนั้น ๆ ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่นาน ๆ ครั้งจะพบที่หนึ่ง เช่น เมื่อเราเข้าไปในร้านอาหารแล้วต้องการดื่มน้ำอัดลมเรามักจะสั่ง เป๊ปซี่หรือโค้ก มากกว่าสั่งกระทิงแดง

ความสอดคล้องกับสภาวะภายในของผู้รับรู้ในช่วงนั้น (Internal condition) สิ่งเร้าที่สอดคล้องกับช่วงอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความคาดหวัง และทัศนคติ ของเราในขณะนั้น เรา จะรับรู้ได้เร็วกว่า สิ่งเร้าอื่น ๆ ที่ไม่สอดคล้องกับสภาวะภายใน³⁵

กล่าวโดยสรุป ความผิดพลาดในสิ่งที่รับรู้ เกิดจากความบกพร่องในด้านความรู้ ความสามารถ ความรอบครอบ ทัศนคติ ความคาดหวัง ค่านิยม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้แปล ความหมายสิ่งที่รับรู้พลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

2.4.5 ประโยชน์ของการรับรู้

อรุณ รัทธธรรม ได้สรุปประโยชน์การรับรู้ไว้ดังนี้

1. การสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่น (Impression) เมื่อเรารู้จักใครเป็นครั้งแรกเราควรสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น ความประทับใจระหว่างบุคคลเมื่อพบกันครั้งแรกจะตรึงอยู่ในความรู้สึก เป็นเวลานาน และยากที่จะลบไปง่าย ๆ เมื่อเรารู้จักใครเป็นครั้งแรกจะเกิดการรับรู้ และความประทับใจกับบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นแง่บวกหรือแง่ลบ ดังนั้นการสร้าง ความประทับใจครั้งแรกจึงมีความสำคัญต่อบุคคลค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเราคาดหวังถึงคุณสมบัติของเขาและความสัมพันธ์ที่จะเกิดในอนาคต

2. การสร้างสื่อต่าง ๆ ทราบกันดีว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ปัจจัยด้วยกัน ซึ่งก็คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้า และคุณสมบัติของผู้รับรู้ เราสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาช่วยให้ผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมาย จดจำสินค้าและผลิตภัณฑ์ของเราได้ มีความอยากทดลองใช้ และเกิดพฤติกรรมการซื้อในที่สุด

3. ใช้เป็นตัวสนับสนุนในการตัดสินใจ ข้อมูลบางอย่างที่ได้จากการรับรู้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจได้ โดยเฉพาะเมื่อมีเวลาในการตัดสินใจค่อนข้างน้อยและ ข้อมูลที่ได้รับมาไม่มากพอ เช่น ผู้บริหารมอบหมายให้หัวหน้างานแต่ละฝ่ายจัดหาตัวแทนพนักงานฝ่ายละหนึ่งคนให้ได้ภายในวันนี้ เพื่อมาช่วยจัดเตรียมเรื่องงานทำบุญประจำปีของบริษัทที่จะมีขึ้นในสัปดาห์หน้า หัวหน้าฝ่ายผลิตตัดสินใจเลือกพนักงานที่ตนเองเคยเจอโดยบังเอิญที่วัดสองสามครั้งในวันสำคัญทางศาสนา เพราะคิดว่าพนักงานคนนี้จะมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องพิธีการทางศาสนา และชอบทำบุญ เป็นต้น³⁶

³⁵อรุณ รัทธธรรม, การบริหารการเปลี่ยนแปลง, อ่างแล้ว, หน้า 121.

³⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 125.

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์การรับรู้ การสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่น ซึ่งใช้เป็นตัวสนับสนุนในการตัดสินใจ ข้อมูลบางอย่างที่ได้จากการรับรู้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการตัดสินใจได้

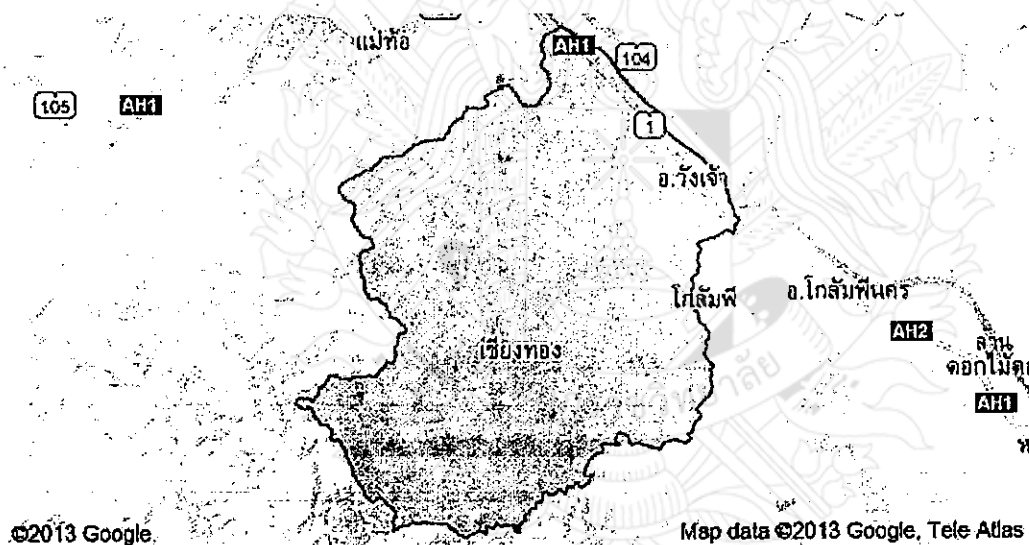
2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ประวัติความเป็นมา

สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2539 แบ่งเขตท้องที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ตั้งเป็นกิ่งอำเภอวังเจ้า เขตปกครองพื้นที่และมีอำนาจสอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2539 เป็นต้นมา

สภาพภูมิศาสตร์

พื้นที่อำเภอวังเจ้ามีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 338.225 ตารางกิโลเมตร โดยทั่วไปเป็นป่าและเขาเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติร้อยละ 82.78 พื้นที่ราบมีส่วนน้อย อากาศร้อนจัดในฤดูร้อน และหนาวจัดในฤดูหนาว ส่วนฤดูฝนมีฝนตกน้อย มีแม่น้ำสำคัญได้แก่ แม่น้ำปิง คลองวังเจ้า คลองแม่ยี่มา และ คลองประดาง



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงอาณาเขตอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

เขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

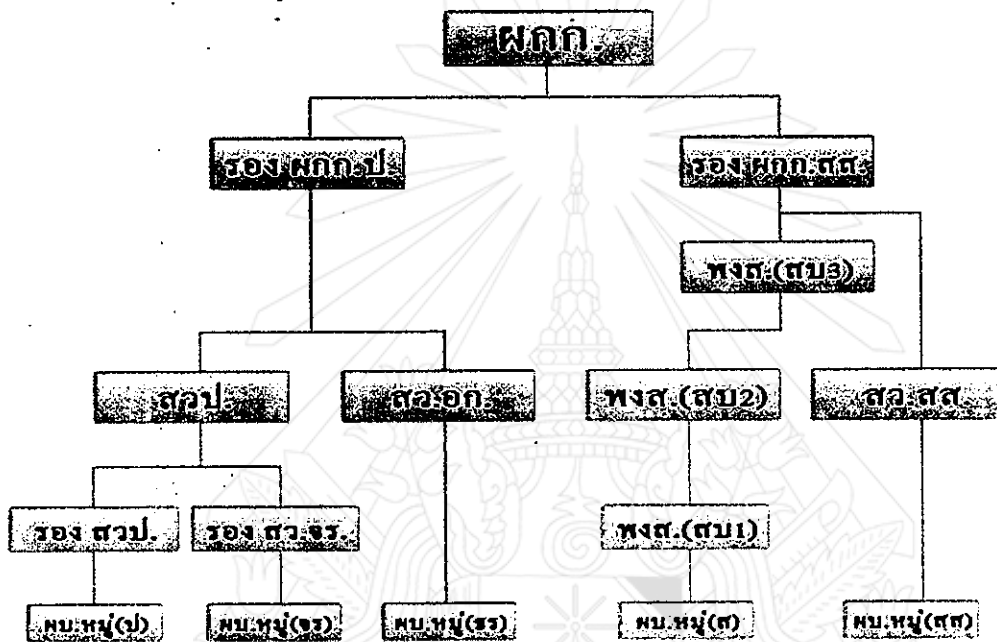
ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอเมืองตาก และ อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันตก ติดต่อ อำเภอพบพระ และ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
สภาพทั่วไป

โดยทั่วไปเป็นป่าเขามิป่าไม้เช่น ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้แดง ฯลฯ ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธมีอาชีพทำไร่ทำนา สวนผลไม้ เช่น ลำไย ลิ้นจี่ สวนส้ม ฯ

โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงโครงสร้างสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีคำสั่งที่ 57/2553 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ รวมทั้งรูปแบบ โครงสร้างของสถานีตำรวจและการเรียกชื่อหน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีตำรวจ โดยให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 655-656/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2550 และให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน จากคำสั่งดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก มีโครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 2 เป็นสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูง มีผู้กำกับ เป็นหัวหน้าสถานีตำรวจ มีรองผู้กำกับ ทำหน้าที่ช่วยเหลืองาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปราม และด้านสืบสวนสอบสวน

แบ่งออกเป็น 5 สายงาน โดยแต่ละสายงานจะมีสารวัตร เป็นหัวหน้า มีรองสารวัตร พนักงานสอบสวน และผู้บังคับหมู่เป็นผู้ช่วย

รองผู้กำกับป้องกันและปราบปราม เป็นหัวหน้าอำนาจการงานป้องกันปราบปรามและ
จรวจ

รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวนและสอบสวน
หน่วยปฏิบัติการพิเศษจำกัดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น
พื้นที่รับผิดชอบ

สถานีตำรวจภูธรอำเภอวังเจ้า มีพื้นที่รับผิดชอบ 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลเชียงทอง ตำบลนาโบสถ์
และตำบลประดาง

ตำบลเชียงทอง มี 14 หมู่บ้าน

ตำบลนาโบสถ์ มี 7 หมู่บ้าน

ตำบลประดาง มี 5 หมู่บ้าน

จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 29,373 คน

อัตรากำลังของสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า

สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด 102 นาย

ชั้นสัญญาบัตร 7 นาย อัตราว่าง 7 นาย

ชั้นประทวน – พลตำรวจ 95 นาย อัตราว่าง 26 นาย

อัตราส่วนความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจ/ประชากร/พื้นที่

ตำรวจ : ประชากร = 1 : 269 คน

ตำรวจ : พื้นที่ = 1 : 3.416 ตารางกิโลเมตร³⁷

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีรพล มงคลทาวีล ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษา
ตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ
ปานกลางทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก ร่องลงมา ได้แก่ ด้านอาคาร
สถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้าน
ชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ ภาพลักษณ์ในส่วนอื่น ๆ พบว่า สถานีตำรวจมีอาคารสถานที่ค่อนข้าง

³⁷ สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า,

เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ดำรงเป็นมิตรกับประชาชน มีความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เอาใจใส่ในการบริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจยังมีน้อย ไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่รับทราบโครงการของตำรวจเท่าที่ควร การวางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจของประชาชนขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของตำรวจเป็นสำคัญ³⁸

สิทธิศักดิ์ วิมุตตานนท์ ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง” พบว่า ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนสถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกธุรกรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ

สภาพปัญหาต่อภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน พบว่า ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ใช้บริการของประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนส่วนใหญ่ยังมองว่าตำรวจเลือกปฏิบัติให้ความเกรงใจต่อผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อยไม่สามารถให้สายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

จากอิทธิพลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05³⁹

ชาญ วินัน ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกธุรกรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ

³⁸วีรพล มงคลกาวิล, “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษาดำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏเชียงใหม่), 2542, 117 หน้า.

³⁹สิทธิศักดิ์ วิมุตตานนท์, “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 197 หน้า.

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุและอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จังหวัด กำแพงเพชร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน⁴⁰

ราเชน สายะพันธ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัด อุตรดิตถ์ในทัศนะของประชาชน” พบว่า ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัด อุตรดิตถ์ในทัศนะของประชาชน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน สภาพ ปัญหาต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า เมื่อจับกุม เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยแจ้งข้อหาให้ประชาชน ทราบ และไม่ค่อยแจ้งให้ญาติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาทราบเท่าที่ควร รวมถึงประชาชนที่ ยากจนไม่มีทุนทรัพย์ร่วมรับฟังข้อกล่าวหาการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่⁴¹

ประจักษ์จิตต์ สุโกศล ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณี โครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ภาพลักษณ์ของสถานี ตำรวจโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก รวดลางมา ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ⁴²

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจ ข้าราชการ ตำรวจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งทำให้ประชาชนเกิด ความไว้วางใจในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ส่งผลให้

⁴⁰ชาญ วินัน, “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร), 2549, 126 หน้า.

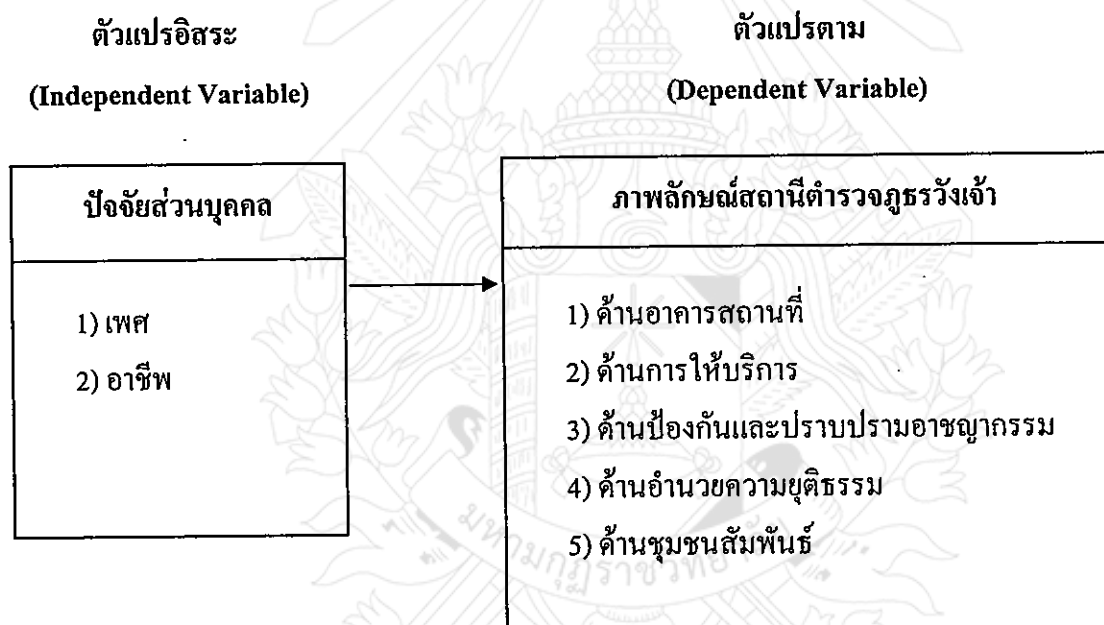
⁴¹ราเชน สายะพันธ์, “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ในทัศนะ ของประชาชน”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์), 2550, 142 หน้า.

⁴²พันตำรวจเอก ประจักษ์จิตต์ สุโกศล, “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะ กรณีโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์สังคม สงเคราะห์ศาสตร์, อ่างแล้ว, 191 หน้า.

ประชาชนให้ความร่วมมือในงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจ และการปฏิบัติงานของตำรวจ ผู้วิจัยเลือกศึกษาตามกรอบแนวคิดของ พ.ต.อ.ประจักษ์จินต์ สุโกศล ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์⁴³ ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 111.

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

- 3.1 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 18,756 คน¹

¹ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, “แผนกทะเบียนและบัตร”, ศูนย์ราชการอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก, 2555, (อัครา).

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 392 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ² ตามสูตรดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e² = ความคลาดเคลื่อนที่ .05

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา จำนวน 18,756 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน มีเทคนิควิธีการสุ่ม ดังนี้

3.2.1 แบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิ โดยใช้ตำบลเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ โดยวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิจากการเปรียบเทียบบัญญัติไตรยางศ์หรือใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n_h = \frac{n.N_h}{N}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n_h หมายถึง ขนาดของตัวอย่างในชั้นภูมิที่ h

N หมายถึง จำนวนประชากร

N_h หมายถึง จำนวนประชากรในชั้นภูมิที่ h³

3.2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิให้ได้จำนวนตามที่กำหนดไว้ สำหรับรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏดังตารางที่ 3.1

² กฤษณา ประศาสน์วุฒิ, วิธีการวิจัยทางสหกรณ์, พิมพ์ครั้งที่ 3, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551), หน้า 239.

³ รองศาสตราจารย์ ดร. สมชัย วงษ์นายนะ และรศ. ดร. ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์, “เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัย”, กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษา กำแพงเพชร, 2551, หน้า 72. (อัครสำเนา).

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบล

ตำบล	ประชากร (N_h)	กลุ่มตัวอย่าง (n_h)
ตำบลเชียงทอง	9,876	206
ตำบลนาโปลี	5,532	116
ตำบลประดาง	3,348	70
รวม	18,756 (N)	392 (n)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ และอาชีพ เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ (Rating Scales) กำหนดค่าคะแนนแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
5	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า	มากที่สุด
4	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า	มาก
3	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า	ปานกลาง
2	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า	น้อย
1	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการใช้แบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้ากรอบแนวคิดจากเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และการปฏิบัติงานของตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และให้ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัย

3.4.3 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณา

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาเพื่อหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) รองศาสตราจารย์ ดร. ทวนทอง เขาวีรดิพงษ์

การศึกษา Ph.D. (Educational Psychology)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

2) รองศาสตราจารย์ ดร.ระมัด โขชัย

การศึกษา รป.ค. (เคมีเชิงฟิสิกส์)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

3) รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ

การศึกษา ก.ค. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์

การศึกษา ก.ค. (การอุดมศึกษา)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

5) นายนิรศร์ ศรีโพธิ์

การศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

3.4.6 ร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)⁴ มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	
เมื่อ	IOC	แทนดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+1	แน่ใจว่าสอดคล้อง
	0	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
	-1	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.80 - 1.00 จากข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ ใช้ได้จำนวน 27 ข้อ

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีความน่าเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ตามค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ตามสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
 k = จำนวนข้อของเครื่องมือ
 S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4.8 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงไปแก้ไขแล้วขอรับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมสารนิพนธ์

3.4.9 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ต่อไป

⁴ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 165.

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร ถึงนายอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก เพื่อให้ผู้วิจัยได้สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน

3.5.2 ขอความอนุเคราะห์จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในการช่วยแจกแบบสอบถาม โดยอธิบายวิธีขั้นตอนการกรอกแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามอย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ บางส่วนผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แจกแบบสอบถามด้วยวิธีแบบบังเอิญกับกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้

3.5.3 แจกแบบสอบถามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 ชุด ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 392 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ข้อมูลและจัดเรียงลำดับข้อมูล

3.5.4 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scales 5 ระดับ⁵ ได้กำหนดการวัดค่าตัวแปรและแปลผลค่าเฉลี่ยระดับภาพลักษณ์ โดยเลือกใช้ช่วงห่างของค่าคะแนน 0.51⁶ เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก

⁵รองศาสตราจารย์ ดร. บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 102.

⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 103.

2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3.6.3 ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในส่วนประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test หากทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)⁷

$$\text{สูตร} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f = ความถี่หรือจำนวน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมดรวมกัน

⁷ กลุ่มงานฝึกอบรมการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.), ตำราชุดฝึกอบรมหลักสูตรนักวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2547), หน้า 147.

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต⁸

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁹

$$s = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

s = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)¹⁰

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที่ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

⁸สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 155.

⁹ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

¹⁰พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), หน้า 183.

5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One –Way ANOVA) หรือ (F-test)¹¹

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน
MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



¹¹นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 392 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane) ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าคะแนนที่เกิดจากการนำคะแนนทั้งหมดมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจาก การสุ่ม

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้บอกถึงการกระจายของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาจากกลุ่ม
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มโดยวิธีการสุ่ม
t	แทน	t (t – distribution) ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาจากกลุ่มแบบความน่าจะเป็นที่มี 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน
F	แทน	F (F – distribution) ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ที่มาจากกลุ่มแบบความน่าจะเป็นที่มีมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-WAY ANOVA) มีขั้นตอนในการคำนวณ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ทดสอบความแปรปรวน (ทดสอบค่า F) ขั้นตอนที่ 2 หลังจากมีการทดสอบค่าความแปรปรวนแล้ว หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการวิเคราะห์ต่อโดยหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ หาจำนวนค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีเพศต่าง ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในส่วนประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการวิเคราะห์ต่อ โดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เรียงลำดับความถี่ (Frequency)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	33.40
หญิง	261	66.60
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ส่วนมากเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.60 และเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	168	42.90
รับจ้าง	107	27.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	18.90
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	11.00
รวม	392	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ส่วนมากอาชีพเกษตรกร จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 อาชีพรับจ้าง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

การศึกษาวิเคราะห์ ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 4) ด้านอำนวยความสะดวก 5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน

ด้านที่	ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านอาคารสถานที่	3.27	0.68	ปานกลาง
2.	ด้านการให้บริการ	3.32	0.66	ปานกลาง
3.	ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	3.43	0.71	ปานกลาง
4.	ด้านอำนวยความสะดวก	3.44	0.76	ปานกลาง
5.	ด้านชุมชนสัมพันธ์	3.01	0.78	ปานกลาง
	รวม	3.29	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานี
 ตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ข้อที่	ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ขนาดของสถานีตำรวจมีความเหมาะสม	3.38	0.89	ปานกลาง
2.	สภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจสะอาด ร่มรื่น	3.29	0.99	ปานกลาง
3.	มีการแสดงแผนผังห้องทำงานที่ชัดเจน	3.22	0.93	ปานกลาง
4.	มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการที่ชัดเจน	3.16	0.84	ปานกลาง
5.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.27	0.89	ปานกลาง
6.	มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	3.30	0.90	ปานกลาง
รวม		3.27	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้
 บริการ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด
 ได้แก่ ข้อที่ 1 ขนาดของสถานีตำรวจมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 6 มีที่พักสำหรับผู้มา
 ติดต่อราชการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 4 มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการที่ชัดเจน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	3.49	0.82	ปานกลาง
2.	ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.37	0.83	ปานกลาง
3.	บริการด้วยความสุภาพ	3.29	0.88	ปานกลาง
4.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.34	0.85	ปานกลาง
5.	สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.16	0.89	ปานกลาง
6.	จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะแสทางโทรศัพท์	3.27	0.87	ปานกลาง
รวม		3.32	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้
บริการ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด
ได้แก่ ข้อที่ 1 มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 ให้บริการอย่างเสมอ
ภาคและเป็นธรรม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 5 สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ข้อที่	ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ	3.18	0.91	ปานกลาง
2.	ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	3.35	0.88	ปานกลาง
3.	เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	3.62	0.93	มาก
4.	ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	3.57	0.82	มาก
5.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.44	0.83	ปานกลาง
รวม		3.43	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 4 ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลสถานีตำรวจวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ร้อยละมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม	3.55	0.91	มาก
2.	มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ	3.11	0.86	ปานกลาง
3.	สามารถติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา	3.51	0.98	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายไม่เลือกปฏิบัติ	3.47	0.90	ปานกลาง
5.	มีร้อยละอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.53	1.11	มาก
รวม		3.44	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีตำรวจวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก โดยรวมแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ร้อยละมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 5 มีร้อยละอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์

ข้อที่	ด้านชุมชนสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ	3.06	1.06	ปานกลาง
2.	สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี	2.89	1.08	ปานกลาง
3.	มีการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	2.99	0.91	ปานกลาง
4.	มีแผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน	2.91	0.99	ปานกลาง
5.	มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน	3.21	0.85	ปานกลาง
รวม		3.01	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 พบว่า ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 5 มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 1 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	3.24	0.63	ปานกลาง
หญิง	261	3.32	0.62	ปานกลาง
รวม	392	3.29	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก รวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	3.24	0.63	-1.32	0.19
หญิง	261	3.32	0.62		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า จังหวัดตาก รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
สถานีตำรวจรถไฟ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	3.25	0.69	ปานกลาง
หญิง	261	3.28	0.66	ปานกลาง
รวม	392	3.27	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ
จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ย
สูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ ตามการรับรู้ของประชาชน
ผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	3.25	0.69	-0.53	0.60
หญิง	261	3.28	0.66		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ
จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	3.22	0.64	ปานกลาง
หญิง	261	3.37	0.67	ปานกลาง
รวม	392	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์
จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ย
สูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์ ตามการรับรู้ของประชาชน
ผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	3.22	0.64	-2.08	0.04*
หญิง	261	3.37	0.67		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์
จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์ สูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	3.40	0.68	ปานกลาง
หญิง	261	3.45	0.73	ปานกลาง
รวม	392	3.43	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	3.40	0.68	-0.67	0.50
หญิง	261	3.45	0.73		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	3.41	0.78	ปานกลาง
หญิง	261	3.45	0.75	ปานกลาง
รวม	392	3.44	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวกจราจร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	3.41	0.78	-0.51	0.61
หญิง	261	3.45	0.75		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวกจราจร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ -

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	131	2.95	0.84	ปานกลาง
หญิง	261	3.03	0.74	ปานกลาง
รวม	392	3.01	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	131	2.95	0.84	-1.95	0.06
หญิง	261	3.03	0.74		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 2 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์
สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน จำแนก
ตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.30	0.61	ปานกลาง
รับจ้าง	107	3.27	0.62	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	3.33	0.59	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	3.15	0.67	ปานกลาง
รวม	392	3.28	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า
จังหวัดตาก รวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่
อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา ได้แก่ อาชีพเกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาชีพรับราชการ/
รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้
ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม 5 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.25	3	0.75	1.94	0.12
ภายในกลุ่ม	149.80	388	0.39		
รวม	152.05	391			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า
จังหวัดตาก รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ - จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.32	0.66	ปานกลาง
รับจ้าง	107	3.22	0.70	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	3.30	0.68	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	3.19	0.67	ปานกลาง
รวม	392	3.27	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาชีพเกษตรกร รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.93	3	0.31	0.68	0.56
ภายในกลุ่ม	177.01	388	0.46		
รวม	177.94	391			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรถไฟ จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
 สถานีตำรวจนครวิ้งเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ
 จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.33	0.67	ปานกลาง
รับจ้าง	107	3.31	0.66	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	3.37	0.61	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	3.20	0.70	ปานกลาง
รวม	392	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวิ้งเจ้า
 จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ย
 สูงสุด ได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา ได้แก่ อาชีพเกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่
 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวิ้งเจ้า ตามการรับรู้
 ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.00	3	0.67	1.54	0.21
ภายในกลุ่ม	168.68	388	0.44		
รวม	170.68	391			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวิ้งเจ้า
 จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและ
ปราบปรามอาชญากรรม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.45	0.71	ปานกลาง
รับจ้าง	107	3.43	0.70	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	3.56	0.69	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	3.15	0.73	ปานกลาง
รวม	392	3.43	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า
จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
ตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา ได้แก่ อาชีพ เกษตรกร
และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้
ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่มีอาชีพ
ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.61	3	1.54	3.07	0.03*
ภายในกลุ่ม	194.17	388	0.50		
รวม	198.78	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า
จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 จึงทำการวิเคราะห์ต่อโดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้
(Scheffé) ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มภาพลักษณ์สถานีตำรวจนคร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ด้านป้องกันและ
ปราบปรามอาชญากรรม ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.45	3.43	3.56	3.15
เกษตรกร	3.45	-	0.02	0.11	0.30*
รับจ้าง	3.43		-	0.13	0.28*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.56			-	0.41*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.15				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนอาชีพเกษตรกร รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับประชาชน
อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับประชาชน
อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ประชาชนอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับ
ประชาชนอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครวังเจ้า ด้านป้องกันและ
ปราบปรามอาชญากรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความ
แตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์ ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก
ยุติธรรม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.49	0.73	ปานกลาง
รับจ้าง	107	3.41	0.78	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	3.51	0.72	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	3.13	0.84	ปานกลาง
รวม	392	3.44	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์
จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา ได้แก่ อาชีพเกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด
ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์ ตามการรับรู้
ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.19	3	1.73	3.04	0.03*
ภายในกลุ่ม	220.68	388	0.57		
รวม	225.87	391			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเวียงจันทน์
จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการ
วิเคราะห์ต่อ โดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตาราง
ที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร
วังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ด้านอำนาจความ
ยุติธรรม ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.49	3.41	3.51	3.13
เกษตรกร	3.49	-	0.08	0.02	0.36*
รับจ้าง	3.41	-	-	0.10	0.28*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.51	-	-	-	0.38*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.13	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนอาชีพเกษตรกร รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับประชาชน
อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับประชาชน
อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ประชาชนอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกับ
ประชาชนอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ด้านอำนาจความ
ยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
 - สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชน
 สัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	168	3.08	0.81	ปานกลาง
รับจ้าง	107	2.99	0.75	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	2.98	0.73	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	2.87	0.79	ปานกลาง
รวม	392	3.01	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า
 จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาชีพเกษตรกร รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้าง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อาชีพรับ
 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า ตามการรับรู้
 ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.94	3	0.65	1.08	0.36
ภายในกลุ่ม	232.83	388	0.60		
รวม	234.77	391			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจรวังเจ้า
 จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจวังเจ้า จังหวัดตาก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงความลำดับถี่ (Frequency) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	สถานีตำรวจควรจัดทำป้ายบอกอาคารสถานที่ในการติดต่อราชการที่ชัดเจน	10
2.	สถานีตำรวจควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ	7
3.	สถานีตำรวจควรจัดภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น สะอาดตาอยู่เสมอ	3
4.	สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขารองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	2

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ ความถี่สูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดทำป้ายบอกอาคารสถานที่ในการติดต่อราชการที่ชัดเจน จำนวน 10 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ จำนวน 7 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขารองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ จำนวน 2 คน

ตารางที่ 4.36 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า
จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	สถานีตำรวจควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำประชาชนมารับบริการ	8
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5
3.	สถานีตำรวจควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว	1

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ ความถี่สูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำประชาชนมารับบริการ จำนวน 8 คน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 5 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.37 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า
จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	สถานีตำรวจควรจัดสายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	6
2.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการป้องกันอาชญากรรม	4
3.	เมื่อเกิดอาชญากรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมาถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	2
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม	1

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ความถี่สูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดสายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 6 คน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการป้องกันอาชญากรรม จำนวน 4 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.38 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอำนาจความยุติธรรม

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินคดีต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย	5
2.	สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน	3
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคกัน	1

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอำนาจความยุติธรรม ความถี่สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินคดีต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย จำนวน 5 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 3 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคกัน จำนวน 1 คน



ตารางที่ 4.39 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน	12
2.	สถานีตำรวจควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	7
3.	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร	3

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์ ความถี่สูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จำนวน 12 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 7 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร จำนวน 3 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 18,756 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ในอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก จำนวน 392 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน โดยการแจกแจงหาจำนวนค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) หากทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการวิเคราะห์ต่อโดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก พบว่า ส่วนมากเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.60 และเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 ส่วนมากอาชีพเกษตรกร จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 อาชีพรับจ้าง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ภาพลักษณ์สถานีดำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านชุมชนสัมพันธ์ ตามลำดับ และสามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1 ขนาดของสถานีดำรวจมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 6 มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 4 มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการที่ชัดเจน

2) ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1 มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 5 สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ 3 เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 4 ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1 พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

4) ด้านอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1 ร้อยเวรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 5 มีร้อยเวรอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 2 มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ

5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 5 มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 2 สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ทั้งรายรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก รายรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านที่รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านอำนวยความสะดวกประชาชน ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านชุมชนสัมพันธ์ รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก เรียงลำดับเป็นด้าน ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ ความดีสูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดทำป้ายบอกอาคารสถานที่ในการติดต่อราชการที่ชัดเจน จำนวน 10 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ จำนวน 7 คน และความดีต่ำสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขา รองรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ จำนวน 2 คน

2) ด้านการให้บริการ ความดีสูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรมีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้คำแนะนำประชาชนมารับบริการ จำนวน 8 คน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 5 คน และความดีต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว จำนวน 1 คน

3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ความดีสูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดสายตรวจออกตรวจทุกพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 6 คน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการป้องกันอาชญากรรม จำนวน 4 คน และความดีต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม จำนวน 1 คน

4) ด้านอำนวยความสะดวกประชาชน ความดีสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินคดีต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย จำนวน 5 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 3 คน และความดีต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคกัน จำนวน 1 คน

5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ ความถี่สูงสุด ได้แก่ สถานีตำรวจควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จำนวน 12 คน รองลงมา ได้แก่ สถานีตำรวจควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 7 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร จำนวน 3 คน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

5.2.1 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม แปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรวังเจ้ามีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี เป็นที่ยอมรับของประชาชน เพราะมีอาคารสถานที่เหมาะสม จัดสถานที่ไว้รองรับประชาชนผู้มารับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเต็มกำลังความสามารถทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกฝ่าย มีเจ้าหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน จึงส่งผลให้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชน สายะพันธ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุดรธานีในทัศนะของประชาชน” พบว่า ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุดรธานีในทัศนะของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับรายด้านอภิปรายผลตามลำดับได้ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า มีอาคารสถานที่ค่อนข้างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่รับรองต้อนรับประชาชนที่มาใช้บริการ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสถานีตำรวจให้สะอาดร่มรื่นได้ดีพอสมควร มีการจัดทำป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการ ที่พักของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงส่งผลภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรพล มงคลกาวิต ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษาตำรวจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ภาพลักษณ์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านการให้บริการ โดยรวมแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรวังเจ้ามีการให้บริการประชาชนค่อนข้างดี ให้บริการด้วยความเสมอภาค ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ประชาชนมีความเสมอภาคกันในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ส่งผลให้ภาพลักษณ์การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวังเจ้าค่อนข้างดี ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญ วินัน ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ ภูธร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยรวมแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรวังเจ้ามีภาพลักษณ์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมค่อนข้างดี ทำให้ประชาชนมีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น จากผลการวิจัย กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสร้างภาพลักษณ์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ทุ่มเท เสียสละในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จึงส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ วิมุตตานนท์ ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง” พบว่า ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อยู่ในระดับปานกลาง

4) ด้านอำนวยความสะดวก โดยรวมแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า เพราะสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติราชการไม่เกรงกลัวผู้มีอิทธิพลผู้ที่กระทำ ให้การคุ้มครองป้องกันประชาผู้บริสุทธิ์ ให้ความเสมอภาคกับประชาชนในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกฝ่ายเมื่อเกิดคดีความ สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนได้ จึงส่งผลให้ด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจักษ์จินต์ สุโรศล ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณี โครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจโครงการโรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก

5) ด้านชุมชนสัมพันธ์ โดยรวมแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าไม่ได้ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างตำรวจกับประชาชน เพราะมีความจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ประกอบกับสภาพพื้นที่ที่อยู่

ห่างไกลกันคนมากไม่สะดวก ดำรงเข้าไม่ถึงประชาชนบางกลุ่ม ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ได้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เท่าที่ควร ทำให้ประชาชนส่วนกลุ่มไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ด้านชุมชนสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญ วินัน ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านชุมชนสัมพันธ์

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน

จากสมมติฐานของการวิจัยข้อ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า เพราะสถานีตำรวจภูธรวังเจ้าให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมกับทุกเพศ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในพื้นที่ จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญ วินัน ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานของการวิจัยข้อ 2 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนทุกสาขาอาชีพ ย่อมได้รับการคุ้มครอง การบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เหมือนกัน สามารถเข้าถึงบริการ การรับรู้ถึงอาคารสถานที่ การให้บริการ การปฏิบัติงาน การป้องกันอาชญากรรม การอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ ซึ่งภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกด้านประชาชนทุกสาขาอาชีพสามารถเข้าถึงและรับรู้ได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันรับรู้ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชน สายะพันธ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ในทัศนะของประชาชน” พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก แปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปโดยดำเนินการดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เกรงกลัวอิทธิพลผู้กระทำความผิด ให้ความเป็นธรรมกับประชาชนทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคกัน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านชุมชนสัมพันธ์ แปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป โดยดำเนินการดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในภาระหน้าที่ของตำรวจมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบใหม่ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่างเป็นประเด็นที่สำคัญและควรศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังนี้

- 1) ควรศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์
- 2) ควรศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อภาพพจน์ข้าราชการตำรวจ
- 3) ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสืบสวนสอบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดของ

ตำรวจ

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ. วิธีการวิจัยทางสหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.
- ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. สื่อสารการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สามเจริญพาณิชย์, 2541.
- ตำรวจแห่งชาติ. สำนักงาน. คู่มือการปฏิบัติในการจัดและควบคุมสายตรวจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2543.
- _____ . กำหนดลักษณะงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2550.
- _____ . พระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2547.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540.
- ธีระศักดิ์ อุ่ณารมณต์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- นิภา เมธาวีชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543.
- บัญชาการตำรวจนครบาล, กอง. คู่มือการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามกองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร : ซี.เอส.ซี. การพิมพ์, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. รศ., ดร. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประจวบ อินอ้อด. เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มณฑนา สถาปัตย์, 2532.
- ประเทือง ธนิยผล. อาชญวิทยาและทัณฑวิทยา. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, 2538.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ, 2541.
- ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนส โตร์, 2530.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. ความรู้เบื้องต้นการบริหารงานตำรวจแผนใหม่ มุมมองใหม่ การจัดการตำรวจในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : บริษัทศิลป์สยามการพิมพ์ จำกัด, 2542.

- พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เจริญผล, 2537.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2548.
- ล้วน สายยศและอังคนา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- วิจัยและแผนงานกรมตำรวจ, กอง. คู่มือปฏิบัติหน้าที่งานชุมชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2536.
- วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ต่งศรี ชมพวงศ์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.
- อรุณ รักธรรม, การบริหารการเปลี่ยนแปลง. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

2. บทความในวารสาร

- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. “ภารกิจตำรวจเพื่อชุมชน”. วารสารอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, (เมษายน, 2537), : 1-3.
- สุวรรณ สุวรรณเวช. “ทบทวนตำรวจ”. วารสารอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, (มิถุนายน, 2537), : 26.

3. บทความในเว็บไซต์ (Web Stie)

สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า,

<<http://www.wangchao.ta.bz/>>, (10 July 2012).

4. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

- ชาญ วินัน. “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2549.

- ประจักษ์จันต์ สุโกศล. พ.ต.อ. “การศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ : เฉพาะกรณีโครงการ
โรงพักของเรา ของสถานีตำรวจภูธรชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- ราชน สายะพันธ์. คาบตำรวจ. “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ใน
ทัศนะประชาชน”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.
- วีรพล มงคลกาวิล. “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษาดำรวจในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบัน
ราชภัฏเชียงใหม่, 2542.
- ลธิศศักดิ์ วิมุตตานนท์. “ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร
ตำบลเวียงมอก อำเภอเงิน จังหวัดลำปาง”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- อคุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล. ร.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสอยดาว จังหวัดจันทบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

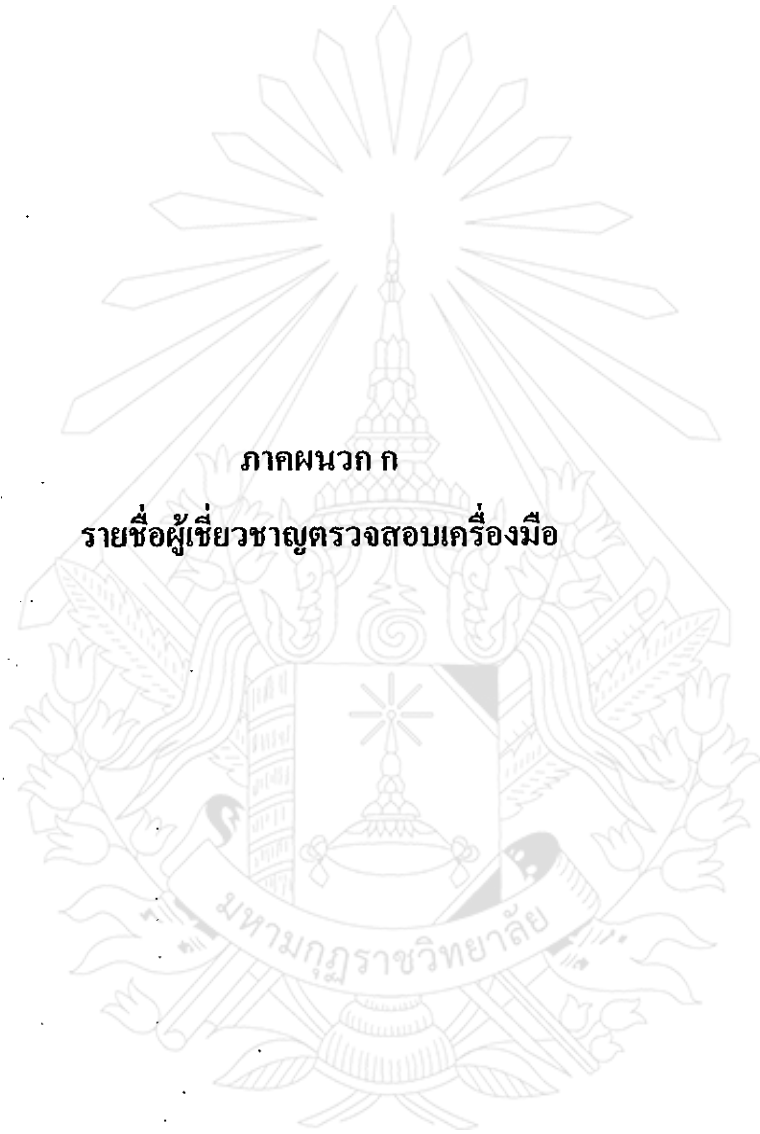
5. เอกสารอื่นที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

- กองแผนงาน 2 สำนักงานแผนงานและงบประมาณ. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “คู่มือเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์”. 2543, (อัดสำเนา).
- ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์. “แผนกทะเบียนและบัตร”. ศูนย์ราชการอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก. 2555,
(อัดสำเนา).
- เรื่องศักดิ์ จริตเอก. พลตำรวจโท. “คู่มือนายตำรวจใหม่”. กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ. 2552, (อัดสำเนา).
- สมชัย วงษ์นายะ ดร.,รศ. และ ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ ดร.,รศ. “เอกสารประกอบการสอนวิชาการ
วิจัย”. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร, 2551,
(อัดสำเนา).



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทวนทอง เขาวงกัรติพงษ์

การศึกษา Ph.D. (Educational Psychology)
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ระมัด โขชัย

การศึกษา รป.ด. (เคมีเชิงฟิสิกส์)
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. รองศาสตราจารย์ ดร. สมชัย วงษ์นายนะ

การศึกษา ค.ค. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
 ตำแหน่งปัจจุบัน ประธานอนุกรรมการสาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทรี ดวงทิพย์

การศึกษา ค.ค. (การอุดมศึกษา)
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

5. นายนิรุตต์ ศรีโพธิ์

การศึกษา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
 ตำแหน่งปัจจุบัน อดีตปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
 อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



ที่ ว. 082 / 2554

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
วิเศษชัยชาญ อ.เมือง ข.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

26 เมษายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เจริญพร รศ.ดร.ทวนทอง เขาวทิตพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย ค.ศ. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ และ
ประสบการณ์ เป็นอย่างดียิ่งใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจเครื่องมือวิจัย
ของนักศึกษาดังกล่าว ดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(พระราชสาร โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

สำนักงานศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

โทร. 055 - 722340



ที่ ว. 082 / 2554

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
วิทยาคารโศภน อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

26 เมษายน 2554

เรื่อง ขอบขออนุญาตตรวจเครื่องมือ

เจริญพร รศ.ดร.ระมิต โชชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย ค.ต. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ ศรีชัย ท้าวมิตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ และประสบการณ์ เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว ดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(พระราชนาม โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

สำนักงานศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

โทร. 055 - 722340



ที่ ว. 082 / 2554

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
วิเศษชัยชาญ อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

26 เมษายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เจริญพร รศ.ดร.สมชัย วงษ์นายะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย ค.ต. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ และประสบการณ์ เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว ดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา


(พระราชสาร โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

สำนักงานศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

โทร. 055 – 722340



ที่ ว. 082 / 2554

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
วิทยาคารโศภณ อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

26 เมษายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เจริญพร ผศ.ดร.สุนทรี ดวงทิพย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย ค.ต. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ สรชัย ท้าวมิตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ และประสบการณ์ เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจเครื่องมือวิจัย ของนักศึกษาดังกล่าว ดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา


(พระราชสาร โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

สำนักงานศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

โทร. 055 - 722340



ที่ ว. 082 / 2554

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาท่าแพงเพชร
วิทยาเขตศรีสะเกษ อ.เมือง อ.ท่าแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

26 เมษายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ


เจริญพร นายนริศร์ ศรีโพธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย ค.ต. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยศูนย์การศึกษาท่าแพงเพชร
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรวังเจ้าตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ และ
ประสบการณ์ เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจเครื่องมือวิจัย
ของนักศึกษาดังกล่าว ดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

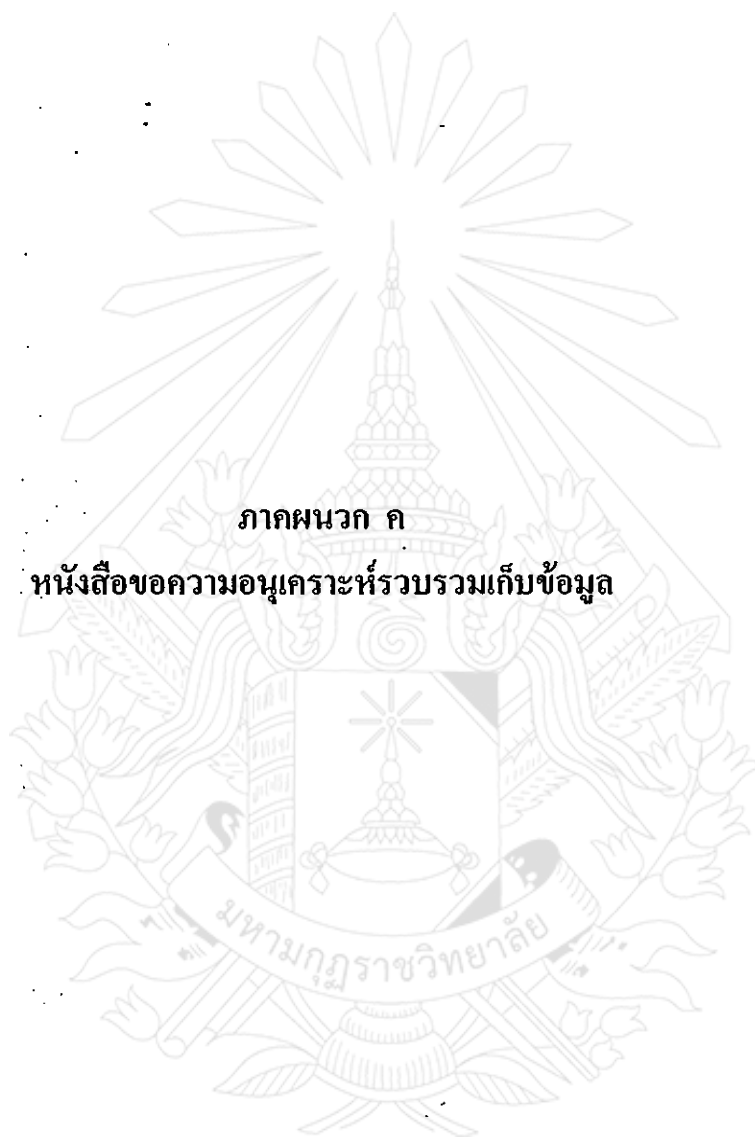
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(พระราชาสาร โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษาท่าแพงเพชร

สำนักงานศูนย์การศึกษาท่าแพงเพชร

โทร. 055 - 722340



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์รวบรวมเก็บข้อมูล



ที่ ว. 108 / 2552

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร
วัฒนศวีร์โสภณ อ.เมือง ข.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-713265 โทรสาร: 055-722340

16 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอวังเจ้า

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษากำแพงเพชร ได้อนุมัติให้ ค.ศ. ศรีบุญมี แก้วปู้ รหัสประจำตัว 5010204085 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง ทำการศึกษาวิจัยประกอบการศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมี รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้มหาวิทยาลัยฯ จึงขออนุญาตให้ ค.ศ. ศรีบุญมี แก้วปู้ เก็บแบบสอบถาม เพื่อจัดเก็บข้อมูลกับนักเรียนที่อยู่ในการปกครองของท่าน เพื่อนำไปวิเคราะห์ประกอบการทำสารนิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

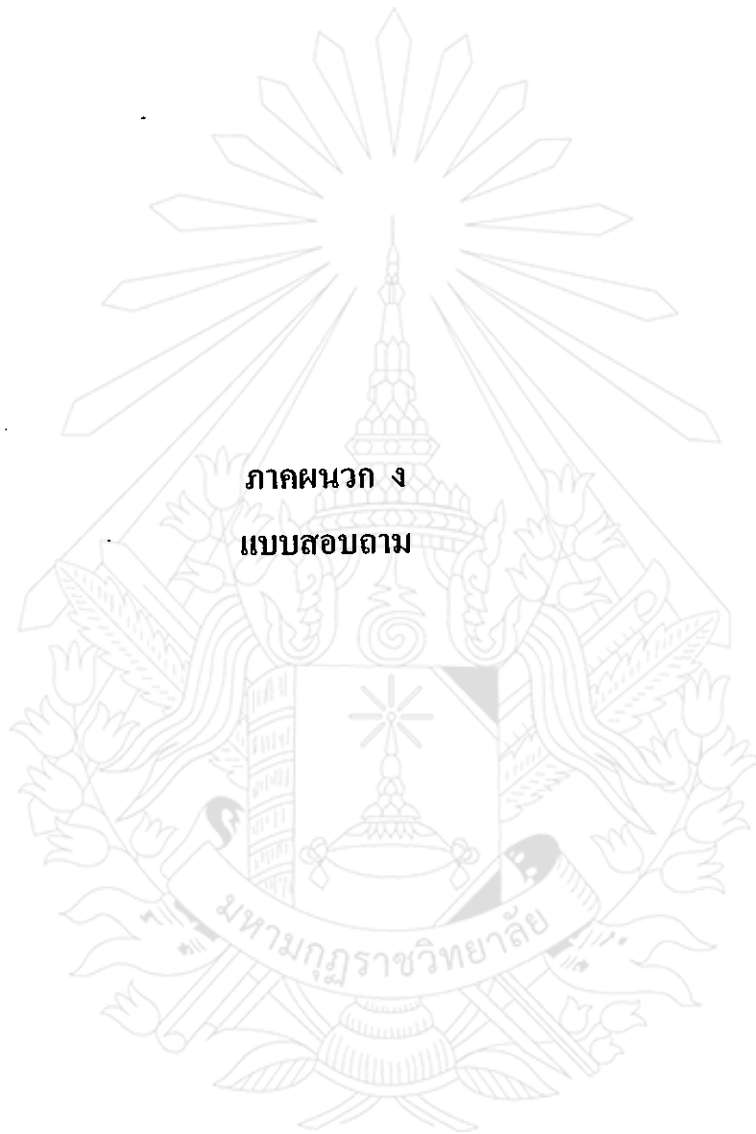
ขอเจริญพร


(พระราชสาร โมลี)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษากำแพงเพชร

สำนักงานศูนย์ฯ

โทร. 055-722340



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

.....

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีประชาชนเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

ขอความกรุณาท่านได้ตอบแบบสอบถาม ตามสภาพความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาค้นคว้าในลักษณะภาพรวมไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก เป็นที่ยอมรับของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นไป

ขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือของท่าน

ดาบตำรวจศรีบุญมี แก้วนุ

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตัวอย่างการกรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ตัวอย่าง การกรอกแบบสอบถามที่ถูกต้องโดยเลือกตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน เช่น เพศ หากท่าน เพศชาย ให้ท่านเลือก ชาย เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
เพศ	<input checked="" type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง

ตัวอย่างการกรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับภาพลักษณ์ตามการรับรู้ของท่านมากที่สุด ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้คำตอบเดียวเท่านั้น และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับภาพลักษณ์มากที่สุด โดยขีดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง การกรอกแบบสอบถามที่ถูกต้อง โดยเลือกข้อที่ตรงระดับการมีส่วนร่วมของท่าน เช่น

“หากภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับ มาก ท่านก็เลือก ช่องมาก เพียงช่องเดียว” ดังนี้

ข้อ	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า	ระดับภาพลักษณ์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่		5	4	3	2	1
1.	ขนาดของสถานีตำรวจมีความเหมาะสม		✓			

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2.	อาชีพ <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> รับจ้าง <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ตามการรับรู้ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับภาพลักษณ์ตามการรับรู้ของท่านมากที่สุด ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้คำตอบเดียวเท่านั้น และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับภาพลักษณ์มากที่สุด โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า	ระดับภาพลักษณ์				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านอาคารสถานที่						
1.	ขนาดของสถานีตำรวจมีความเหมาะสม					
2.	สภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจสะอาดร่มรื่น					
3.	มีป้ายบอกอาคารสถานที่ติดต่อราชการที่ชัดเจน					
4.	มีการแสดงแผนผังห้องทำงานที่ชัดเจน					
5.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
6.	มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
ด้านการให้บริการ						
1.	มีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน					
2.	ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
3.	บริการด้วยความสุภาพ					

ข้อ	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า	ระดับภาพลักษณ์				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
5.	สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
6.	จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะแสทางโทรศัพท์					
ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม						
1.	พบสายตรวจออกตรวจตราอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ					
2.	ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน					
3.	เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
4.	ประชาชนให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม					
5.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ						
1.	ร้อยละมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม					
2.	มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติผู้ต้องหาทราบ					
3.	สามารถติดต่อขอประกันตัวผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา					
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	มีร้อยละอยู่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา					

ข้อ	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า	ระดับภาพลักษณ์				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านชุมชนสัมพันธ์						
1.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพียงพอ					
2.	สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี					
3.	มีการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
4.	มีแผ่นพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน					
5.	มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชน					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก

คำชี้แจง ให้ท่านเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก เพื่อให้สถานีตำรวจมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

1. ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านการให้บริการ อย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ อย่างไร

.....

.....

.....

5. ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางสร้างภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรวังเจ้า จังหวัดตาก ด้านชุมชนสัมพันธ์ อย่างไร

.....

.....

.....



ภาคผนวก จ
สรุปผลคำ IOC

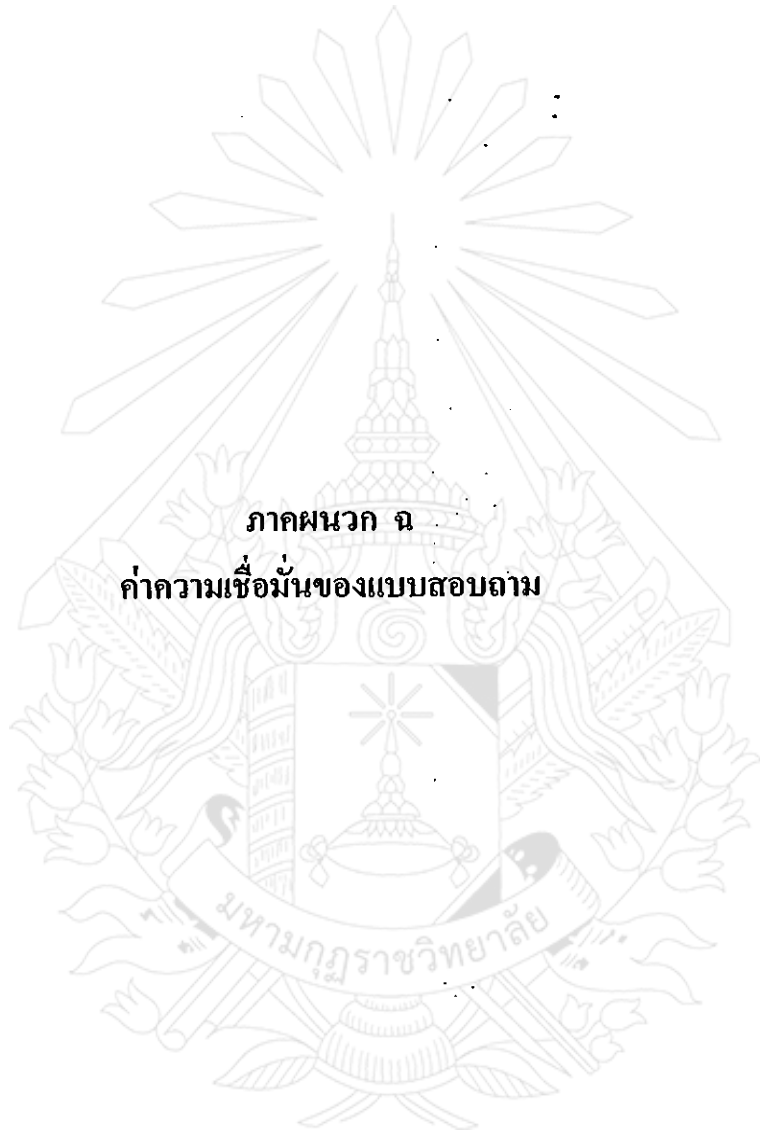
มหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุปผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ข้อ ที่	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร วังเจ้า	ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3	4	5			
ด้านอาคารสถานที่									
1.	ขนาดของสถานีตำรวจมีความ เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	สภาพแวดล้อมของสถานี ตำรวจสะอาด ร่มรื่น	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	มีป้ายบอกอาคารสถานที่ ติดต่อราชการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
4.	มีการแสดงแผนผังห้อง ทำงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6.	มีที่พักรักษาสำหรับผู้มาติดต่อ ราชการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านการให้บริการ									
1.	มีความรวดเร็วในการให้ บริการประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	ให้บริการอย่างเสมอภาคและ เป็นธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	บริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน การให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5.	สามารถติดต่อขอรับบริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
6.	จัดให้มีการแจ้งความ ชี้เบาะ แสทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้

ข้อ ที่	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร วังเจ้า	ความเห็นของ - ผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3	4	5			
ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม									
1.	พบสายตรวจออกตรวจตรา อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	ตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ ประชาชน	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
3.	เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจถึง สถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
4.	ประชาชนให้ความร่วมมือใน การป้องกันและปราบปราม อาชญากรรม	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
5.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
ด้านอำนวยความสะดวก									
1.	ร้อยละมีการปฏิบัติหน้าที่ อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	มีการแจ้งการจับกุมให้ญาติ ผู้ต้องหาทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	สามารถติดต่อขอประกันตัว ผู้ต้องหาได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเป็น ธรรมกับทุกฝ่ายไม่เลือก ปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5.	มีร้อยละอยู่ประจำปฏิบัติงาน ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ข้อ ที่	ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธร วังเจ้า	ความเห็นของ - ผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3	4	5			
ด้านชุมชนสัมพันธ์									
1.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	สามารถสร้างความเข้าใจ ระหว่างตำรวจกับประชาชนได้ เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	มีการประชาสัมพันธ์และ แสวงหาความร่วมมือกับประ- ชาชนอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4.	มีแผนพับ ใบปลิว เอกสาร เพียงพอในการแจกจ่ายประชา สัมพันธ์แก่ประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5.	มีจุดประชาสัมพันธ์ออกให้ ความช่วยเหลือและให้ความรู้ แก่ประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ฉ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	88.67	274.506	.565	.952
2	88.53	262.120	.799	.949
3	88.77	268.668	.690	.951
4	88.67	279.678	.487	.953
5	88.77	275.909	.486	.953
6	88.70	268.286	.855	.949
7	88.40	276.731	.659	.951
8	88.70	269.045	.722	.950
9	88.50	274.672	.684	.951
10	88.53	270.189	.774	.950
11	88.80	267.821	.722	.950
12	88.80	271.821	.675	.951
13	88.70	273.252	.708	.951
14	88.53	275.706	.573	.952
15	88.57	279.151	.474	.953
16	88.33	283.195	.393	.953
17	88.23	280.323	.613	.952
18	88.43	278.737	.497	.953
19	88.40	269.697	.770	.950
20	88.60	265.214	.756	.950
21	88.40	276.041	.605	.952
22	88.87	263.775	.681	.951
23	88.67	262.506	.815	.949
24	89.20	268.579	.553	.953
25	89.07	264.685	.791	.950

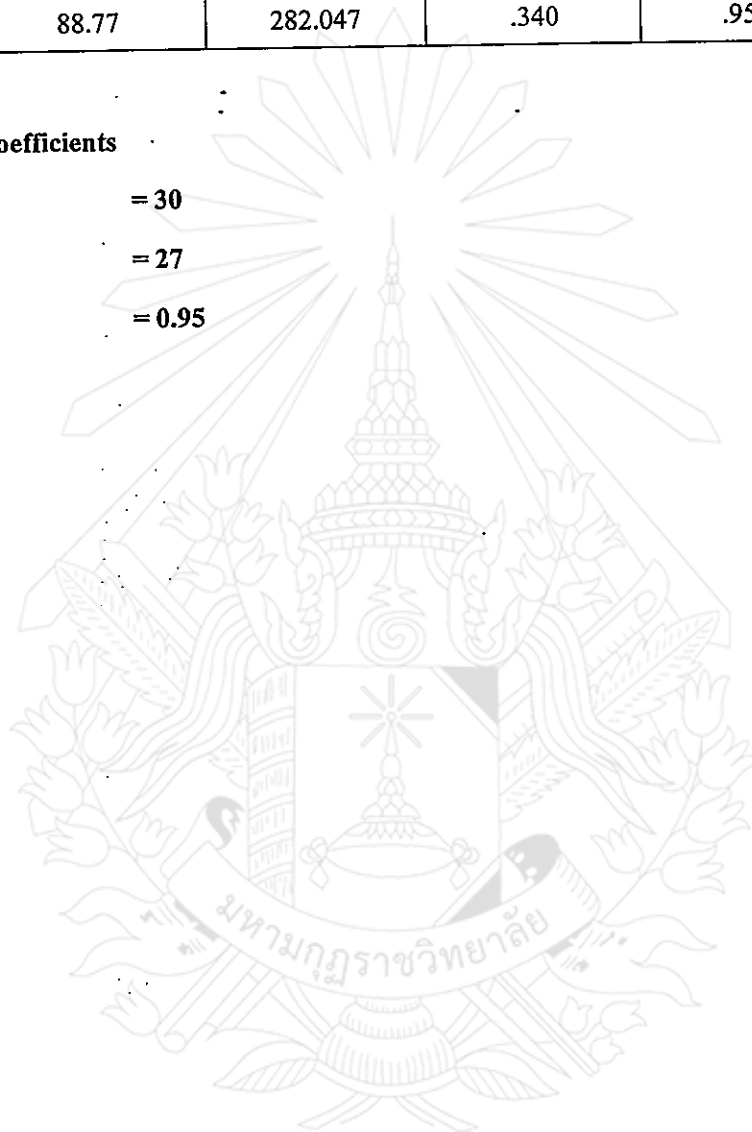
No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
26	89.13	262.326	.693	.951
27	88.77	282.047	.340	.954

Reliability Coefficients

N of Case = 30

N of Items = 27

Alpha = 0.95



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : คานต์ารวจศรีบุญมี แก้วปู้
- วัน เดือน ปี เกิด : 15 กุมภาพันธ์ 2517
- ชาติภูมิ : บ้านเลขที่ 111 หมู่ที่ 1 ตำบลเชียงทอง อำเภอเชียงทอง
จังหวัดตาก
- การศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต จากสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
พ.ศ. 2546
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2538 : ลูกแถวกองร้อยที่ 6 โรงเรียนตำรวจภูธร 5 ลำปาง
- พ.ศ. 2539-2541 : ลูกแถวสถานีตำรวจภูธรอำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2541-2547 : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธร
กิ่งอำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร
- พ.ศ. 2548-2555 : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรวังเจ้า
จังหวัดตาก
- พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรวังประจวบ
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

มหาวิทยาลัย