



ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ  
สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

People's Opinion on the Image of the Police Performance at the  
Muangphitsanulok Police Station

ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิสัย

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2563

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนัย  
ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์  
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

(ภาษาอังกฤษ)

People's Opinion on the Image of the Police Performance at the  
Muangphitsanulok Police Station

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)

ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิลัย

(ภาษาอังกฤษ)

Police Captain Pakaporn Sriwilai

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย  
อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ.ดร.เมจิรินทร์ เมธาวิกุล)

เมื่อวันที่ ๒4 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๖3

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.เมจิรินทร์ เมธาวิกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมื่อวันที่ ๒4 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๖3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนัย

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

โดย : ร.ต.อ.หญิง ภกพร ศรีวิสัย

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ผศ.ดร.เมจินทร์ เมธาวิกุล)

๒๑ / ๗-ค. / ๖๓

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภ.เมืองพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภ.เมืองพิษณุโลก เป็นอย่างไร 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภ.เมืองพิษณุโลกหรือไม่ อย่างไร และ 3) แนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภ.เมืองพิษณุโลกควรเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.เมืองพิษณุโลก จำนวน 400 คน จาก 17 ตำบล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ ได้แก่ T-test และ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สภ.เมืองพิษณุโลก ภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 1.055) รองลงมาคือด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.46$  และ S.D. = 0.970) และด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.45$  และ S.D. = 1.017) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน แต่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย พบว่า หากสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกต้องการเพิ่มระดับภาพลักษณ์ให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น เห็นควรปรับปรุงในหัวข้อที่ได้รับการประเมินในระดับพอใช้และหัวข้อที่มาจากคำถามปลายเปิด เช่น ด้านบุคลิกภาพ ควรปรับปรุงลักษณะท่าทางให้มีความสุภาพ ไม่ถือตัว ถ้อยศ ถือตำแหน่ง การควบคุมอารมณ์ ไม่ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน ปรับปรุงเรื่องการรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน การมีความอดทน อดกลั้นต่อการถูกขู่ข่มขู่อาฆอน และด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน เพิ่มการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศลของชุมชน การพัฒนาสาธารณสถานในชุมชน การส่งเสริมการกีฬาและสุขภาพอนามัย เป็นต้น

**คำสำคัญ :** ความคิดเห็น , ภาพลักษณ์ , สภ.เมืองพิษณุโลก



## ABSTRACT

**Title** : People's Opinion on the Image of the Police Performance at the  
Muangphitsanulok Police Station

**By** : Pol. Capt. Pakaporn Sriwilai

**Degree** : Master of Public Administration

**Major** : Public Administration

**Advisor** : ..... *M. Methawikul* .....

(Asst. Prof. Dr. Mekin Methawikul)

*21, July, 2020*  
.....

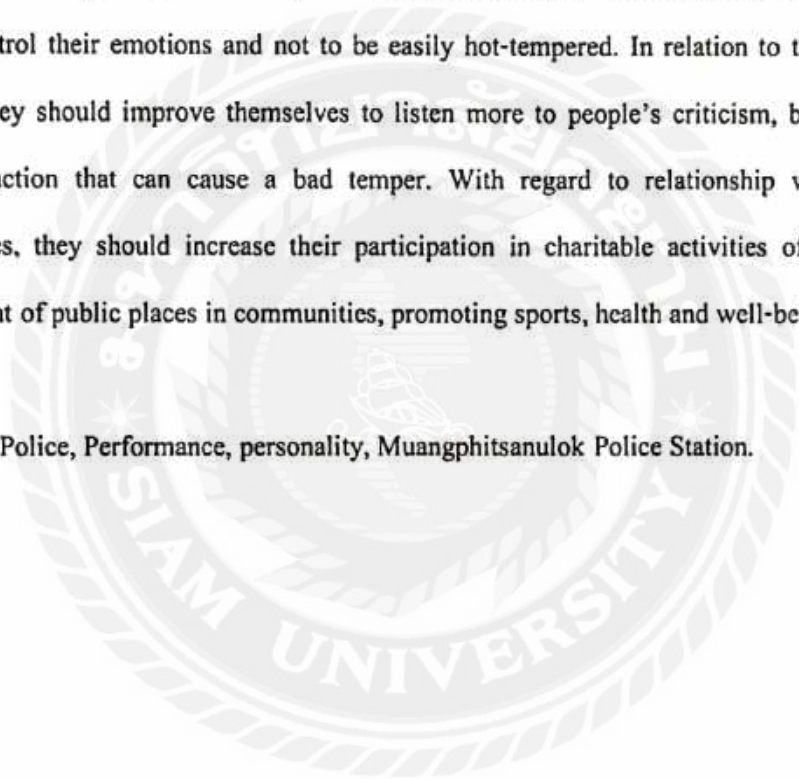
This research aimed to study factors related to people's opinions towards performance image of police officers in Muangphitsanulok Police Station. The objectives of this research were: 1) to study the performance image of police officers in Muangphitsanulok Police Station; 2) to study the relationship between different personal factors and the performance image of police officers in Muangphitsanulok Police Station; and 3) to propose the guidelines to develop the performance image of police officers in Muangphitsanulok Police Station. This study was quantitative research, and a questionnaire was used as a tool for collecting data the samples of 400 people from 17 sub-districts under the supervision of Muangphitsanulok Police Station. Data collected were then analyzed using statistics, including t-test and F-test with a given statistical significance level of .05 level.


The research results indicated that overall opinions towards performance image was at a good level. When individual aspects were considered, personality image was at a good level with the highest mean ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 1.055), followed by duties and public services ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.970), and relationship with people or community ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 1.017), respectively.

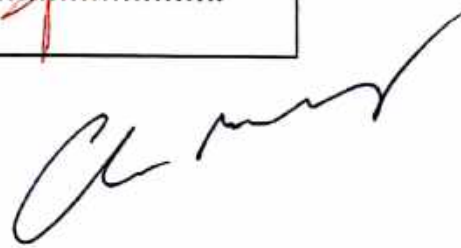
In terms of personal factors, gender was not related to the respondents' opinions towards performance image of police officers in Muangphitsanulok Police Station. However, age, education level, occupation, and monthly income were related with statistical significance level of 0.05.

The recommendations from the research included that if Muangphitsanulok Police Station wishes to raise their image to a higher level, they should improve themselves based on the topics they were assessed at a fair level, and the topics obtained from open-ended questions; for example, personality. They should improve their personality to be more polite, down-to-earth, be able to control their emotions and not to be easily hot-tempered. In relation to their duties and services, they should improve themselves to listen more to people's criticism, be more patient with any action that can cause a bad temper. With regard to relationship with people or communities, they should increase their participation in charitable activities of communities, development of public places in communities, promoting sports, health and well-being, etc.

Keywords: Police, Performance, personality, Muangphitsanulok Police Station.



Approved by  
  
.....

A large, handwritten signature in black ink is located below the 'Approved by' box. The signature is stylized and appears to be 'Ch. ...'.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ พร้อมทั้งคณาจารย์ จาก รปม.ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ข้อคิด องค์ความรู้ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมือง พิษณุโลก ทุกท่าน ที่ให้ความเอื้อเฟื้อกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายนี้ ต้องขอขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน พร้อมทั้ง ครอบครัวของข้าพเจ้าเอง ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้เสมอมา และขอบคุณ เพื่อนๆ รปม.รุ่นที่ 19/1 ที่คอยช่วยกันผลักดันในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอดจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงเป็น อย่างดี

ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิสัย

กรกฎาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
1.5 นิยามปฏิบัติการ.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 ความหมายของความคิดเห็น.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	7
2.3 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ.....	11
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>18</b>
3.1 สมมติฐานในการวิจัย.....	18
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	23
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	23
4.2 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก.....	26
4.3 การทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	29
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	44
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	44
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	45
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	52
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	56

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก..... 20
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 23
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 24
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา..... 24
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 25
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้..... 25
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก..... 26
4.7	ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ ของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก..... 30
4.8	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองพิษณุโลก..... 31
4.9	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้าน ความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง พิษณุโลก..... 33
4.10	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีความ สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน..... 34
4.11	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของ ประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมือง พิษณุโลก ด้านอายุ..... 35
4.12	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของ ประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองพิษณุโลก ด้านระดับการศึกษา..... 37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ด้านอาชีพ.....	39
4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ด้านรายได้ต่อเดือน.....	40
4.15 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก.....	42



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่คือรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติกรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติกรอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547) ซึ่งมีสถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกกันติดปากว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยแบ่งสถานีตำรวจออกเป็นสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธร โดยสถานีตำรวจนครบาลจะอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 88 สถานี และสถานีตำรวจภูธรจะอยู่ในพื้นที่ 76 จังหวัดมีจำนวน 1,395 สถานี รวมทั้งสิ้น 1,483 สถานี (ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552)

อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรที่ยึดถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบันเป็นไปตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 กันยายน 2555 กำหนดให้แบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการ ดังนี้

1. งานอำนวยกร มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยกร การวางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานสถานีตำรวจ งานบริหารบุคลากร การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การบริหารจัดการงบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพัฒนา การพลีการและสรรพาวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

2. งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบอาชญากรรม ซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์



ในรูปแบบต่างๆ งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น

3. งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจราจร และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริ และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการจราจร ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

4. งานสืบสวน มีหน้าที่ด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญา รวมทั้งงานอื่นๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในการสืบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. งานสอบสวน มีหน้าที่ปฏิบัติงานสอบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่นๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตความรับผิดชอบสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิด อันเป็นการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่ปฏิบัติงานสืบสวนหาข่าว ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ หาข่าวความเคลื่อนไหว และดำเนินการปราบปรามผู้กระทำความผิด หรือผู้ก่อการร้าย ลาดตระเวนตำรวจท้องที่ในส่วนที่เกี่ยวกับภูมิประเทศและตัวบุคคล เพื่อความชำนาญ และเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ถือเป็น 1 ใน 1,483 สถานีตำรวจทั่วประเทศ และเป็น 1 ใน 18 สถานีตำรวจภูธรที่อยู่ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก โดยสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก มีพื้นที่รับผิดชอบ 17 ตำบลในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก ได้แก่ ตำบลในเมือง ตำบลพลาญชุมพล ตำบลหัวรอ ตำบลวัดจันทร์ ตำบลอรัญญิก ตำบลจอมทอง ตำบลบึงพระ ตำบลบ้านกร่าง ตำบลท่าโพธิ์ ตำบลท่าทอง ตำบลมะขามสูง ตำบลปากโทก ตำบลบ้านคลอง ตำบลสมอแข ตำบลคอนทอง ตำบลบ้านป่า และตำบลไผ่ซ่อนอน (พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552) มีจำนวนข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก 398 คน (ข้อมูลข้าราชการตำรวจในระบบฐานข้อมูลกำลังพลโครงการ POLIS, 2562) ดูแลประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 271,437 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2562) และในขณะที่

สังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม หรือเทคโนโลยี ทำให้วิถีชีวิตของประชาชนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป โดยผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้เกิดอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ๆ ที่ก่อความเสียหายให้แก่ประชาชน รวมไปถึงการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการบางคนที่สร้างความเสื่อมเสีย มีการทุจริตส่งผลให้ภาพลักษณ์ของตำรวจเสียหายอย่างหนัก ทำให้ประชาชนมองการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกันออกไป จึงถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและกลุ่มสื่อต่างๆ ทั้งในทางบวกและทางลบ เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐออนไลน์ วันที่ 8 มิถุนายน 2557 “สำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดเผยถึงกรณีกองทัพภาคที่ 3 สนธิกำลังร่วมกับกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 ตรวจค้นพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และตรวจพบการลักลอบเล่นการพนันในโรงแรมพานาโลมา พบรถจักรยานยนต์รวม 260 คัน และรถยนต์มากกว่า 10 คัน คาดว่าผู้เล่นพนันนำมาจำหน่ายกับบ่อนดังกล่าว ต่อมาผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 จึงมีคำสั่งย้ายผู้บังคับการ 2 นาย และผู้กำกับการ 2 นาย พร้อมตั้งคณะกรรมการสอบสวนฐานปล่อยปละละเลยเปิดบ่อนการพนัน” (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐออนไลน์, 2557)

ข่าวจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐออนไลน์ วันที่ 7 มิถุนายน 2561 “ผู้สื่อข่าวรายงานว่า หลังเกิดคดีอื้อฉาว นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก 5 คน เข้าแจ้งความพร้อมเข้าร้องเรียนผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 ถูกกลุ่มชายฉกรรจ์เข้าใจว่าเป็นตำรวจสกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก ใช้อาวุธปืนไล่ยิงและทำร้ายร่างกาย เหตุเกิดบริเวณสามแยกข้างสะพานสูง ฟังที่อุปแลนด์พลาซ่า อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เมื่อคืนวันที่ 18 มีนาคม 2559 คดีอยู่ระหว่างชั้นศาล โดยขณะนั้นตำรวจทั้ง 3 นายถูกให้ออกจากราชการไว้ก่อน ล่าสุดมีรายงานว่าตำรวจทั้ง 3 นาย ได้กลับเข้ารับราชการแล้ว เมื่อต้นเดือน มิถุนายน 2561 โดยเป็นไปตามขั้นตอนกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบตามลำดับขั้น แต่สร้างความกังวลและหวาดผวให้กับกลุ่มผู้เสียหายเกรงจะไม่ได้รับความเป็นธรรม พร้อมสร้างความแปลกใจให้กับสังคมจนเกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์” (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐออนไลน์, 2561)

ข่าวจากหนังสือพิมพ์มติชนออนไลน์ วันที่ 4 ธันวาคม 2561 “ประชาชนเข้าแจ้งความถูกตำรวจขี้อยู่ตำรวจตรี สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกอยู่ในอาคารมินิมาแล้วใช้อาวุธปืนยิงขึ้นฟ้าจำนวนหลายนัดจนมาถูกบ้านพักที่อาศัย โดยหลังจากไปแจ้งความที่โรงพักแล้วกลับถูกพุดจาข่มขู่ เกรงว่าจะได้รับอันตรายเนื่องจากผู้ก่อเหตุเป็นตำรวจ จึงวอนให้ทางผู้บังคับบัญชาของตำรวจคนดังกล่าว เร่งสอบสวนดำเนินความผิดทางวินัย” (หนังสือพิมพ์มติชนออนไลน์, 2561)

นอกจากข่าวในหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ยังมีข่าวจากสถานีโทรทัศน์ช่องวัน รายการข่าวเช้าตรู่ช่องวัน วันที่ 18 ตุลาคม 2561 “กรณีหญิงสาวในจังหวัดพิษณุโลก ได้มาลงบันทึกประจำวันที่สถานีตำรวจภูธรวังน้ำคู้ อำเภอมืองพิษณุโลก เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม ที่ผ่านมา เพราะถูกอดีตแฟนเก่าที่เป็นตำรวจสืบสวนอยู่ตำรวจภูธรภาค 6 ได้โทรศัพท์ข่มขู่ รวมถึงข่มขู่ทางไลน์ว่าจะโพสต์ภาพที่ไม่ดีของหญิงสาว หากหญิงสาวตีจากไป” (รายการข่าวเช้าตรู่ช่องวัน, 2561)

จะเห็นได้ว่าข่าวคราวการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทางลบทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนยังไม่ดีเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพตามแผนงานยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของประชาชน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1.2.1 ระดับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เป็นอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 แนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกควรเป็นอย่างไร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย (Scope of the study)

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

(1) ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

(2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกในความคิดเห็นของประชาชน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling)

ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำนวน 17 ตำบล รวมประชากร 271,437 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียนจังหวัดพิษณุโลก, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวน 400 คน ใช้หลักการคำนวณของ Yamane ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% (Yamane, Taro, 1967)

### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2562 ถึง พฤษภาคม พ.ศ.2563 รวม 17 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย (Significance of the study)

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

1.4.3 ผลการศึกษาทำให้เกิดประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางแก้ไขและพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกให้มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

## 1.5 นิยามปฏิบัติการ

1.5.1 ภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็นและความประทับใจของประชาชน ต่อลักษณะบุคลิกภาพ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนและความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

1.5.2 ข้าราชการตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน และมีคำสั่งให้มาปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

1.5.3 สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีภาระหน้าที่โดยตรงในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปในเขตอำนาจเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็น  
แนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.3 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความหมายของความคิดเห็น

อุทัย หิรัญโต (2540, น. 43) กล่าวว่า ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ  
ประจำตัวของแต่ละคน ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการ  
ทำงานและการติดต่อระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่ม มีความคิดเห็น  
ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ได้รับ  
จากการศึกษามาเป็นเวลาหลายปีจะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล (2538 อ้างถึงใน รัตน์ดิกรณ์ จินบุตร, 2552, น. 12) กล่าวว่า  
ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใด  
เหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ประสบการณ์  
และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับ  
การยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดง  
ความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

Good (1973 อ้างถึงใน คมน์เดช เปาะทอง, 2544, น. 18) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความ  
นึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการ  
ถูกต้องหรือไม่



Thurstone (1976 อ้างถึงใน คมน์เดช เปาะทอง, 2544, น. 18) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ถ้าต้องการวัดทัศนคติ เราทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการแสดงออกเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยคำพูดหรือการเขียน ภายใต้พื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่าง บุคคล ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยม ซึ่งการแสดงออกทางด้านความคิดเห็นนี้ จะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

### 2.2.1 ความหมายของภาพลักษณ์

สำหรับความหมายคำว่า “ภาพลักษณ์” ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้มากมาย เช่น เสรี วงษ์มณฑา (2541, น. 15) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์ คือ องค์ประกอบระหว่าง ข้อเท็จจริง กับการประเมินส่วนตัวของคนใดคนหนึ่ง กลายเป็นความจริงแห่งการเรียนรู้ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่ปราศจากอคติใดๆ

ธนัญญา เชรยฐา (2532, น. 96) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ ความรู้ที่เรามีเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความรู้เกี่ยวกับการประเมินค่าของเราเอง คือ ข้อเท็จจริงบวกกับคุณค่า โดยการสร้างภาพลักษณ์นั้นต้องให้ข้อเท็จจริงและมาตรการในการประเมินคุณค่า

วิรัช ลภีรัตนกุล (2538, น. 77) ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ภาพในใจของบุคคลนั้นอาจได้มาจากทั้งประสบการณ์ตรง และประสบการณ์ทางอ้อมของตัวเอง เช่น ได้ประสบมาด้วยตนเอง หรือได้ยินได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น

Philip Kotler (2000 อ้างถึงใน พิริยะ แก้ววิเศษ, 2554, น. 9) ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันกันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ

Kenneth E. Boulding (1975 อ้างถึงใน กรกนก วิโรจน์ศรีสกุล, 2546, น. 11) ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์เป็นกระบวนการของความคิดจิตใจ ที่หล่อหลอมความรู้สึกนึกคิดที่มี

ต่อสิ่งต่างๆ อันเนื่อง มาจากประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ถือว่าเป็นความรู้ในเชิงอัตวิสัย ที่บุคคลนำมาช่วยในการตีความหมายและให้ความหมายแก่สิ่งต่างๆ ในโลกรอบตัว

สรุปได้ว่าภาพลักษณ์เป็นความเชื่อ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล หรือจาก ความประทับใจซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์และการสังเกต ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ภาพลักษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เมื่อบุคคล ได้สัมผัสหรือรับรู้สิ่งใหม่ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจและความรู้สึก ภาพลักษณ์ที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อหน่วยงานหรือองค์กรในสังคม เพราะเป็นสิ่งเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้น ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จึงพยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานของตน

### 2.2.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร (2537, น. 19) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงแล้วองค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็น ปฏิสัมพันธ์ต่อกันไม่สามารถจะแยกเป็นส่วนๆ ได้อย่างเด็ดขาดดังนี้

(1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้อาจจากการ สังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั่นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้นั่นเอง ซึ่งอาจจะเป็น บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่างๆ เราจะได้ภาพโดยผ่านการรับรู้

(2) องค์ประกอบเชิงเรียนรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้ เกี่ยวกับลักษณะประเภทความแตกต่างของสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

(3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกผูกพัน ขอมรับหรือไม่ขอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

(4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Behavior Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับ ความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

สรุปการเกิดภาพลักษณ์นั้น จะมุ่งพิจารณาลักษณะการรับรู้ข่าวสารที่มีส่วนสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ กล่าวคือ เมื่อมีการรับรู้ข่าวสาร การสังเกตจากประสบการณ์โดยตรง หรือโดยอ้อม ทั้งที่ผ่านสื่อมวลชนหรือสื่ออื่นๆ จากข้อมูลหรือจากการสังเกตก็ตาม ข่าวสารนี้จะผ่านกระบวนการรับรู้ มีการให้ความหมายแยกแยะลักษณะประเภท และความแตกต่างของสิ่ง เหล่านั้นจากความรู้สึกที่สร้างขึ้นในตัวเรา ซึ่งความรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะเกี่ยวพันกับพื้นฐาน

ประสบการณ์เดิม เช่น ทักษะคติ ค่านิยม เกิดเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น แล้วพัฒนาเป็นความผูกพันที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ หรือความรู้สึกนี้อาจจะไม่แสดงออกก็ได้

### 2.2.3 ความสำคัญของภาพลักษณ์

เสรี วงษ์มณฑา (2541, น. 84-85) ได้กล่าวว่า กิจกรรมของหน่วยงาน องค์กร หรือคณะบุคคลจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กร หรือคณะบุคคลอื่นด้วย ซึ่งความร่วมมือจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อภาพลักษณ์หน่วยงาน องค์กร หรือคณะบุคคลนั้นๆ ดีพอจะทำให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือ ดังนั้นภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญ และมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จ ในด้านจิตวิทยา ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนหางเสือที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชนที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงบวกออกมา แต่ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงลบออกมามีด้วยกัน และที่สำคัญคือภาพลักษณ์ยังก่อให้เกิดอคติอีกด้วย กล่าวคือ หากมองว่าอะไรเป็นสิ่งดีทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้นก็จะถูกมองว่าเป็นสิ่งดีไปด้วยแม้แต่สิ่งที่ไม่ดีก็มองว่าดี แต่ในทางกลับกันถ้ามองว่าอะไรเป็นสิ่งไม่ดี ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็จะเป็นสิ่งไม่ดีไปหมด แม้แต่สิ่งที่ดีก็อาจจะเกิดคำถามขึ้นในใจว่าดีจริงหรือไม่

จะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งการมีภาพลักษณ์ที่ดีก็มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ แต่ในทางกลับกันการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ก็ส่งผลให้องค์กรล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้น องค์กรต่างๆ จึงมุ่งเน้นที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อผลแห่งความสำเร็จขององค์กรนั่นเอง

### 2.2.4 การเกิดภาพลักษณ์

วิจิตร อาวะกุล (2541, น. 90) กล่าวถึงการเกิดภาพลักษณ์ว่า สามารถเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ คือ เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นการปล่อยให้ภาพลักษณ์เป็นไปตามสภาวะแวดล้อมที่มากระทบ ซึ่งภาพที่ออกมาอาจเป็นความจริงหรือไม่เป็นความจริงก็ได้ เพราะเป็นเรื่องของทัศนคติของคนในสังคมที่แตกต่างกัน และภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่ง เป็นการใช้กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นตามความต้องการ ที่อยากจะให้เกิดขึ้นไม่ว่าเป็นความจริงหรือความไม่จริงก็ตาม

### 2.2.5 การสร้างภาพลักษณ์

อำนาจ วีระวรรณ (2540, น. 92-93) กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์องค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากงานที่ทำเป็นประจำแล้วยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ว่าองค์กร หรือหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยการประชาสัมพันธ์ ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง สิ่งที่สร้างขึ้นและพฤติกรรมที่แสดงออกมาต้องสอดคล้องกัน ในด้านต่างๆ ต้องให้ความสำคัญ กระทำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องในระยะยาวจึงจะประสบผลสำเร็จ ให้ภาพลักษณ์นั้นๆ เป็นที่จดจำได้ โดยภาพลักษณ์ขององค์กรที่สังคมต้องการในอุดมคติ คือ เป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้า ทันโลก มีบริการและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ มีระบบบริหาร และฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ ทำคุณ ประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ปฏิบัติงานภายในกรอบ กฎหมายของบ้านเมือง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วิรัช อภิรัตน์กุล (2544, น. 20) กล่าวว่า การจะสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ นอกจากฝ่ายประชาสัมพันธ์จะมีหน้าที่โดยตรงแล้วสมาชิกทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องช่วยกันให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรม ที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประชาชน ได้รับรู้ เพราะพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ประชาชนจะได้ติดต่อกันอยู่ตลอดเวลา จึงมีโอกาส จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นต่อความรู้สึกต่อจิตใจของประชาชนผู้มาติดต่อกันได้ การสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานหรือองค์กร ทำได้โดยการค้นหาจุดดีและจุดบกพร่องของภาพลักษณ์ ในหน่วยงานที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน โดยการรวบรวมทัศนคติ ทำที่ และความรู้สึกนึกคิดของกลุ่ม ประชาชนเป้าหมายรวมถึงอาจใช้การสำรวจวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความจริง การวางแผน และกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจ ของประชาชน การคิดหัวข้อเพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ เช่น เนื้อหา ข่าวสารที่จะใช้เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชน ซึ่งอาจใช้เป็นคำขวัญหรือข้อความสั้นๆ ที่ชวนให้จดจำง่าย สิ่งสำคัญ คือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจและมีอิทธิพลใมน้ำใจ ชักจูงใจ ประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่ต้องการ เช่น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่ใจ” “บริการทุกระดับประทับใจ” เป็นต้น การใช้เครื่องมือสื่อสารเข้ามาช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้ โดยอาจใช้สื่อมวลชนต่างๆ ประกอบ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์วิทยุ รวมทั้งการใช้โฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ การใช้สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ แผ่นปลิว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนทุกคนสามารถรับทราบข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน ได้รับการยอมรับและสนับสนุนนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานต่างๆ แต่หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็จะได้รับการต่อต้าน คู่หมิ่นและเกลียดชัง ภาพลักษณ์ที่ดีจึงถือได้ว่าเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร การศึกษาภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่แท้จริง แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรและสามารถรักษาภาพลักษณ์ที่ดีนั้นไว้ได้ต่อไป

### 2.3 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ

คำว่าภาพลักษณ์นั้น หมายถึงภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น เมื่อรวมกับคำว่าข้าราชการตำรวจเป็นภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ จึงหมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อข้าราชการตำรวจ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของข้าราชการตำรวจเอง ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจให้ดีขึ้น จึงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติภายนอกและภายในที่ดีของตัวข้าราชการตำรวจเอง เมื่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจที่เกิดขึ้นในจิตใจประชาชนเป็นภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติ งานตามพันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปตามเป้าหมาย และเป็นไปตามกฎสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2551 ที่กล่าวว่า เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนมีความศรัทธาเชื่อมั่น จึงจำเป็นต้องกำหนดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ เป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการตำรวจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีเป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย

2.3.1 คุณธรรม ค่านิยมหลัก และอุดมคติของตำรวจ เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งให้ข้าราชการตำรวจอยู่ในกรอบของศีลธรรมและคุณธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางชี้แนะให้ข้าราชการตำรวจบรรลุปณิธาน ของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ โดยยึดถือคุณธรรมสี่ประการตามพระบรมราโชวาท เป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งในการประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ คือ การรักษาความสัตย์ความจริงใจ การข่มใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ความดี การอดทนอดกลั้นที่จะไม่ประพฤติล่วง



ความซื่อสัตย์ การรู้จักละวางความชั่วรู้จักสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของบ้านเมือง โดยข้าราชการตำรวจยังต้องปฏิบัติตามค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ประกอบด้วย การยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม การมีจิตสำนึกที่ดี การยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องและ ถูกกฎหมาย การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและตรวจสอบได้ การยึดมั่นในระบอบ ประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร อีกทั้งข้าราชการตำรวจยังต้องยึดถืออุดมคติของตำรวจ 9 ประการ เพื่อเป็นแนวทางชี้แนะในการ ประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุถึงปณิธานของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ประกอบด้วย เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ กรณณาปราณีต่อประชาชน อดทนต่อความเจ็บใจ ไม่หวั่นไหวต่อความ ยากลำบาก ไม่มั่งกมากในลาภผล มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ดำรงตนในยุติธรรม กระทำการด้วยปัญญา และรักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

2.3.2 จริยธรรมของตำรวจ คือ คุณความดีที่เป็นข้อประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจเพื่อให้ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นและยอมรับ เช่น ข้าราชการตำรวจต้องเคารพ ศรัทธาและยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สนับสนุน การเมืองประชาธิปไตย เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศไทยเป็นสำคัญ ต้องมีจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ไม่ใช่ตำแหน่ง อำนาจหรือหน้าที่ แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องภาคภูมิใจในวิชาชีพ กล้ายื่นหยัด กระทำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามเพื่อเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ เป็นต้น

2.3.3 จรรยาบรรณของตำรวจ คือ ประมวลความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพ ตำรวจ ที่ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ เช่น อำนวยความ สะดวกแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่ให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมาย ต้องยึดถือและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ยืนหยัดเจตนารมณ์ในการรักษา กฎหมายให้ถึงที่สุด ไม่ละเลยการดำเนินการตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ ให้ระลึกเสมอ ว่าการใช้กฎหมายจะต้องคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมด้วย รวมทั้งต้องรักษาความลับของข้อมูลข่าวสาร ที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาดู วินัน (2545, น. 121) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน คือ 1.1) ด้านบุคลิกภาพ 1.2) ด้านจริยธรรม 1.3) ด้านการรักษาวินัย 1.4) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอายุ สถานภาพส่วนบุคคล และระดับการศึกษาของประชาชน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร

จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552, น. 75) ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนก ตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ยานพาหนะที่ใช้ และการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 500 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ยานพาหนะที่ใช้ และการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สมพล จันทร์ประภาสกุล (2551, น. 52) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจอำเภอเมือง จันทบุรี" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจอำเภอเมือง จันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองน่าน จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อาชีพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน

พิชา รุจินาม (2545, น. 92) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้ถนนสายเอเชียของผู้ขับขี่รถยนต์ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวง 2) ปัจจัยด้านตำรวจทางหลวง ประกอบด้วย การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในบทบาท ประสบการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจับกุม และความพร้อมของอุปกรณ์ที่ตำรวจทางหลวงใช้ของผู้ขับขี่รถยนต์ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวง

จงใจ เชนอำนวย (2551, น. 68) ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ

ค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดำรงวัชรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ชมชนม์ ทัสสะ (2560, น. 49) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ศิวารถ กิตติวัฒน์ (2551, น. 61) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของตำรวจจราจรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของตำรวจจราจรกับข้อมูลพื้นฐานด้าน เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

สุชาติ นิลจินดา (2544, น. 113) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีดำรงวัชรจังหวัดมุกดาหาร" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีดำรงวัชรจังหวัดมุกดาหาร 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในสถานีดำรงวัชรจังหวัดมุกดาหาร ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพทางเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีดำรงวัชร

จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย T-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร และปัจจัยด้าน สถานภาพทางเศรษฐกิจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในสถานี ตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร

ประเทือง อันทอง (2550, น. 89) ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อ ประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เฉพาะบุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว จำนวน 396 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนคร บาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่พักอาศัย อายุ รายได้ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหาร จัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาล คันนายาว กรุงเทพมหานคร

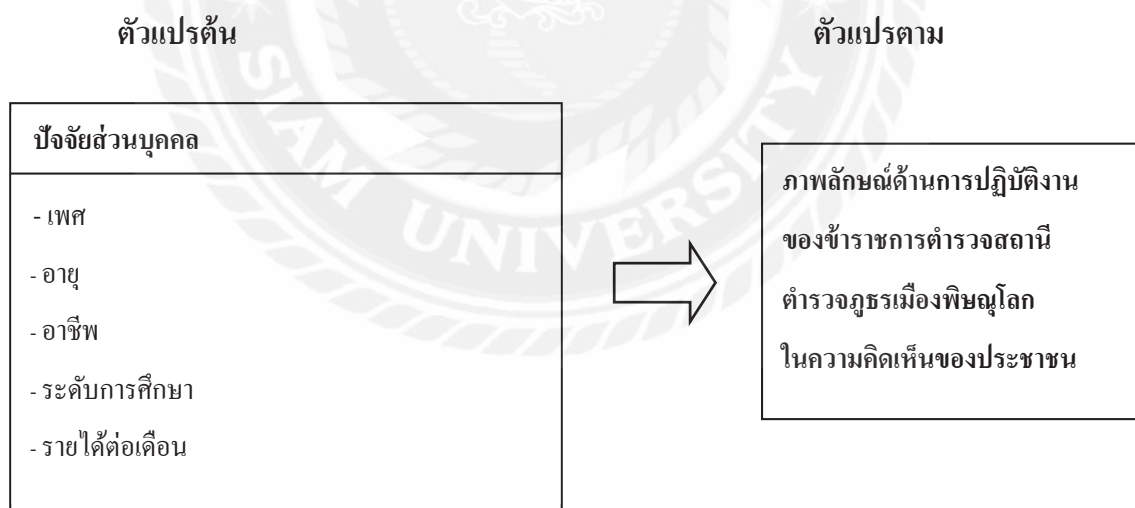
รุจิگانต์ ทองแฉล้ม (2550, น. 86) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง" มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ดอนเมือง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักในการบริการ ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่



ตำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ ค่า F-test ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มงานที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ตามภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงระเบียบวิธีที่จะนำมาใช้ในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยมีรายละเอียดในระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 สมมติฐานในการวิจัย

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

#### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

### 3.1 สมมติฐานในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดที่นำไปสู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานภายใต้กรอบแนวคิดที่ได้ทบทวนมา ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

สมมติฐานที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

สมมติฐานที่ 3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกันไป

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำนวน 17 ตำบล ได้แก่ ตำบลในเมือง ตำบลวัดจันทร์ ตำบลอรุญญิก ตำบลจอมทอง ตำบลบึงพระ ตำบลบ้านกร่าง ตำบลท่าโพธิ์ ตำบลท่าทอง ตำบลพลายชุมพล ตำบลมะขามสูง ตำบลปากโทก ตำบลบ้านคลอง ตำบลหัวรอ ตำบลสมอแข ตำบลคอนทอง ตำบลบ้านป่า และตำบลไผ่ขอดคอน รวมประชากร 271,437 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียนจังหวัดพิษณุโลก, 2562)

#### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane หากจำนวนประชากรมากกว่า 100,000 คน กลุ่มตัวอย่างจะอยู่ที่ 400 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% (Yamane, Taro, 1967) และจะใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจะทำการสุ่มเลือกตัวอย่างจากทุกตำบลตามสัดส่วนจำนวนประชากร ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ลำดับ	ตำบล	จำนวนประชากร	คิดเป็นร้อยละของประชากรทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างคิดตามสัดส่วนประชากร
1	ในเมือง	68,086	25.08	100
2	วัดจันทร์	8,431	3.11	12
3	อรัญญิก	29,841	10.99	44
4	จอมทอง	3,860	1.42	6
5	บึงพระ	18,104	6.67	27
6	บ้านกร่าง	12,215	4.50	18
7	ท่าโพธิ์	23,483	8.65	35
8	ท่าทอง	13,513	4.98	20
9	พลาขุมพล	7,245	2.67	11
10	มะขามสูง	5,592	2.06	8
11	ปากโทก	4,869	1.79	7
12	บ้านคลอง	13,249	4.88	20
13	หัวรอ	23,971	8.83	35
14	สมอแข	15,814	5.83	23
15	ดอนทอง	13,308	4.90	20
16	บ้านป่า	5,722	2.11	8
17	ไผ่ขอกอน	4,134	1.52	6
รวม		271,437	100.00	400

ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียนจังหวัดพิษณุโลก (2562)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist) มาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

- ระดับ 1 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ดี
- ระดับ 2 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ค่อยดี
- ระดับ 3 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับพอใช้
- ระดับ 4 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี
- ระดับ 5 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ทั้งนี้ การสร้างเครื่องมือดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้อ้างอิงมาจากการค้นคว้าศึกษาจากกรทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 มาจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ โดยแก้ไขข้อคำถามให้ชัดเจนถูกต้องยิ่งขึ้น แล้วจึงไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

#### 3.4.1 การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ (Documentary Research)

โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยมีการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจที่ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้ก่อนแล้ว โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความ วารสาร รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 การศึกษาผ่านการสำรวจประชากรวิจัยทั้งหมด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ให้ประชากรในการวิจัยได้ตอบแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) แล้วนำมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ร่วมกับเอกสารเชิงประจักษ์ต่าง ๆ โดยอาศัยกรอบองค์ความรู้ทางทฤษฎีเป็นกรอบในการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นรูปธรรมและมีเหตุผลสนับสนุนอย่างชัดเจน

3.4.3 ระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ใช้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อ



ภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากกลุ่มประชากรเป้าหมายให้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เหนือในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ค่อยดี
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	ภาพลักษณ์อยู่ในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า	ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก

#### 3.5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

ใช้ T-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

ใช้ F-test สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.5.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบสอบถามโดยจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแล้วนำเสนอตามลำดับความถี่

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกในความคิดเห็นของประชาชนเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจังหวัดพิษณุโลก

4.3 การทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

4.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำเสนอตามลำดับความถี่

#### 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

(n=400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	146	36.5	36.5
หญิง	254	63.5	100.0
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชน เพศชาย 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 เพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

(n=400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
น้อยกว่า 20 ปี	9	2.3	2.3
20-30 ปี	176	44.0	46.3
31-40 ปี	122	30.5	76.8
41-50 ปี	55	13.8	90.5
51-60 ปี	22	5.5	96.0
มากกว่า 60 ปี	16	4.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชน มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 อายุ 20-30 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 อายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อายุ 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

(n=400)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	187	46.8	46.8
ปริญญาตรี	170	42.5	89.3
สูงกว่าปริญญาตรี	43	10.8	100.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การศึกษาของประชาชนต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ข้าราชการ	31	7.8	7.8
พนักงาน/ธุรกิจ	213	53.3	61.0
การเกษตร	24	6.0	67.0
รับจ้าง	55	13.8	80.8
อื่น ๆ	77	19.3	100.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชน มีอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 พนักงาน/ธุรกิจ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 การเกษตร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 รับจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอื่น ๆ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

(n=400)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
น้อยกว่า 5,000	33	8.3	8.3
5,000 – 10,000	104	26.0	34.3
10,001 – 20,000	158	39.5	73.8
20,001 – 30,000	73	18.3	92.0
มากกว่า 30,000	32	8.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชน มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

#### 4.2 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลก

(n= 400)

ข้อ	ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลก	ภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<b>ด้านบุคลิกภาพ</b>			
1.	แต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่	4.70	1.847	ระดับดีมาก
2.	มีลักษณะท่าทางเป็นมิตรต่อประชาชน	3.65	0.969	ระดับดี
3.	มีลักษณะท่าทางที่สุภาพ ไม่ถือตัว ถ้อยศ ถือ ตำแหน่ง	3.35	0.946	ระดับพอใช้
4.	มีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม	3.51	0.879	ระดับดี
5.	มีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อประชาชน	3.59	0.943	ระดับดี
6.	ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย	3.36	0.943	ระดับพอใช้
7.	มีบุคลิกภาพขยัน และกระตือรือร้น	3.66	0.910	ระดับดี
8.	มีความพร้อมในการใช้ภาษาและเทคโนโลยีการ สื่อสาร	3.61	0.957	ระดับดี
9.	เป็นผู้ที่ทำให้รู้สึกศรัทธา ปลอดภัย และอบอุ่น เมื่อพบเจอ	3.62	1.162	ระดับดี
10.	ไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติ หน้าที่	3.79	0.998	ระดับดี
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.69</b>	<b>1.055</b>	<b>ระดับดี</b>



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก (ต่อ)

(n= 400)

ข้อ	ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง พิษณุโลก	ภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<u>ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ ประชาชน</u>			
11.	ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	3.41	1.008	ระดับดี
12.	ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.52	1.071	ระดับดี
13.	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของประชาชน ได้ดี	3.42	0.917	ระดับดี
14.	รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน	3.39	0.883	ระดับพอใช้
15.	ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำความผิดอย่างมีเหตุผลสมกับ สภาพความผิด	3.43	0.936	ระดับดี
16.	มีความอดทน อดกลั้น ต่อการถูกข่มขู่อากรรณ์	3.39	0.871	ระดับพอใช้
17.	ไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือ ให้บริการประชาชน	3.78	1.060	ระดับดี
18.	ไม่ประพฤติผิดศีลธรรม	3.40	0.912	ระดับพอใช้
19.	ไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจในทางที่ไม่ดีกับ ประชาชน	3.48	1.001	ระดับดี
20.	ไม่รับสินบนหรือรีดไถประชาชน	3.45	1.050	ระดับดี
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.46</b>	<b>0.970</b>	<b>ระดับดี</b>

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก (ต่อ)

(n= 400)

ข้อ	ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมือง พิษณุโลก	ภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<b>ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน</b>			
21.	ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน	3.43	1.034	ระดับดี
22.	เข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน	3.38	0.995	ระดับพอใช้
23.	เข้าร่วมพัฒนาสาธารณสถานในชุมชน	3.39	0.945	ระดับพอใช้
24.	มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน	3.56	1.046	ระดับดี
25.	เอาใจใส่ต่อความทุกข์สุขของประชาชน	3.42	1.113	ระดับดี
26.	ส่งเสริมการกีฬาและ สุขภาพอนามัย	3.40	0.971	ระดับพอใช้
27.	เป็นต้นแบบการดำรงตนตามปรัชญาของหลัก เศรษฐกิจพอเพียง	3.38	0.944	ระดับพอใช้
28.	ให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอก เวลาราชการ	3.44	1.156	ระดับดี
29.	เปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วน ร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	3.69	1.041	ระดับดี
30.	มีการเผยแพร่ความรู้หรือข้อกฎหมายให้แก่ ประชาชน	3.43	0.922	ระดับดี
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.45</b>	<b>1.017</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกส่วนใหญ่ ในด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.055 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามในประเด็น แต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.70 และ

S.D. = 1.847) รองลงมาคือ ไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.79$  และ S.D. = 0.998) ตามลำดับ

ในด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.970 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ในประเด็น ไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$  และ S.D. = 1.060) รองลงมาคือ ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.52$  และ S.D. = 1.071) ตามลำดับ

ในด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.017 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ในประเด็น เปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 1.041) รองลงมาคือ มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน ( $\bar{X} = 3.56$  และ S.D. = 1.046) ตามลำดับ

#### 4.3 การทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกในความคิดเห็นของประชาชนโดยผู้วิจัยได้ กำหนดสมมติฐานไว้ 8 สมมติฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้เครื่องมือ T-Test และ F-Test ดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ข้อ	ภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	ระดับภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<b>ด้านบุคลิกภาพ</b>			
1.	แต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่	4.70	1.847	ระดับดีมาก
2.	มีลักษณะท่าทางเป็นมิตรต่อประชาชน	3.65	0.969	ระดับดี
3.	มีลักษณะท่าทางที่สุภาพ ไม่ถือตัว ถ้อยศ ถ้อย ตำแหน่ง	3.35	0.946	ระดับพอใช้
4.	มีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม	3.51	0.879	ระดับดี
5.	มีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อประชาชน	3.59	0.943	ระดับดี
6.	ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย	3.36	0.943	ระดับพอใช้
7.	มีบุคลิกภาพขยัน และกระตือรือร้น	3.66	0.910	ระดับดี
8.	มีความพร้อมในการใช้ภาษา และเทคโนโลยีการ สื่อสาร	3.61	0.957	ระดับดี
9.	เป็นผู้ที่ทำให้รู้สึกศรัทธา ปลอดภัย และอบอุ่น เมื่อ พบเจอ	3.62	1.162	ระดับดี
10.	ไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติ หน้าที่	3.79	0.998	ระดับดี
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.69</b>	<b>1.055</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อแต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$  และ S.D. = 1.847) รองลงมาคือข้อไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ย

( $\bar{X} = 3.79$  และ S.D. = 0.998) และข้อมีบุคลิกภาพขยัน และกระตือรือร้น มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.66$  และ S.D. = 0.910) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบสมมติฐานที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ได้ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อยู่ในระดับดี จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 2** ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

**ตารางที่ 4.8** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ข้อ	ภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	ระดับภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<b>ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน</b>			
11.	ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.41	1.008	ระดับดี
12.	ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.52	1.071	ระดับดี
13.	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของประชาชนได้ดี	3.42	0.917	ระดับดี
14.	รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน	3.39	0.883	ระดับพอใช้
15.	ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดอย่างมีเหตุผลสมกับสภาพความผิด	3.43	0.936	ระดับดี
16.	มีความอดทน อดกลั้น ต่อการถูกข่มขู่ขอร่ม	3.39	0.871	ระดับพอใช้
17.	ไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน	3.78	1.060	ระดับดี
18.	ไม่ประพฤติผิดศีลธรรม	3.40	0.912	ระดับพอใช้



ตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (ต่อ)

ข้อ	ภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	ระดับภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
19.	ไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจในทางที่ไม่ดีกับ ประชาชน	3.48	1.001	ระดับดี
20.	ไม่รับสินบนหรือรีดไถประชาชน	3.45	1.050	ระดับดี
	เฉลี่ย	3.46	0.970	ระดับดี

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี พบว่า ระดับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$  และ S.D. = 1.060) รองลงมาคือ ข้อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.52$  และ S.D. = 1.071) และข้อไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจในทางที่ไม่ดีกับประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.48$  และ S.D. = 1.001) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบสมมติฐานที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ได้ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อยู่ในระดับดี จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 3** ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

**ตารางที่ 4.9** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ข้อ	ภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	ระดับภาพลักษณ์		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	<b>ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน</b>			
21.	ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน	3.43	1.034	ระดับดี
22.	เข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน	3.38	0.995	ระดับดี
23.	เข้าร่วมพัฒนาสาธารณสถานในชุมชน	3.39	0.945	ระดับดี
24.	มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน	3.56	1.046	ระดับดี
25.	เอาใจใส่ต่อความทุกข์สุขของประชาชน	3.42	1.113	ระดับดี
26.	ส่งเสริมการกีฬาและ สุขภาพอนามัย	3.40	0.971	ระดับดี
27.	เป็นต้นแบบการดำรงตนตามปรัชญาของหลัก เศรษฐกิจพอเพียง	3.38	0.944	ระดับดี
28.	ให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอก เวลาราชการ	3.44	1.156	ระดับดี
29.	เปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วน ร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	3.69	1.041	ระดับดี
30.	มีการเผยแพร่ความรู้หรือข้อกฎหมายให้แก่ ประชาชน	3.43	0.922	ระดับดี
	<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.45</b>	<b>1.017</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์

ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อเปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 1.041) รองลงมาคือ มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.56$  และ S.D. = 1.046) และข้อให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.44$  และ S.D. = 1.156) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถตอบสมมติฐานที่ 3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ได้ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อยู่ในระดับดี จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

ความคิดเห็นของประชาชน	t-test for Equality of Means						
	ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ	เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
	ชาย	146	3.53	0.878	0.712	0.477	
	หญิง	254	3.46	0.801			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน พบว่า เพศชาย มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.53$  และ S.D. = 0.878) ส่วนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี

มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.46$  และ S.D. = 0.801) และพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถตอบโจทย์สมมติฐานที่ 4 ได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพล จันทร์ประภาสกุล (2551, น. 52) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดน่าน" โดยผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อาชีพ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550, น. 86) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มงานที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง และหลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 5** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.11** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านอายุ

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1333.54	5	266.70	3.872*	0.002
	ภายในกลุ่ม	2713.49	394	68.88		
	รวม	4047.03	399			

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านอายุ (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการ ให้บริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1327.91	5	265.58	3.989*	0.002
	ภายในกลุ่ม	2623.59	394	66.57		
	รวม	3951.50	399			
ด้านความสัมพันธ์กับ ประชาชนหรือชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	2731.35	5	576.27	7.154*	0.001
	ภายในกลุ่ม	3008.14	394	76.35		
	รวม	5739.49	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1378.53	5	2756.90	4.651*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2335.26	394	595.77		
	รวม	3713.79	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญ วินัน (2545, น. 121) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร และยังคงสอดคล้องกับ จีรศักดิ์ มนูญธรรม (2552, น. 75)

ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาล หนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอนำใหม่ จังหวัดฉะเชิงเทรา" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ยานพาหนะที่ใช้ และการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เรียกตรวจ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอนำใหม่

**สมมติฐานที่ 6** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1981.18	2	990.59	14.845*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2649.85	397	66.73		
	รวม	4631.03	399			
ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการ ให้บริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1619.37	2	809.68	12.392*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2594.51	397	65.34		
	รวม	4213.88	399			
ด้านความสัมพันธ์กับ ประชาชนหรือชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	2537.98	2	1268.99	16.639*	0.002
	ภายในกลุ่ม	3027.51	397	76.26		
	รวม	5565.49	399			



ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ด้านระดับการศึกษา (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1824.68	2	9120.34	15.805*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2290.11	397	577.07		
	รวม	4114.79	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่าค่า Sig. ในแต่ละด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในข้อ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลกจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมชนม์ ทัสสะ (2560, น. 49) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิวนารถ กิตติวัฒน์ (2551, น. 61) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านอาชีพ

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5525.72	4	1381.43	23.779*	0.000
	ภายในกลุ่ม	2294.31	395	58.09		
	รวม	7820.03	399			
ด้านการปฏิบัติหน้าที่และ การให้บริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	4021.55	4	1005.38	16.872*	0.002
	ภายในกลุ่ม	2353.95	395	59.59		
	รวม	6375.50	399			
ด้านความสัมพันธ์กับ ประชาชนหรือชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5370.89	4	1342.72	19.325*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2744.60	395	69.48		
	รวม	8115.49	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4387.42	4	1096.10	21.293*	0.001
	ภายในกลุ่ม	2034.36	395	515.10		
	รวม	6421.78	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ค่า Sig. ในแต่ละด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในข้อ 2. เพื่อศึกษาถึง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวารต กิตติวัฒน์ (2551, น. 61) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมชนม์ ทัสสะ (2560, น. 49) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษารายได้ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ด้านรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2661.90	4	665.47	10.184	0.000
	ภายในกลุ่ม	2581.13	395	65.34		
	รวม	5243.03	399			
ด้านการปฏิบัติหน้าที่และ การให้บริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1768.78	4	442.19	6.772	0.001
	ภายในกลุ่ม	2579.72	395	65.29		
	รวม	4348.5	399			

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ด้านรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อภาพลักษณ์ด้านการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับ ประชาชนหรือชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	3079.37	4	769.84	10.226	0.002
	ภายในกลุ่ม	2973.49	395	75.28		
	รวม	6052.86	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2140.97	4	5351.49	9.356	0.001
	ภายในกลุ่ม	2259.82	395	571.97		
	รวม	4400.79	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลก ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่าค่า Sig. ในแต่ละด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ในข้อ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครเมืองพิษณุโลกจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินา รุจินาม (2545, น. 92) ศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย" ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้ถนนสายเอเชียของผู้ขับขี่รถยนต์ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวง 2) ปัจจัยด้านตำรวจทางหลวง ประกอบด้วย การรับรู้ข่าวสาร

ความรู้ความเข้าใจในบทบาท ประสบการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจับกุม และความพร้อมของอุปกรณ์ที่ตำรวจทางหลวงใช้ของผู้ขับขี่รถยนต์ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวง ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรศักดิ์ มนูญธรรม (2552, น. 75) ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาล หนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ยานพาหนะที่ใช้ และการถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่

#### 4.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดหมวดหมู่ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ นำเสนอตามลำดับความถี่

ผู้วิจัยได้ให้ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด และผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

	รายการ	ความถี่
1.	มีความเป็นธรรมให้มากขึ้น ไม่เห็นแก่พรรคพวก	53
2.	ไม่รีดไถประชาชน โดยเอาช่องโหว่ของกฎหมายมาเป็นข้ออ้าง ปราบปรามการรับส่วยทำผิดให้ไต่ออกไม่ใช่แค่ถูกข้าย	53
3.	แก้ไขระบบองค์กรให้ได้	38
4.	ทำงานให้สมกับเงินเดือนที่ได้รับอย่างคุ้มค่า	26
5.	ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความจริงใจกับประชาชนมากกว่านี้	24
6.	เคารพและให้เกียรติประชาชน เสมือนตอนยังไม่เป็นตำรวจ	20
7.	ให้ความสำคัญต่อประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน	22
8.	ทำงานด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงความปลอดภัย	18

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจนคร  
เมืองพิษณุโลก (ต่อ)

	รายการ	ความถี่
9.	ตำรวจควรเป็นมิตรกับประชาชน ใส่ใจประชาชนให้มาก ๆ	15
10.	ควรใส่ใจในเรื่องกฎหมายให้มากกว่านี้ ใช้สื่อโซเชียลมีเดียให้เป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ การปฏิบัติงานเพื่อสังคม เพื่อประชาชน และให้ความรู้ด้านกฎหมาย (คู่มือประชาชน)	14
11.	ยังมีเรื่องบางเรื่องที่มีการแจ้งความแล้วตำรวจไม่ค่อยใส่ใจเช่น เรื่องระหว่างสามีภรรยา	13
12.	พฤติกรรม การเข้าใจในอำนาจรัฐ ไม่เป็นมิตรต่อประชาชน	11
13.	ร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ร่วมกับภาครัฐและประชาชน ในแต่ละตำบลให้มากขึ้น	9
14.	ตำรวจที่ดีก็มีเยอะ แต่ที่ไม่ดีก็มี ทำให้ภาพลักษณ์ออกมาดูแย่ แต่ถ้าคุณทำดีแล้วก็ขอให้คุณทำต่อไป	9
15.	โดยส่วนตัวมองว่าดีแล้วกับการปฏิบัติงานของตำรวจ	7
16.	ภาพลักษณ์ตำรวจไม่ดี ไม่ได้ดูน่านับถือในสังคม ควรปฏิรูปภาพลักษณ์ตำรวจใหม่	5



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกในความคิดเห็นของประชาชน เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล จำนวนประชาชนผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ ใช้ค่า T-test และ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.5 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.5 อายุ พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.8 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.5 และมีอาชีพเป็นพนักงาน/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.5

##### 5.1.2 ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก 3 ด้าน คือด้านบุคลิกภาพ ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนในภาพรวมทั้งสามด้าน ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจภูธรตำรวจพิษณุโลกส่วนใหญ่ ในด้านบุคลิกภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.055 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามในประเด็น แต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$  และ S.D. = 1.847) รองลงมาคือ ไม่ดื่มสุรา หรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.79$  และ S.D. = 0.998) ตามลำดับ

ในด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.970 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามในประเด็น ไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$  และ S.D. = 1.060) รองลงมาคือ ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.52$  และ S.D. = 1.071) ตามลำดับ

ในด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.017 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามในประเด็น เปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 1.041) รองลงมาคือ มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน ( $\bar{X} = 3.56$  และ S.D. = 1.046) ตามลำดับ

## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.055 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อแต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.70$  และ S.D. = 1.847) รองลงมาคือข้อไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่ มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.79$  และ S.D. = 0.998) และข้อมีบุคลิกภาพขยัน และกระตือรือร้น มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.66$  และ S.D. = 0.910) จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 2** ระดับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.970 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$  และ S.D. = 1.060) รองลงมาคือ ข้อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.52$  และ S.D. = 1.071) และข้อไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจในทางที่ไม่ดีกับประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.48$  และ S.D. = 1.001) จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 3** ระดับภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับภาพลักษณ์ด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชนของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.017 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อเปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$  และ S.D. = 1.041) รองลงมาคือ มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.56$  และ S.D. = 1.046) และข้อออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน มีระดับภาพลักษณ์ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.43$  และ S.D. = 1.034) จึงยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศชาย มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.53$  และ S.D. = 0.878) ส่วนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.46$  และ S.D. = 0.801) และพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ



ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก และพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน แต่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาวิจัยตามแบบทดสอบจะพบว่า หัวข้อการประเมินส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับที่ดีจากประชาชน ซึ่งหากสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกต้องการเพิ่มระดับภาพลักษณ์ให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น เห็นควรปรับปรุงในหัวข้อที่ได้รับการประเมินในระดับพอใช้และหัวข้อที่มาจากคำถามปลายเปิด เช่น ด้านบุคลิกภาพ ควรปรับปรุงลักษณะท่าทางให้มีความสุภาพ ไม่ถือตัว ถ้อยศถือตำแหน่ง การควบคุมอารมณ์ ไม่นุนเญวหรือโกรธง่าย ด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน ปรับปรุงเรื่องการรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน การมีความอดทน อดกลั้นต่อการถูกขู่ขอร้อง การไม่ประพฤติผิดศีลธรรม และด้านความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน เพิ่มการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศลของชุมชน การพัฒนาสาธารณสถานในชุมชน การส่งเสริมการกีฬาและสุขภาพอนามัย เป็นต้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาถึงแนวทางการปรับระบบองค์การในมุมมองของประชาชนเพิ่มเติมด้วย เพื่อในอนาคตอาจจะได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการตำรวจต่อไป

(2) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เพื่อพัฒนาการให้บริการ การสร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชน ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ข้าราชการตำรวจในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฏสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2551. (2551). ราชกิจจานุเบกษา. 125(ตอนที่ 100 ก).
- กรรณก วิโรจน์ศรีสกุล. (2546). ภาพลักษณ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในสายตาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมน์เดช เปาะทอง. (2544). ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอกระทุ่มสัก ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลา.
- คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555. (2555). ราชกิจจานุเบกษา. 126(ตอนพิเศษ 130 ง), 1. จงใจ เงินอำนาจ. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรศักดิ์ มนูญธรรม. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้าต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ใจทิพย์ ประกายเพชร. (2538). การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ชนชนม์ ทัสสะ. (2560). ภาพลักษณ์ของตำรวจปัจจุบันในสายตาของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชาญ วินัน. (2545). ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กำแพงเพชร: สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2557). พิชย์บ่อนสองแคว เค็ง 4 ตำรวจ ภ.6 . เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/428015>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2561). คดีคานซันศาล 3 ตร.สองแคว ไล่ยิงทำร้าย นศ. ถูกให้ออกแต่กลับรับราชการแล้ว . เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/north/1301536>
- ธัญญา เชรฐา. (2532). แนวการประชาสัมพันธ์ ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. วารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 96.

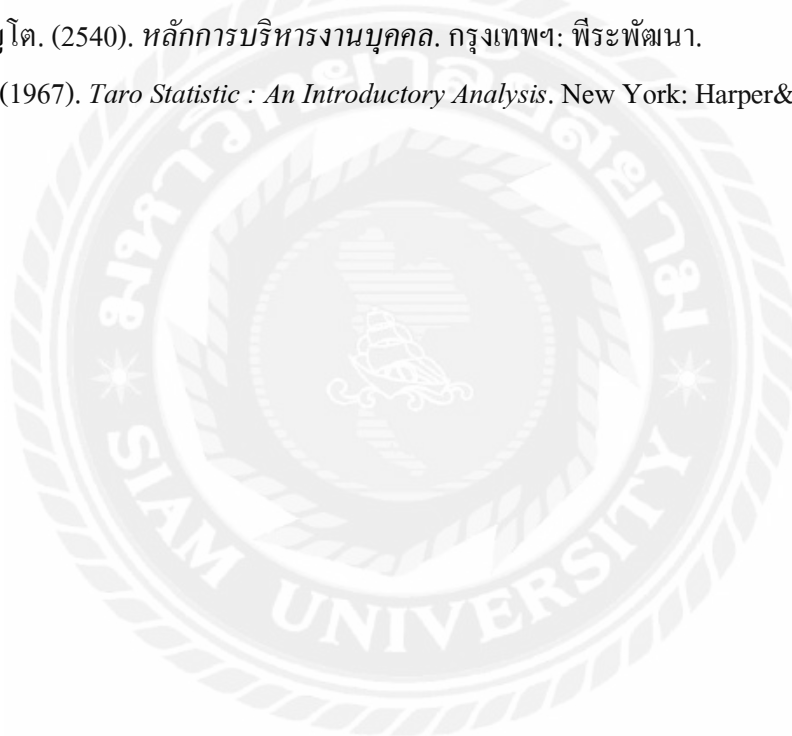


## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552. (2552). *ราชกิจจานุเบกษา*. 126(ตอนพิเศษ 130 ง), 1. ประเทือง อ้นทอง. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา*. 121(ตอนที่ 18 ก), 3. พิชา รุจินาม. (2545). *ภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิริยะ แก้ววิเศษ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการสร้างตราสินค้าและความจงรักภักดีในตราสินค้าของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มติชนออนไลน์. (2561). *ผู้การตำรวจเมืองสองแควสั่งจี๋สอบข้อเท็จจริง รอง สวป. เมียงปิ่นขึ้นฟ้า ถูกบ้านเรือนประชาชน*. เข้าถึงได้จาก [https://www.matichon.co.th/region/news\\_1257831](https://www.matichon.co.th/region/news_1257831)
- รายการข่าวเช้าตรู่วัน. (2561). *สาวโพสต์แฉ ตร.ตามราวีขอมี่เซ็กซ์*. เข้าถึงได้จาก <http://m.youtube.com/watch?v=irE74Uivjk8>
- รุจิกานต์ ทองแถม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิจิตร อวาทกุล. (2541). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2538). *การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล. (2538). *ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารงานของสภาตำบลภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลฯ พ.ศ.2537 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (ภาคินพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิวินารถ กิตติวัฒน์. (2551). *การศึกษาศักดิ์ของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมพล จันทร์ประภาสกุล. (2551). *ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). อุดรดิตต์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2562). สถิติทางการทะเบียน. เข้าถึงได้จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/>
- สุชาติ นิลจินดา. (2544). การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนใน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- อำนาจ วีระวรรณ. (2540). การแก้วิกฤตการณ์และสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2540). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พีระพัฒนา.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper&row.





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบอายุ 18 ปีขึ้นไป ไม่ใช่ข้าราชการตำรวจ
2. กรุณาตอบทุกข้อ ข้อมูลใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีเจตนาไขว่คว้าคนอื่นและไม่ทำให้เกิดผลเสียหายกับผู้อื่น โดยแบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลคำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 20 ปี  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  การเกษตร  รับจ้าง  พนักงาน/ธุรกิจ  
 ข้าราชการ  อื่นๆระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน  น้อยกว่า 5,000 บาท  5,000 – 10,000 บาท  
 10,001 – 20,000 บาท  20,001 – 30,000 บาท  
 มากกว่า 30,000 บาท

**ส่วนที่ 2** การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ไม่ค่อยดี (2)	ไม่ดี (1)
	<b>บุคลิกภาพ</b>					
1	แต่งกายอย่างเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่					
2	มีลักษณะท่าทางเป็นมิตรต่อประชาชน					
3	มีลักษณะท่าทางที่สุภาพ ไม่ถือตัว ถ้อยศ ถ้อยคำเหมาะสม					
4	มีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม					
5	มีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อประชาชน					
6	ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย					
7	มีบุคลิกภาพขยัน และกระตือรือร้น					
8	มีความพร้อมในการใช้ภาษา และเทคโนโลยีการสื่อสาร					
9	เป็นผู้ที่ทำให้รู้สึกศรัทธา ปลอดภัย และอบอุ่น เมื่อพบเจอ					
10	ไม่ดื่มสุราหรือมีลักษณะว่าเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่					
	<b>การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน</b>					
11	ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
12	ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
13	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของประชาชนได้ดี					
14	รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน					
15	ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดอย่างมีเหตุผลสมกับสภาพความผิด					
16	มีความอดทน อดกลั้น ต่อการถูกข่มขู่ขอร้อง					
17	ไม่ละทิ้งหน้าที่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการประชาชน					
18	ไม่ประพฤติผิดศีลธรรม					
19	ไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจในทางที่ไม่ดีกับประชาชน					
20	ไม่รับสินบนหรือรีดไถประชาชน					

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ไม่ค่อยดี (2)	ไม่ดี (1)
	<b>ความสัมพันธ์กับประชาชนหรือชุมชน</b>					
21	ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน					
22	เข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน					
23	เข้าร่วมพัฒนาสาธารณสถานในชุมชน					
24	มีน้ำใจและให้ความร่วมมือกับประชาชน					
25	เอาใจใส่ต่อความทุกข์สุขของประชาชน					
26	ส่งเสริมการกีฬาและ สุขภาพอนามัย					
27	เป็นต้นแบบการดำรงตนตามปรัชญาของหลักเศรษฐกิจพอเพียง					
28	ให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ					
29	เปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเบาะแสและมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม					
30	มีการเผยแพร่ความรู้หรือข้อกฎหมายให้แก่ประชาชน					

**ส่วนที่ 3** แนวทางการพัฒนาแนวทางพัฒนาภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ภูธรเมืองพิษณุโลก

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4** อื่นๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นามสกุล	ร้อยตำรวจเอกหญิง ภคพร ศรีวิลัย
วัน เดือน ปีเกิด	22 ตุลาคม 2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	ตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ที่ทำงาน	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

