



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาภาพพจน์และความคาดหวังของประชาชนและข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ โดยมีจุดเริ่มต้นของความสนใจจากประเด็นที่ พล.ต.ท. วสิษฐ์ เดชอุดมฯ กล่าวไว้ว่า "งานที่หนักที่สุดอย่างหนึ่งของตำรวจทั่วโลก นอกเหนือไปจากการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นงานหลัก ได้แก่ การทำให้ชาวบ้านรัก"¹ นับเป็นคำกล่าวที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ของตำรวจในสายตาของประชาชน และความรู้สึกเกลียดที่ประชาชนมีต่อตำรวจ การปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นหน้าที่หลักของตำรวจนั้น เป็นงานหนักมากเพียงไร ตำรวจทุกคนทราบกันเป็นอย่างดี เมื่อการทำให้ประชาชนรักก็นับ เป็นงานที่หนัก เทียบ เท่ากับงานปราบปรามอาชญากรรม จึงเป็นการสะท้อนปัญหาภาพพจน์ของตำรวจได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นตำรวจคนหนึ่ง จึงรู้สึกสนใจและต้องการที่จะพิสูจน์ยืนยันว่าประเด็นดังกล่าว เป็นจริงเพียงไร

ตำรวจเป็นจำนวนไม่น้อย ไม่สามารถที่จะเข้าใจว่า ทำไมประชาชนจึงเกลียดตำรวจ เพราะเมื่อตำรวจมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสงบสุขขึ้นในสังคม ช่วยให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจ และนอนคาหลับ บ้านเมืองปราศจากโจรผู้ร้าย หรือมีน้อยลง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนจึงน่าจะรักตำรวจ เห็นตำรวจเป็นมิตร แต่กลับเป็นตรงกันข้ามประชาชนกลับเกลียดตำรวจ

การศึกษาดังนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาวเคราะห์ภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทั้งจากสายตาของประชาชนเอง และจากสายตาของตำรวจว่า จะมีความแตกต่างกันเพียงไร ประชาชนมีความรู้สึกเกลียดหรือมีภาพพจน์ในทางลบต่อตำรวจอย่างไร ตำรวจเองมีภาพพจน์ต่อตนเองอย่างไร ซึ่งอาจจะช่วยสะท้อนให้เห็นว่า ตำรวจรู้ตัวหรือไม่ว่าทำไมประชาชนจึง

¹ พล.ต.ท.วสิษฐ์ เดชอุดมฯ. "ตำราयाแก้ภาพพจน์ของตำรวจ" คน
มหาดไทย. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2528), หน้า 127.

เกลียดตำรวจ โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาที่จะเลือกสำรวจภาพพจน์ และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจากประชาชนและข้าราชการตำรวจใน เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นชุมชนหรือสังคมที่มีการวิพากษ์วิจารณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจกันมาก และการวิพากษ์วิจารณ์นั้นก็ เป็นไปในลักษณะที่ตำหนิติเตียนมากกว่า ชมเชย

สำหรับข้าราชการตำรวจที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาลเท่านั้น ไม่รวมถึงข้าราชการตำรวจหน่วยงานย่อยอื่น ๆ ที่สังกัดอยู่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล ทั้งนี้ เนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด เป็นผู้ที่จะต้องใช้วิจารณญาณ และตัดสินใจว่าจะแก้ไขสถานการณ์ที่ประสพ ทั้งเหตุร้ายที่เกิดขึ้นกับประชาชนและการที่ประชาชนกระทำผิดกฎหมาย ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการปฏิบัติงานของตำรวจในลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่สร้างหรือ เสริมภาพพจน์ของตำรวจ ในด้านใดด้านหนึ่งแก่ประชาชน

จากสถานีตำรวจนครบาลใน กรุงเทพมหานครที่มีอยู่จำนวน 69 สถานีนั้น ผู้วิจัยจะสำรวจแนวความคิดของประชาชนและตำรวจใน เขตกองบังคับการตำรวจพระนครเหนือ คือ สถานีตำรวจนครบาลพญาไทและสถานีตำรวจนครบาลคอน เมือง ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครใต้ คือ สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชยเขต 2 และ สถานีตำรวจนครบาลลาดกระบัง และในเขตกองบังคับการนครบาลธนบุรี คือ สถานีตำรวจนครบาลนุภาพาราม และสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม โดยศึกษาจากข้าราชการตำรวจชั้นยศตั้งแต่ พลตำรวจ ถึง ร.ต.อ. เนื่องจากว่าผู้วิจัยต้องการที่จะเปรียบเทียบว่า เขตพื้นที่รับผิดชอบที่อยู่ใจกลางเมืองกับเขตพื้นที่กึ่งเมืองซึ่งอยู่ติดกับเขตพื้นที่ต่างจังหวัดนั้น ทั้งประชาชนและตำรวจมีแนวความคิดที่แตกต่างกันระหว่างทั้งสองเขตนี้ด้วยหรือไม่ ในการศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 494 ตัวอย่าง แยก เป็นประชาชนจำนวน 276 คน และข้าราชการตำรวจ จำนวน 218 คน

1. สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า เมื่อวิเคราะห์ถึงภาพพจน์ที่มีต่อตำรวจในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภาพพจน์ที่ดีและไม่ดีแล้ว ปรากฏว่ามีลักษณะเป็นไปในเชิงลบ โดยพบว่าในแง่ของประชาชน เห็นว่าตำรวจมีภาพพจน์ที่ดีในแง่การเป็นผู้รักษากฎหมายอันดับแรก รองลงมาได้แก่ภาพพจน์ในแง่การเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และความกล้าหาญเสียภัย ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 56.5, 36.2 และ 26.8 ตามลำดับ สำหรับภาพพจน์ในทางไม่ดีนั้นประชาชนเห็นว่า เป็นไปในเรื่องของการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่การก้าวร้าว ข่มขู่ หรือใช้วาจาไม่สุภาพ และการใช้วิธีการรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 78.3, 55.8 และ 40.2 ตามลำดับ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าภาพพจน์เชิงลบของตำรวจ ในสายตาของประชาชนมีแนวโน้มค่อนข้างสูง

แต่เมื่อกลับมาพิจารณาในแง่ของตำรวจเอง กลับปรากฏผลในลักษณะตรงกันข้าม กล่าวคือตำรวจมองภาพพจน์ของตำรวจด้วยกันในเชิงบวกค่อนข้างสูง นับตั้งแต่ประเด็นที่ว่าตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมาย เป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีความกล้าหาญเสียภัยทุกขณะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นที่พึ่งในทุกโอกาส และมีความรับผิดชอบสูง คิดเป็นร้อยละ 79.8, 66.5, 61.0, 61.5, 59.2 และ 50.0 ตามลำดับ ส่วนในเชิงลบนั้นตำรวจเห็นว่าเป็นไปในเรื่องการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตน และการที่ไม่สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ เพราะต้องรอการสั่งการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.7, 27.5 และ 17.0 ตามลำดับ จึงกล่าวได้ว่าตำรวจมองภาพพจน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยกันเองในเชิงบวก เป็นส่วนใหญ่

เมื่อแยกพิจารณาตามตัวแปรด้านสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ในส่วนของภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อตำรวจนั้น มีเพียงตัวแปรด้านอายุ และการติดต่อกับตำรวจเท่านั้น ที่มีผลต่อความแตกต่างในภาพพจน์ดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าแครมเมอร์-วี 0.1473 และ 0.1496 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอายุนั้นมีแนวโน้มค่อนข้างชัดเจนมากใน 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 45 ปี (ประกอบด้วยกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และระหว่าง 25-45 ปี) ยิ่งประชาชนมีอายุสูงขึ้น ก็จะมีภาพพจน์ในเชิงชื่นชมต่อตำรวจลดลง แต่ในกลุ่มอายุสูงกว่า

45 ปี ประชาชนกลับมีภาพพจน์เชิงชื่นชมต่อตำรวจในระดับสูง เป็นส่วนใหญ่ สำหรับด้านการติดต่อกับตำรวจ พบว่า ผู้ที่เคยติดต่อกับตำรวจส่วนใหญ่จะมีภาพพจน์ในทางลบ หรือมีความชื่นชมในระดับต่ำ ในขณะที่ผู้ที่ไม่เคยติดต่อกับตำรวจมาก่อนมีแนวโน้มความชื่นชมไปในทางปานกลางค่อนข้างต่ำ

สำหรับภาพพจน์ที่ตำรวจมีต่อตำรวจด้วยกัน เมื่อแยกพิจารณาตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความแตกต่างในภาพพจน์ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ชั้นยศ และลักษณะงาน โดยมีค่าแครมเมอร์-วี 0.1456, 0.1517, 0.1511, 0.1449 และ 0.1467 ตามลำดับ ซึ่งทั้งนี้คนโสดจะมีภาพพจน์ในเชิงชื่นชมต่อตำรวจด้วยกัน ในสัดส่วนที่น้อยกว่าตำรวจที่แต่งงานแล้ว เล็กน้อย ในด้านรายได้ตำรวจที่มีรายได้ระดับปานกลางมีแนวโน้มความชื่นชมน้อยกว่าตำรวจในกลุ่มรายได้อื่น ๆ สำหรับด้านอายุราชการและชั้นยศนั้น ปรากฏว่าผู้ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี และมีชั้นยศต่ำกว่า ร.ต.ต. มีแนวโน้มความชื่นชมในตำรวจด้วยกันสูงกว่าตำรวจที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปี และมีชั้นยศตั้งแต่ ร.ต.ต. ขึ้นไป ส่วนลักษณะงาน มีเพียงลักษณะงานสอบสวน ที่มีภาพพจน์เชิงชื่นชมต่อตำรวจด้วยกัน ในระดับสูงน้อยกว่าลักษณะอื่น ๆ คือ งานด้านสายตรวจ จราจร ธุรการ และงานสืบสวน

นอกจากการศึกษาวิเคราะห์ถึงภาพพจน์เชิงชื่นชม ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแล้ว ยังได้ศึกษาถึงภาพพจน์เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอีกด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ภาพพจน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การบังคับใช้กฎหมาย และการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่างๆ ทั้งในสายตาของตำรวจและประชาชนต่างมองภาพพจน์ในลักษณะค่อนข้างต่ำ แต่ตำรวจยังคงมีแนวโน้มการมองภาพพจน์ดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่ประชาชนมองตำรวจ ตามทัศนะของประชาชนนั้นได้ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทุก ๆ ด้านในแนวโน้มปานกลางค่อนข้างต่ำ ส่วนทัศนะของตำรวจมองภาพพจน์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของตำรวจด้วยกันเองในแนวโน้มปานกลางค่อนข้างสูง

เพื่อให้เห็นการเปรียบเทียบภาพพจน์ของตำรวจและประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจได้ชัดเจนขึ้น จึงได้แยกพิจารณาตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม โดยใช้ตัวแปรเช่นเดียวกับที่ศึกษาเปรียบเทียบในส่วนของภาพพจน์ด้านความชื่นชมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ในส่วนของประชาชน พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้เท่านั้น ที่มีผลทำให้ประชาชนมีภาพพจน์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ค่าแครม เมอร์-วี 0.2311 และ 0.1795 ตามลำดับโดยยิ่งประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้นเพียงใด ก็จะมีแนวโน้มว่าตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ลดต่ำลง และในด้านรายได้ก็เช่นเดียวกัน ยิ่งประชาชนมีรายได้สูงขึ้นเพียงใดก็จะมีแนวโน้มว่าตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่ำลง สำหรับปัจจัยอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และการติดต่อกับราชการ ไม่พบว่ามีส่วนสัมพันธ์กับเรื่องนี้แต่อย่างใด

ทางด้านตำรวจ ก็ปรากฏผลคล้ายคลึงกัน คือ มีเพียงตัวแปรด้านลักษณะงานของตำรวจเท่านั้น ที่มีส่วนสัมพันธ์กับภาพพจน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่แตกต่างกัน (มีค่าแครม เมอร์-วี 0.1511) กล่าวคือ ตำรวจที่ทำหน้าที่ด้านสายตรวจ จราจร และธุรการ ซึ่งเป็นงานในแง่ของการบริการประชาชน และงานด้านสอบสวน จะมองประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยกันเองในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง เป็นส่วนใหญ่ แต่ในขณะที่เดียวกันตำรวจที่ทำหน้าที่ด้านสืบสวน จะมองประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยกันอยู่ในระดับสูง ในสัดส่วนที่สูงที่สุด และระดับค่าในสัดส่วนที่สูงที่สุด เช่นเดียวกัน

ประเด็นต่อมาที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ คือ ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งปรากฏว่าตำรวจและประชาชนมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจคล้ายคลึงกันคือ ส่วนใหญ่เห็นว่า หน้าที่สำคัญที่สุดของตำรวจ คือ การป้องกันอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 50.4 และ 58.3 ในกลุ่มประชาชนและตำรวจตามลำดับ

ในกลุ่มประชาชน เห็นว่านอกเหนือจากการป้องกันอาชญากรรมแล้ว ตำรวจจะต้องมีบทบาทสำคัญในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคด้วย ต้องเอาใจใส่ต่อประชาชน และให้ความช่วยเหลือในทุกโอกาส ต้องประกันสิทธิ เสรีภาพของประชาชน ต้องมีการให้

การศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ตลอดจนมีการให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 13.0, 11.2, 5.4, 5.1 และ 5.1 ตามลำดับ

ส่วนตำรวจ มีความเห็นว่านอกเหนือจากการป้องกันอาชญากรรมแล้ว ตำรวจจะต้องมีบทบาทสำคัญในการให้การศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ต้องเอาใจใส่ต่อประชาชน ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค ต้องประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน และมีการให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 10.1, 9.6, 5.0, 5.0 และ 2.3 ตามลำดับ

ประเด็นสุดท้ายที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ภาพพจน์ต่อความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับการเมือง ซึ่งผลปรากฏว่าทั้งทัศนคติของประชาชนและตำรวจต่างคิดว่าตำรวจมีความสัมพันธ์กับการเมืองในระดับปานกลาง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการเมืองไม่ชัดเจน ทั้งในสายตาของประชาชนและตำรวจเอง โดยทัศนคติของประชาชนที่มองความสัมพันธ์ระดับปานกลางมี ร้อยละ 81.9 ส่วนของตำรวจมีร้อยละ 90.8 แต่โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีทัศนคติที่มองว่าตำรวจมีความสัมพันธ์กับการเมืองในแนวโน้มที่สูงกว่า เพราะทัศนคติของประชาชนต่อความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับการเมือง ในระดับสูงมีถึง ร้อยละ 15.6 ส่วนตำรวจมีเพียง ร้อยละ 4.6 เท่านั้น

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อแยกพิจารณาตามประเด็นต่าง ๆ จะพบข้อเท็จจริงดังนี้

ก. ภาพพจน์และความคาดหวังของประชาชนกับของข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนโดยทั่วไปมีภาพพจน์คือตำรวจแตกต่างไปจากทัศนคติที่ตำรวจมีต่อข้าราชการตำรวจด้วยกัน กล่าวคือประชาชนส่วนใหญ่มีความชื่นชมต่อตำรวจในระดับต่ำ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.9 ของทั้งหมด ในขณะที่ตำรวจมีความชื่นชมต่อบุคคลในอาชีพเดียวกันในระดับสูง ถึงร้อยละ 68.3 ของตำรวจทั้งหมด ซึ่งความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ T -Test เท่ากับ 14.24 มีระดับนัยสำคัญ 0.000 จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนและตำรวจมีภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นับว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึง "ช่องว่างระหว่างความเข้าใจ" และ "ปัญหาความสัมพันธ์" ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งโดยพื้นฐานแล้ว ตำรวจเป็นผู้มีบทบาทที่มีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงระหว่างรัฐบาลกับประชาชนอย่างสูง เป็นผู้ มีบทบาทที่จะนำเอานโยบายของรัฐบาลมาใช้ให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนได้อย่างมาก โดยเฉพาะด้านกฎหมาย การรักษาความเรียบร้อย และความสงบสุขของประชาชน ดังนั้นการที่ประชาชนมีภาพพจน์ในทางลบต่อตำรวจ นอกจากจะมีผลโดยตรงต่อตัวตำรวจเองแล้ว ยังอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจประชาชนอาจจะไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ ไม่เคารพต่อกฎหมาย หรืออาจจะเกิดความหวาดระแวงต่อตำรวจ อันอาจนำไปสู่ความตึงเครียดต่อสังคม และต่อระบบการเมืองได้

ดังนั้นตำรวจจึงน่าจะพิจารณาตนเองว่า "ทำไมประชาชนจึงมองตำรวจต่างจากที่ตำรวจมองตำรวจด้วยกันเอง" และ "ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีภาพพจน์ของตำรวจในทางลบลดลง" ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทราบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีภาพพจน์ต่อตำรวจค่อนข้างไปทางลบ เป็นเพราะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ที่ตำรวจจำนวนไม่น้อย ได้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ อ่อนโยน การก้าวร้าว ข่มขู่ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในการ เป็นที่พึ่งของประชาชนที่อาจจะยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นถ้าตำรวจต้องการจะให้ประชาชนมีภาพพจน์ที่ดีต่อตำรวจ ทางตำรวจเองน่าจะได้มีการแก้ไขปรับปรุงในแนวทางการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งไม่ควรจะเลือกปฏิบัติต่อประชาชนบางกลุ่มหรือบางสถานภาพ ควรจะปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ในทุกกลุ่มทุกสถานภาพ

เกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่าตำรวจและประชาชนมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจคล้ายคลึงกันคือ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน้าที่ที่สำคัญที่สุดที่ตำรวจควรจะทำ คือ การป้องกันอาชญากรรม โดยมีการระบุหน้าที่ดังกล่าว คิด

เป็นร้อยละ 50.4 และ 58.3 ในกลุ่มประชาชนและตำรวจตามลำดับ และยังมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่อันดับรอง ๆ ลงมาที่สอดคล้องกัน คือ ตำรวจต้องมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค ต้องเอาใจใส่ต่อประชาชนและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในทุกโอกาส ต้องประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน ต้องมีการให้การศึกษา เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม และต้องมีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

จะ เห็นได้ว่าทั้งตำรวจและประชาชนมีความคาดหวังสูงใน เรื่องที่ต้องการให้ ตำรวจป้องกันอาชญากรรมและให้ความ เสมอภาคเท่าเทียมกันในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเป็นหลักการที่จะสร้างเสริมความสงบสุขภายในประเทศ และ เป็นการสนับสนุนต่อการ เมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

จึงสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ว่า ประชาชนและตำรวจมีภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจริง แต่ในด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ กลับมีความคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามที่คาดหมายไว้

ข. ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน จะมีภาพพจน์และความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนมีภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะตัวแปรด้านอายุและด้านการติดต่อกับตำรวจเท่านั้น ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ก็มีผลต่อความแตกต่างในประเด็นนี้อยู่บ้าง แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ด้านอายุ แนวโน้มจะค่อนข้างชัดเจนมากใน 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 45 ปี และกลุ่มอายุสูงกว่า 45 ปี โดยในกลุ่มอายุไม่เกิน 45 ปี มีภาพพจน์ในเชิงชื่นชมต่อตำรวจเป็นแนวโน้มลดลงไปตามจำนวนอายุที่เพิ่มขึ้นของประชาชน โดยเฉพาะในช่วงอายุระหว่าง 25-45 ปี มีมากกว่าครึ่งหนึ่งที่มีความชื่นชมในระดับต่ำ แต่กลุ่มประชาชนที่อายุสูงกว่า 45 ปี ขึ้นไป กลับมีความชื่นชมในระดับสูง เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก

สาเหตุสำคัญ คือ การให้บริการหรือการเลือกปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนที่ค่อนข้างสูงอายุ และแต่ต่างวัย อันเนื่องมาจากตำรวจผู้ให้บริการประชาชน จะต้องคอยระมัดระวังตนเอง ในการต้อนรับและบริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้ตนเองถูกผู้บังคับบัญชา เล่นงาน เพราะอาจจะถูกบุคคลเหล่านี้นำเรื่องไปรายงานต่อผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลเหล่านั้น เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทางการเมือง หรือมีความสัมพันธ์กับนายตำรวจระดับสูง หรือระดับผู้บังคับบัญชา ซึ่งกลุ่มบุคคลดังกล่าวนี้มักจะมีอายุค่อนข้างมากตั้งแต่สูงกว่า 45 ปีขึ้นไป ดังนั้นการเลือกปฏิบัติของตำรวจต่อบุคคลเหล่านี้ย่อมจะมีผลให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้มีภาพพจน์ต่อตำรวจในทางลบมากขึ้นด้วย

ด้านการติดต่อกับตำรวจ มีแนวโน้มความแตกต่างของภาพพจน์ที่ค่อนข้างชัดเจน คือ ผู้ที่เคยติดต่อกับตำรวจส่วนใหญ่จะมีภาพพจน์ในทางลบ หรือมีความชื่นชม ในระดับต่ำ ส่วนผู้ที่ไม่เคยติดต่อกับตำรวจมีแนวโน้มไปทางปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยมีความชื่นชมต่อตำรวจในระดับปานกลาง ในสัดส่วนที่สูงกว่าระดับต่ำเล็กน้อย คือ ร้อยละ 40.4 และ 38.6 ตามลำดับ ทั้งนี้คงจะสืบเนื่องจากปัญหาการทำงานของตำรวจที่ไม่สามารถสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ ผู้ที่เคยไปติดต่อกับตำรวจจึงมีความรู้สึกในทางลบต่อตำรวจมากกว่าผู้ที่ยังไม่เคยไปติดต่อ เพราะการได้ไปติดต่อกับตำรวจย่อม เป็นผลให้ประชาชนได้รับรู้ในพฤติกรรมของตำรวจ ถ้าตำรวจประพฤติไม่ดีหรือให้บริการไม่ดี เช่น หูดจาไม่สุภาพ แสดงความก้าวร้าว หรืออื่น ๆ ก็ย่อมทำให้การรับรู้ของประชาชนที่เคยไปติดต่อ เป็นไปในทางลบ และถ้าหากบุคคลเหล่านี้รับรู้หรือมีความรู้สึกต่อตำรวจในทางลบมาก่อน ก็จะยิ่งเป็นการเสริมภาพพจน์ของตำรวจในทางลบมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่ไม่เคยติดต่อกับตำรวจมาก่อน แม้จะมีภาพพจน์ของตำรวจในทางลบมาก่อนก็ตาม จะไม่เกิดภาพพจน์ในทางลบเพิ่มมากขึ้นเท่าใดนัก เพราะยังไม่ได้พบหรือ ไม่ได้รับรู้ในสิ่งที่จะตอกย้ำความรู้สึกที่มีต่อตำรวจในทางลบโดยตรง ภาพพจน์ในทางลบของประชาชนกลุ่มหลังจึงมีแนวโน้มต่ำกว่า

ในด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เมื่อแยกพิจารณาตามตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าว (ตามรายละเอียดของตารางในภาคผนวก ง.) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีผลต่อความแตกต่างในความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าแครมเบอร์-วี 0.2772, 0.2302, 0.3226, 0.2474, 0.2460, 0.1711

0.1831 และ 0.2525 สำหรับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และการติดต่อกับตำรวจตามลำดับ แต่ถ้าพิจารณาตามสัดส่วนร้อยละ เฉพาะ บทบาทหน้าที่ ที่สำคัญ ที่สุด (จากตารางที่ 5.1) พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความแตกต่าง ที่ชัดเจนค่อนข้างมาก คือ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจด้านการป้องกันอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างชัดเจน

จึงอาจสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีเฉพาะตัวแปรด้านอายุ และการติดต่อกับ การติดต่อกับตำรวจ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านความ คาดหวังปรากฏว่าทุกตัวแปรมีผลต่อความแตกต่างใน ความคาดหวังของประชาชน เกี่ยวกับการ ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะบทบาทหน้าที่ที่ประชาชนคาดหวัง มากที่สุดคือ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จะมีเฉพาะตัวแปรด้านอายุ สถานภาพ สมรส และอาชีพ ที่มีความแตกต่างค่อนข้างชัดเจน

ค. ข้าราชการตำรวจที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุราชการ ชั้นยศ ลักษณะงาน และพื้นที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีภาพพจน์และความคาดหวัง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตำรวจมีภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะตัวแปรด้านสถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ชั้นยศ และลักษณะงาน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือจะมีผลต่อความแตกต่างในประเด็นนี้อยู่บ้าง แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานภาพสมรส ปรากฏว่าตำรวจที่แต่งงานแล้ว จะมีระดับความชื่นชมต่อ ตำรวจด้วยกันเองในระดับสูงและปานกลางมากกว่าคนโสด ทั้งนี้จะสืบเนื่องมาจาก เหตุผลด้านความต้องการความมั่นคงในอาชีพการงานและความมั่นคงในครอบครัว ในขณะที่คน โสดให้ความสนใจในความมั่นคงเหล่านี้น้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้วทั้งตำรวจ ที่แต่งงานแล้วส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.1 และ 69.1 ตามลำดับ) ยังคงมีความชื่นชมต่อ

ตารางที่ 5.1

หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของตำรวจในความคาดหวังของประชาชน

ลักษณะประชากรวิจัย		1	2	3	4	5	6
1. เพศ	1. ชาย	50.4	19.3	5.9	40.2	5.0	5.0
	2. หญิง	50.3	8.3	15.3	6.4	5.1	5.1
2. อายุ	1. ต่ำกว่า 25 ปี	50.8	6.3	14.3	9.6	6.3	6.3
	2. 25-45 ปี	47.4	16.3	11.2	4.6	5.1	4.6
	3. สูงกว่า 45 ปี	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9
3. สถานภาพสมรส	1. โสด	43.0	17.9	13.2	7.3	7.3	5.3
	2. แต่งงาน	59.2	7.2	8.8	3.2	2.4	4.8
4. ระดับการศึกษา	1. ป.1-ป.7	56.0	0.0	12.0	0.0	8.0	16.0
	2. ม.ศ.1-ม.ศ.5, อาชีวะ	52.2	9.0	10.4	4.5	6.7	4.5
	3. ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี	47.0	20.5	12.0	7.7	2.6	3.4
5. รายได้รวมต่อเดือน	1. ต่ำกว่า 3,000 บาท	46.8	7.8	11.7	9.1	6.5	9.1
	2. 3,000-5,000 บาท	49.2	15.3	13.6	3.4	5.9	3.4
	3. มากกว่า 5,000 บาท	55.6	14.8	7.4	4.9	2.5	3.7
6. อาชีพ	1. ข้าราชการ, พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ	57.1	11.7	11.7	3.9	3.9	2.6
	2. ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัวอื่น ๆ	52.8	8.3	11.1	5.6	6.9	5.6
	3. รับจ้าง, พนักงาน-เอกชน	44.9	16.5	11.0	6.3	4.7	6.3
7. เขตที่อยู่อาศัย	1. เมืองชั้นใน	54.5	11.4	11.4	6.5	4.9	2.4
	2. เมืองชั้นนอก	47.1	14.4	11.1	4.6	5.2	7.2
8. การติดต่อกับตำรวจ	1. เคย	48.4	14.6	11.4	6.4	4.6	3.7
	2. ไม่เคย	57.9	7.0	10.5	1.8	7.0	10.5

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
3. ความเอาใจใส่ต่อประชาชนให้ความช่วยเหลือทุกโอกาส
4. การประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. การให้การศึกษากลับเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม
6. การให้บริการแก่ประชาชน

ค่าตรวจด้วยกัน ในระดับสูง

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มค่าตรวจที่มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท/เดือน มีแนวโน้มความชื่นชมค่าตรวจด้วยกัน ในระดับลดต่ำลงจากกลุ่มรายได้อื่น ๆ ทั้งนี้่าจะสืบเนื่องมาจากภาวะความบีบคั้นที่ค่าตรวจในกลุ่มนี้ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ เพราะค่าตรวจกลุ่มนี้คือ กลุ่มค่าตรวจที่มีขั้นยศระหว่าง ร.ต.ต. ถึง ร.ต.ท. อันเป็นกลุ่มค่าตรวจที่ต้องประสานงานและปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ถ้าไม่สามารถประสานงานได้ดีก็อาจจะถูกผู้บังคับบัญชาคำหาหนิและถ้าปฏิบัติงานได้ไม่ดีหรือรอบคอบ ก็อาจจะไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ภาวะบีบคั้นเช่นนี้อาจเป็นผลให้เกิดปฏิกิริยาในแง่ลบแก่ค่าตรวจในกลุ่มนี้บางคนที่ผิดหวังจากการทำงาน

ด้านอายุราชการ พบว่า กลุ่มค่าตรวจที่มีอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี มีแนวโน้มความชื่นชมในค่าตรวจด้วยกัน ในระดับสูงกว่าค่าตรวจที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้คงจะเป็น เพราะความที่ยังใหม่ต้องงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจอยู่มาก ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีทั้งเกียรติยศและอำนาจ ในขณะที่กลุ่มค่าตรวจที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า บางคนอาจจะได้พบข้อเท็จจริงบางประการที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ลดความศรัทธาหรือความภาคภูมิใจในความเป็นค่าตรวจลง จึงมีแนวโน้มการมองภาพพจน์ของค่าตรวจด้วยกัน ในระดับปานกลางและต่ำในสัดส่วนที่สูงกว่า

ด้านขั้นยศ ปรากฏว่า ค่าตรวจชั้นประทวนมีความชื่นชมในค่าตรวจด้วยกัน ในระดับสูงกว่าค่าตรวจชั้นสัญญาบัตร ทั้งนี้คงจะสืบเนื่องมาจากค่าตรวจชั้นประทวนมีบทบาทในฐานะผู้รับคำสั่ง มีความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่า จึงถูกภาวะถูกบีบคั้นน้อยกว่า และอีกประการหนึ่ง ค่าตรวจชั้นประทวนส่วนมากจะเป็นค่าตรวจที่มีพื้นเพมาจากชนบท ความรู้สึกต่อเกียรติยศ และความมีอำนาจในความเป็นค่าตรวจมีมาก จึงมีภาพพจน์ในทางบวกในสัดส่วนที่สูงกว่าค่าตรวจชั้นสัญญาบัตร

ด้านลักษณะงาน ปรากฏว่า ในเกือบทุกลักษณะงานมีความชื่นชมต่อค่าตรวจด้วยกัน ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นกลุ่มค่าตรวจที่ทำงานด้านการสอบสวน ที่มีความชื่นชมระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะค่าตรวจที่ทำงานด้านการสอบสวน มีอัตราการเสี่ยงจากการทำงานในหน้าที่มากที่สุด มีโอกาสที่จะถูกร้องเรียนกล่าวหาในด้านต่าง ๆ มากกว่า

ตารางที่ 5.2

หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของตำรวจในความคาดหวังของตำรวจ

ลักษณะประชากรวิจัย		1	2	3	4	5	6
1. เพศ	1. ชาย	58.2	5.2	9.4	4.7	10.3	2.3
	2. หญิง	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0
2. อายุ	1. ต่ำกว่า 25 ปี	62.5	6.3	6.3	0.0	12.5	0.0
	2. 25-45 ปี	57.4	4.8	10.1	5.9	10.6	2.1
	3. สูงกว่า 45 ปี	64.3	7.1	7.1	0.0	0.0	7.1
3. สถานภาพสมรส	1. โสด	68.8	7.0	7.0	4.7	14.0	0.0
	2. แต่งงาน	57.1	4.6	10.3	5.1	9.1	2.9
4. ระดับการศึกษา	1. ป.1-ป.7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2. ม.ศ.1-ม.ศ.3, อาชีวฯ	57.2	5.4	11.4	5.4	9.6	1.8
	3. ปริญญาตรี, สูงกว่า	59.2	4.1	4.1	4.1	12.2	4.1
5. รายได้	1. 1,000-3,000 บาท	57.3	6.0	8.5	5.1	11.1	2.6
	2. 3,001-5,000 บาท	60.2	3.6	12.0	4.8	8.4	2.4
	3. สูงกว่า 5,000 บาท	55.6	5.6	5.6	5.6	11.1	0.0
6. อายุราชการ	1. ต่ำกว่า 10 ปี	64.2	4.1	7.3	4.1	9.8	2.4
	2. สูงกว่า 10 ปี	50.5	6.3	12.6	6.3	10.5	2.1
7. ชั้นยศ	1. พลจ.-ต.ต.ฯ	58.2	5.5	10.9	5.5	9.1	2.4
	2. ร.ต.ต. ขึ้นไป	58.5	3.8	5.7	3.8	13.2	1.9
8. ลักษณะงาน	1. สายตรวจ	64.1	0.0	10.3	3.8	11.5	0.0
	2. จราจร	58.6	6.9	10.3	6.9	3.4	3.4
	3. สืบสวน	56.5	13.0	8.7	4.3	13.0	0.0
	4. ธุรการ	58.6	6.9	3.4	0.0	10.3	3.4
	5. สอบสวน	50.8	6.8	11.9	8.5	10.2	5.1
9. พื้นที่ปฏิบัติงาน	1. เมืองชั้นใน	60.3	4.6	9.2	5.3	9.2	2.3
	2. เมืองชั้นนอก	55.2	5.7	10.3	4.6	11.5	2.3
จำนวนเต็ม							

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การบังคับใช้กฎหมาย อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
3. ความเอาใจใส่ต่อประชาชน ให้ความช่วยเหลือทุกโอกาส
4. การประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. การให้การศึกษากับการป้องกันอาชญากรรม
6. การให้บริการแก่ประชาชน

งานด้านอื่น ๆ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่เช่นนี้ ส่วนมากมักจะถูกตำหนิและถูกลงโทษ จึงอาจจะส่งผลให้มองภาพพจน์ของตำรวจด้วยกัน ในแนวโน้มน่าทางบวกลดลง

เกี่ยวกับความคาดหวังของตำรวจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยกัน โดยจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความแตกต่างในความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน มีค่าแครมเมอร์-วี 0.2763, 0.1907, 0.2073, 0.2254, 0.1907 และ 0.1505 ตามลำดับ (ดูรายละเอียดในตารางของภาคผนวก ง.) สำหรับตัวแปรที่เหลือ คือ เพศ ระดับการศึกษา และชั้นยศ มีผลที่ใกล้เคียงกันต่อความแตกต่างในความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจด้วยกัน

อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาเฉพาะบทบาทหน้าที่ที่ตำรวจคาดหวังไว้มากที่สุด คือ การป้องกันอาชญากรรมนั้น (ดูตารางที่ 5.2) พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความแตกต่างที่ค่อนข้างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบตามสัดส่วนร้อยละคือ ระดับการศึกษา อายุราชการ และลักษณะงานของตำรวจแต่ละคน

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ชั้นยศ และลักษณะงาน จะมีภาพพจน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือก็มีผลต่อความแตกต่าง แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ ในด้านความคาดหวังของตำรวจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ พบว่า มีตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ลักษณะงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความแตกต่างในความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรที่เหลือมีความแตกต่างที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ภาพพจน์ของตำรวจปรากฏในเชิงลบตามสายตาของประชาชนส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะบางประการมาเสนอไว้ ณ ที่นี้ เพื่อเป็นแนวทางที่คิดว่าน่าจะมีส่วนสำคัญในทางที่จะเสริมสร้างภาพพจน์ของตำรวจในสายตาของประชาชนในทางบวกให้มากขึ้น ดังนี้

(1) คำร้องไม่ควรยึดถือ ผลการจับกุม เป็นหลักในการพิจารณาว่าเห็นใจความชอบ เพราะจะเป็นปัจจัยหลักดันให้ ผู้บริสุทธิ์ต้องประสบชะตากรรม อาจถูกยึดเยียดข้อหาให้ ซึ่งคำร้องแต่ละหน่วยจะพยายามแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน เพื่อการสร้างผลงานในการจับกุม อีกทั้งยังจะทำให้การติดต่อประสานงานและการให้ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานจะไม่เกิดขึ้น

(2) ก่อนออกปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานด้านสายตรวจ และจราจร ควรจะมีการบรรยายสรุป (ในท้องปฏิบัติงาน) ถึงสภาพปัญหาหรือ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับแจ้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้ทราบว่าบริเวณใดควรจะตรวจตราระมัดระวัง หรือต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพื่อให้สามารถป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งจะได้สามารถให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

(3) การฝึกอบรม ให้การศึกษาเพิ่มเติมแก่ตำรวจ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย อำนาจหน้าที่ของตำรวจที่ถูกต้องตามกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ ตลอดจนการอบรมในหลักจิตวิทยา การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แต่การฝึกอบรมนี้ควรจะทำเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ไม่เกิน 10 คน เนื่องจากถ้ามากเกินไป ผู้เข้าร่วมจะไม่สนใจฟังการฝึกอบรมอย่างจริงจัง และระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่ควรจะใช้เวลายาวนานเกินไป (ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อครั้ง) พร้อมทั้ง ควรจะสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดเห็น หรือเล่าประสบการณ์ในการทำงาน หรือการแสดงออกด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบถึง ความคิดและพฤติกรรมของแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้สามารถหาแนวทางที่เหมาะสม ในการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของตำรวจส่วนใหญ่

(4) ควรมีการตรวจสอบอย่างจริงจัง เกี่ยวกับอัตราค่าส่งของข้าราชการตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล โดยเฉพาะตำรวจสายตรวจ และจราจร ว่าจะสามารถออกตรวจตราให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ การที่ตำรวจต้องทำงานหนักเกินไป จะทำให้สุขภาพจิตของตำรวจไม่ดี มีอารมณ์โกรธง่าย และมีการใช้วาจาไม่สุภาพต่อประชาชน ผู้มาติดต่อรับบริการบนสถานีตำรวจ หรือผู้รับบริการทั่วไป ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

(5) ควรมีการสังคายนา ระเบียบการปฏิบัติงานของตำรวจ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี โดยเฉพาะระเบียบข้อบังคับที่ล้าสมัยในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะนำไปสู่ความซ้ำซ้อน ในการปฏิบัติงาน และการสั่งการ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า เป็นภาระหน้าที่และความจำเป็น เร่งด่วนที่สุดที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่จะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ

(6) การลดช่องว่าง ด้วยการแสวงหาความร่วมมือระหว่างตำรวจ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการแก่ประชาชน การลดช่องว่างเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ ตำรวจจะต้องพยายามปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบางคน อีกทั้งตำรวจจะต้องพยายามปฏิบัติตนเสมือนเป็นประชาชนคนหนึ่ง อย่าคิดว่าตนเองมีอำนาจ มีศักดิ์ศรีหรือเกียรติยศสูงกว่าประชาชนอื่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างประชาชนกับตำรวจ แต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรการสอนของโรงเรียนระดับต่าง ๆ ในสังกัดกรมตำรวจ เพื่อให้ตำรวจได้ฝึกฝนและเข้าใจในสิ่งเหล่านี้ก่อนที่จะออกมาปฏิบัติหน้าที่จริง ๆ

(7) ควรจะเปลี่ยนแปลงหลักสูตรการศึกษา ในระดับโรงเรียนให้มีการสร้างเสริมความเข้าใจในภาพพจน์การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทางที่ดีขึ้น ซึ่งอาจจะบรรจุอยู่ในหลักสูตรวิชาหน้าที่พลเมือง ทั้งนี้ เพื่อการปลูกฝังค่านิยมที่เด็กมีต่อตำรวจในทางที่ดีมากขึ้น

(8) การปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้น ควรจะปฏิบัติงานโดยยึดหลักวิชาที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา ทั้งในด้านรัฐศาสตร์และการบริหาร อันจะนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจทั้งหมด ในลักษณะที่สอดคล้อง เป็นแนวทางเดียวกัน

(9) นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรควรมีพฤติกรรมและการปฏิบัติงาน ในลักษณะที่จะเป็นแบบอย่างอันดีให้แก่ตำรวจชั้นผู้น้อย หรือตำรวจชั้นประทวนได้ยึดถือ เป็นแนวทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในด้านการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ที่มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์กันมาก

(10) การที่จะให้ความคาดหวังต่าง ๆ เป็นความจริงได้นั้น ทั้งตำรวจและประชาชนจะต้องร่วมกันปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของแต่ละฝ่าย อย่างเช่นตำรวจ

เองควรจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัดและสุจริต ในขณะเดียวกันประชาชนเองก็ควรจะให้ความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยบริสุทธิ์ใจ ไม่ควรจะเสนอผลประโยชน์ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ตำรวจช่วยปกปิดความผิดให้ หรือเพื่อให้ตำรวจเลือกปฏิบัติต่อตนเป็นกรณีพิเศษ เพราะจะเป็นการสร้างเสริมให้พฤติกรรมของตำรวจกลับไปสู่แนวเดิมที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ชอบ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย