

ภาพฝังใจของประชาชนที่มีต่อตำรวจในเขตพื้นที่ บก.น.9

Public's Stereotype toward Metropolitan Police District 9

รศ.ดร.ศิริชัย ศิริกายะ*

เจตน์จันท์ เกิดสุข**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาพฝังใจ (Stereotype) โดยร่วมมือกับ กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล เขต9 หรือบก.น.9 เพื่อศึกษาภาพฝังใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขและลบล้างภาพฝังใจที่ไม่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ และทดสอบข้อสมมติฐานจึงได้ผลสรุปว่าภาพฝังใจของตำรวจนั้นควรมีการแก้ไข ลบล้าง และสร้างภาพฝังใจที่ดีขึ้นมาใหม่

Abstract

Once it becomes the stereotype, it is very hard to eliminate because the society is who to make decision of what you are. With this intention, the research's objective is to study the stereotype of Thai officers in Metropolitan Police Division 9. Quantitative research method will be used to collect data and analyze using statistics to prove the hypothesis. In conclusion, the result suggested that Metropolitan Police Division 9 should improve their image and be labeled the better stereotype.

บทนำ

ภาพฝังใจ(Stereotype) เป็นภาพที่สังคมกำหนดให้กับเฉพาะกลุ่มบุคคล เป็นได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดีและถ้าเกิดขึ้นจะลบล้างได้ยากมากกว่าภาพลักษณ์(Image) (Gudykunst, 1992)(Tolson, 1996)(Pickering, 2001) โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจไทยเป็นหน่วยงานผู้รักษากฎหมาย แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้การกระจายข่าวมีความรวดเร็วเกินกว่าที่จะควบคุมได้ จึงทำให้ภาพและคลิปวิดีโอต่างๆของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กระทำไม่เหมาะสมมีการกระจายอย่างรวดเร็วในโลกออนไลน์ และประชาชนในสังคมออนไลน์ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ถึงกับแสดงความคิดเห็นและเล่าถึงประสบการณ์ในแง่ลบของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนทำให้ภาพฝังใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นภาพในแง่ลบ ยกตัวอย่างประโยคที่ใช้ในสื่อสังคม เช่น “เราย้อน(ศร)ผิดกฎหมาย ตำรวจย้อน ถูกกฎหมายครับ เพราะกฎหมายอยู่ในมือมัน มันก้อเทียวทำผิด ช่มชู้ โกงเงิน ยัดเยียดข้อหา พวกมาก้อช่วยกันอู้ม นี่หละตำรวจไทย โถเขาแตก ไปวันๆให้ชาวบ้านเขาแข่ง... ตำรวจไทยเลวไม่แพ้ชาติใดในโลก...55555” (เกลียดตำรวจของไทย, 2011) จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพฝังใจของตำรวจซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบถึงภาพฝังใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ตำรวจอยู่ในระดับใดและ

*รศ.ดร.ศิริชัย ศิริกายะ

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

**เจตน์จันท์ เกิดสุข

อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล เขต9 (บก.น.9) ซึ่งมี10 เขตพื้นที่ดังต่อไปนี้ บางบอน หลักสอง ท่าข้าม บางขุนเทียน เพชรเกษม หนองแขม เทียนทะเล ภาษีเจริญ แสมดำ และหนองค้างพลู

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในหน้ากระตุเว็บไซต์ต่างๆ หรือในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อย่างเช่น Facebook มีกลุ่มที่คอยเปิดโปงหรือนำเรื่องราวในด้านลบของเจ้าหน้าที่ตำรวจมาแฉ เช่นหน้า“เกลียดตำรวจของไทย” ซึ่งมีทั้งรูปถ่ายหรือคลิปวิดีโอพร้อมทั้งคำอธิบาย และการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ก็เป็นไปทางแง่ลบเช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่คุณจะถูกพูดถึงการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมอย่างเช่น ขับรถผิดกฎจราจร นำรถข้าราชการมาใช้ส่วนตัว ช่มชู้ประชาชน การตั้งด่านที่ไม่เหมาะสมหรือการเรียกเก็บอั้งเปาในวันตรุษจีน เป็นต้นฯ (เกลียดตำรวจของไทย, 2011)

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่เหมาะสมเหล่านี้จะเป็นการทำลายชื่อเสียงและเกิดตราประทับ (Labeling) ผลที่ตามมาคือรอยมลทิน (Stigmatizing)

Goffman (1963) ได้กล่าวไว้ว่า stigmatizing หรือ รอยมลทินเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลให้เกิดความเป็นที่ไม่ยอมรับในสังคมอย่างกว้างขวางหรือการทำลายความหน้าเชื่อถือทางสังคมซึ่งส่งผลให้ความเป็นตัวตน (identity) ในสังคมถูกทำลาย (Goffman, 1963)

Becker (1963) ได้กล่าวถึง Labeling หรือตราประทับไว้ว่าผู้ที่ได้กระทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อกฎสังคม จะถูกสังคมตีตราว่าเป็นคนนอกคอก (deviant*) หรือคนนอก (Outsider) (Becker, 1963) หรือเป็นที่ไม่ยอมรับต่อสังคมจากตัวอย่างงานศึกษาวิจัยของ ศุภิมา นฤมล (2537) เรื่อง “นางงามตุ๊กกระจก” การศึกษากระบวนการกลายเป็นหมอนวดไทย” ได้อธิบายถึงผู้หญิงที่ทำงานในอาบอบนวด แล้วได้ถูกสังคมตีตราว่าเป็นผู้หญิงไม่ดีเพราะอาชีพอาบอบนวดเป็นอาชีพที่สังคมรังเกียจ ถึงแม้จะอ้างว่าทำเพื่อดูแลค่าจูนครอบครัว ยอมเสียสละตัวเองเพื่อให้คนอื่นๆ รวมทั้งพ่อแม่ได้มีความสุข อันเป็นเทคนิคในการ ลบเลือนความ

ผิดที่ถูกกล่าวหาจากสังคม แต่ในสายตาของสังคม เธอคือโสเภณี (ศุภิมา นฤมล, 2537) จะเห็นได้ว่าจากงานศึกษาวิจัยของศุภิมา นฤมล การที่ผู้หญิงทำอาชีพอาบอบนวดถูกตีตรา จากสังคมว่าเป็นอาชีพที่น่ารังเกียจและเป็นข้อกล่าวหาที่ลบเลือนได้ยาก เพราะการตีตรานั้นกลายมาเป็นภาพฝังใจซึ่งจะลบเลือนได้ยาก ไม่ว่าผู้หญิงคนนั้นจะทำการขออภัยหรือขอโทษก็ตาม Lippman (1936) ได้ให้คำจำกัดความภาพฝังใจ (Stereotype) ไว้ว่า ภาพฝังใจคือ “ภาพในหัวของพวกเรา” (picture in our head) (Gudykunst, 1992)

Vassiliou et al. (1972) ได้กล่าวถึงกฎเกณฑ์ภาพฝังใจไว้ว่า เป็นองค์ความเข้าใจ ที่เป็นบรรทัดฐานต่อกลุ่มคนนั้นๆ ตามข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาสื่อสารมวลชนและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาแล้วอ้างอิง (Gudykunst, 1992) การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจไทยเช่นเดียวกัน กำลังถูกสังคมมองไปในทางแง่ลบและตีตราว่า ตำรวจไทยไม่ได้เป็นผู้รักษากฎหมายแต่เป็นผู้ทำลายกฎหมายนั้นเสียเอง ดังนั้นตำรวจไม่สามารถออกมาพูดได้ด้วยตนเองว่าการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่ถูกต้องเพราะเป็นผู้รักษากฎหมาย แต่สังคมจะทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินเองว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ เพราะฉะนั้นตำรวจจะต้องกระทำในสิ่งที่สังคมยอมรับซึ่งจะไปตามกฎสังคม เพื่อที่จะให้ประชาชน ในสังคมยอมรับและเชื่อถือได้จากวัตถุประสงค์ที่ว่า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทั่วไป และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นที่ได้กล่าวมานั้นได้นำมาตั้งเป็นข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้

ข้อสมมติฐาน

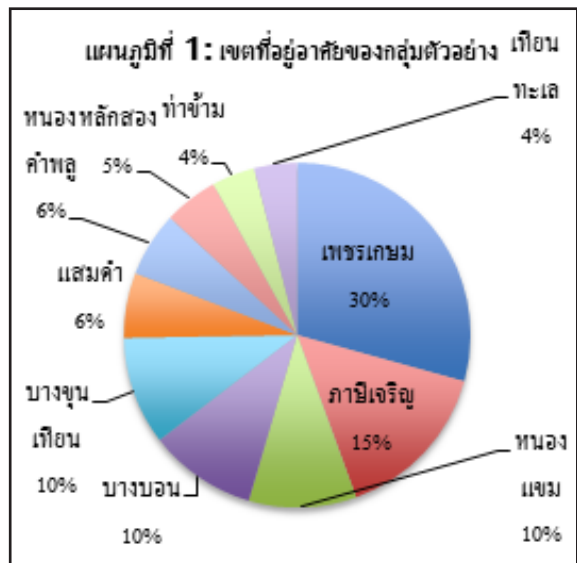
ความแตกต่างของเพศ อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ภายใต้อาชีพความรับผิดชอบของแต่ละสถานีตำรวจในพื้นที่ความรับผิดชอบของ บก.น.9 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลให้ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตำรวจและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละเรื่อง ได้แก่ ความโปร่งใสในการทำงาน พันธะรับผิดชอบในการทำงาน และความเป็นผู้ที่มีเกียรติเพราะทำในสิ่งที่ถูกต้องมีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพฝังใจ (Stereotype) ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเลือกตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายเฉพาะเจาะจงจำนวน 424 คน การเก็บข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามแล้วให้นักศึกษาในชั้นเรียนการวิจัยเบื้องต้น นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นออกไปเก็บข้อมูลตามพื้นที่ต่างๆ ในเขตรับผิดชอบของ บก.น.9 หลังจากให้นักศึกษาได้ข้อมูลมาเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปกรอกลงในแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำรายงานการวิจัย

ผลการวิจัย

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 424 คน แต่นำมาใช้ได้ 388 แบบสอบถาม ที่เหลือ 36 แบบสอบถามไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ บก.น.9 ในพื้นที่ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในเขตเพชรเกษม คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือเขตภาษีเจริญ คิดเป็นร้อยละ 15 ต่อมาสามเขตที่ได้จำนวนที่ใกล้เคียงกันได้แก่ หนองแขม บางบอน และบางขุนเทียน คิดเป็นร้อยละ 10 ในแต่ละเขต เขตแสมดำและเขตหนองคำพลู คิดเป็นร้อยละ 6 ในแต่ละเขต ต่อมาเขตหลักสอง คิดเป็นร้อยละ 5 และเขตที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4 ในแต่ละเขต คือเขตท่าข้าม และเขตเทียนทะเล



ในพื้นที่ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในเขตเพชรเกษม คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือ

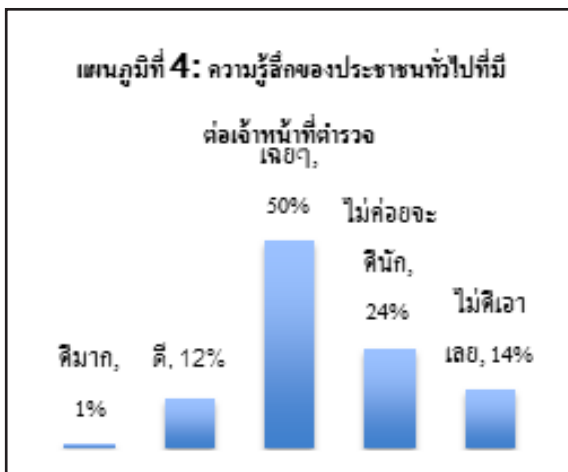
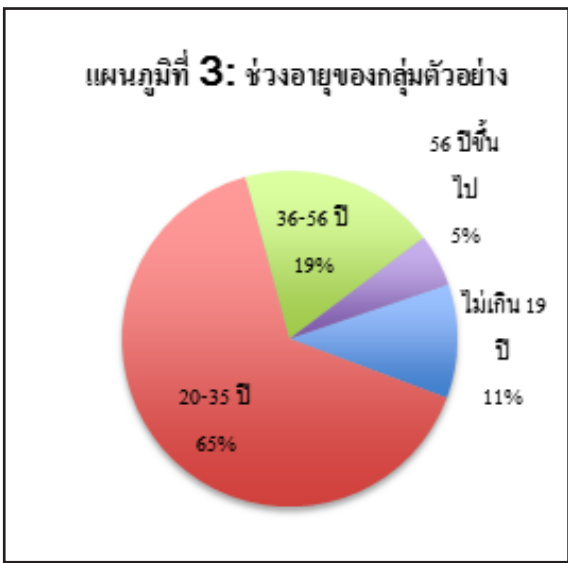
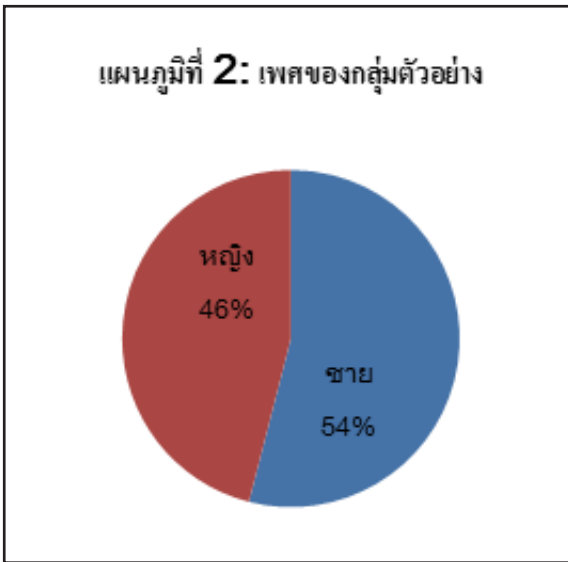
เขตภาษีเจริญ คิดเป็นร้อยละ 15 ต่อมาสามเขตที่ได้จำนวนที่ใกล้เคียงกันได้แก่ หนองแขม บางบอน และบางขุนเทียน คิดเป็นร้อยละ 10 ในแต่ละเขต เขตแสมดำและเขตหนองคำพลู คิดเป็นร้อยละ 6 ในแต่ละเขต ต่อมาเขตหลักสอง คิดเป็นร้อยละ 5 และเขตที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4 ในแต่ละเขต คือเขตท่าข้าม และเขตเทียนทะเล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 54 และเพศหญิงร้อยละ 46 ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วงอายุ 20 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือช่วงอายุ 36 – 56 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 ต่อมาคืออายุไม่เกิน 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 11 และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5 คือช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป

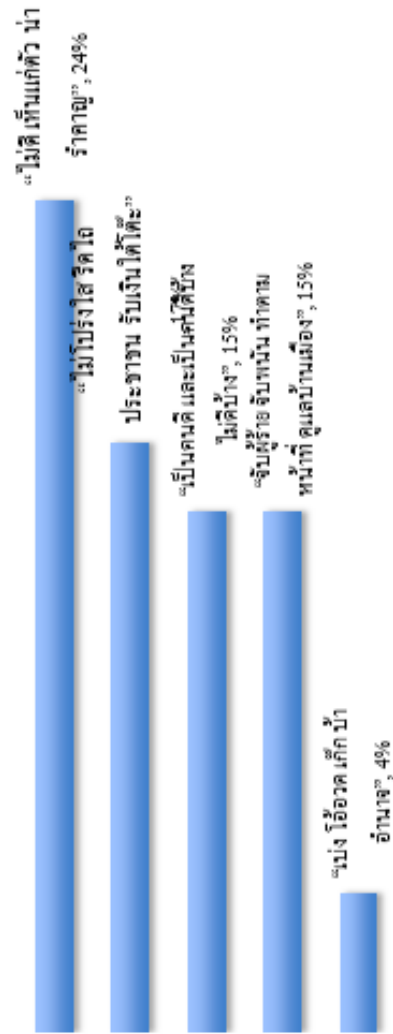
เมื่อถามถึงความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจปรากฏว่า ประชาชนบอกว่า เฉยๆ เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ไม่ค่อยจะดีนัก คิดเป็นร้อยละ 24 ต่อมาคือไม่ดีเอาเลย คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนที่ตอบว่า ดี คิดเป็นร้อยละ 12 และตอบน้อยที่สุดคือดีมาก คิดเป็นร้อยละ 1

ความคิดเห็นของประชาชนโดยทั่วไปคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างไร ได้ทำการจัดเป็น กลุ่มๆ และเรียงมา 5 อันดับ ปรากฏว่าอันดับแรก “ไม่ดี เห็นแก่ตัว นำรำคาญ” คิดเป็นร้อยละ 24 ซึ่งมากที่สุด รองลงมาคือ “ไม่โปร่งใส รีดไถประชาชน รับเงินใต้โต๊ะ” คิดเป็นร้อยละ 17 ต่อมาอันดับสามและอันดับสี่คือ “เป็นคนดี และเป็นคนดีบ้างไม่ดีบ้าง” และ “จับผู้ร้าย จับพนันทำตามหน้าที่ ดูแลบ้านเมือง” คิดเป็นร้อยละ 15 ในแต่ละเหตุผล และอันดับสุดท้าย “แบ่ง ไอ้อวด เก๊ก บ้าอำนาจ” คิดเป็นร้อยละ 4

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ของท่านเป็นอย่างไร แบ่งเป็น 3 เรื่องได้แก่ ความโปร่งใสในการทำงาน พันธะรับผิดชอบในการทำงาน และมีเกียรติเพราะรักษาความถูกต้อง ซึ่งทั้ง 3 เรื่องนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความไว้วางใจ (trust) ของประชาชนในประเด็นแรกเรื่องความโปร่งใสในการทำงาน ประชาชนให้ความคิดเห็นที่ระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือที่ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับน้อยมากร้อยละ 11 ซึ่งถ้ารวมทั้งสามคำตอบด้วยแล้ว เท่ากับร้อยละ



81 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพียงร้อยละ 19 เท่านั้นที่ภาพฝังใจของตำรวจอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ของท่านเป็นอย่างไร แบ่งเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ ความโปร่งใสในการทำงาน พันธะรับผิดชอบในการทำงาน และมีเกียรติเพราะรักษาความถูกต้อง



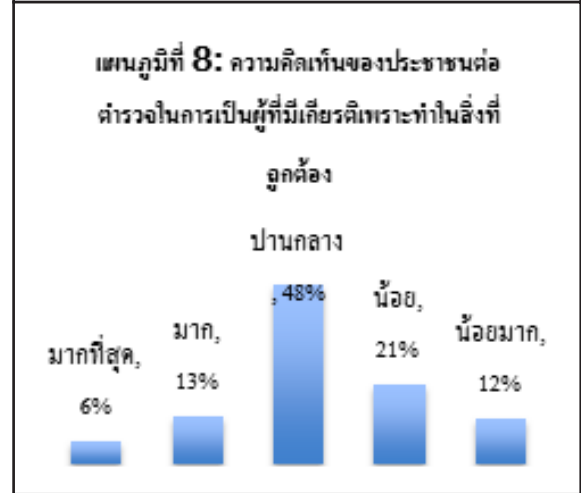
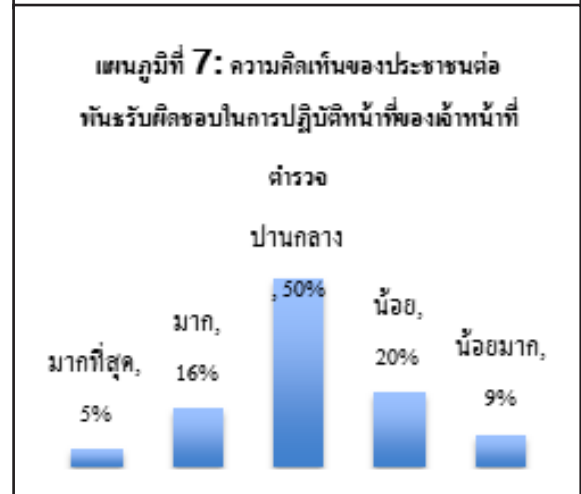
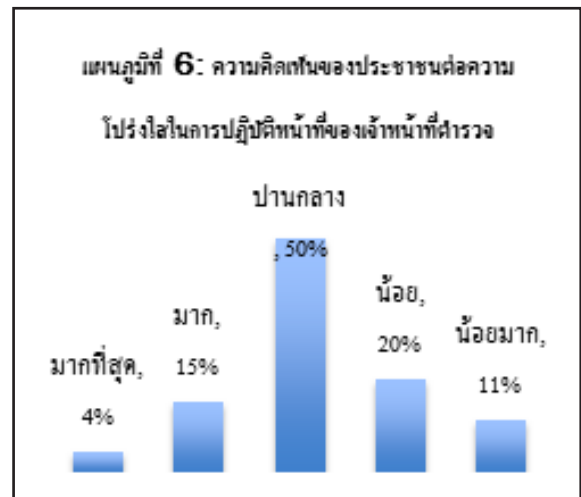
ซึ่งทั้ง 3 เรื่องนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความไว
 เนื้อเชื่อใจ (trust) ของประชาชนในประเด็นแรกเรื่อง
 ความโปร่งใสในการทำงาน ประชาชนให้ความคิดเห็นที่
 ระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา
 คือที่ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับน้อยมากร้อยละ
 11 ซึ่งถ้ารวมทั้งสามคำตอบด้วยแล้ว เท่ากับร้อยละ
 81 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพียงร้อยละ 19 เท่านั้นที่
 ภาพฝังใจของตำรวจอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

เรื่องต่อมาคือพันธะรับผิดชอบในการทำงาน
 ประชาชนให้ความคิดเห็นที่ระดับปานกลางมากที่สุด
 คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับน้อยคิดเป็นร้อย
 ละ 20 ต่อมาในระดับน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 9 ซึ่ง
 ถ้ารวมทั้งสามคำตอบด้วยแล้ว เท่ากับร้อยละ 79 ของ
 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพียงร้อยละ 21 เท่านั้นที่ภาพ
 ฝังใจของตำรวจอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

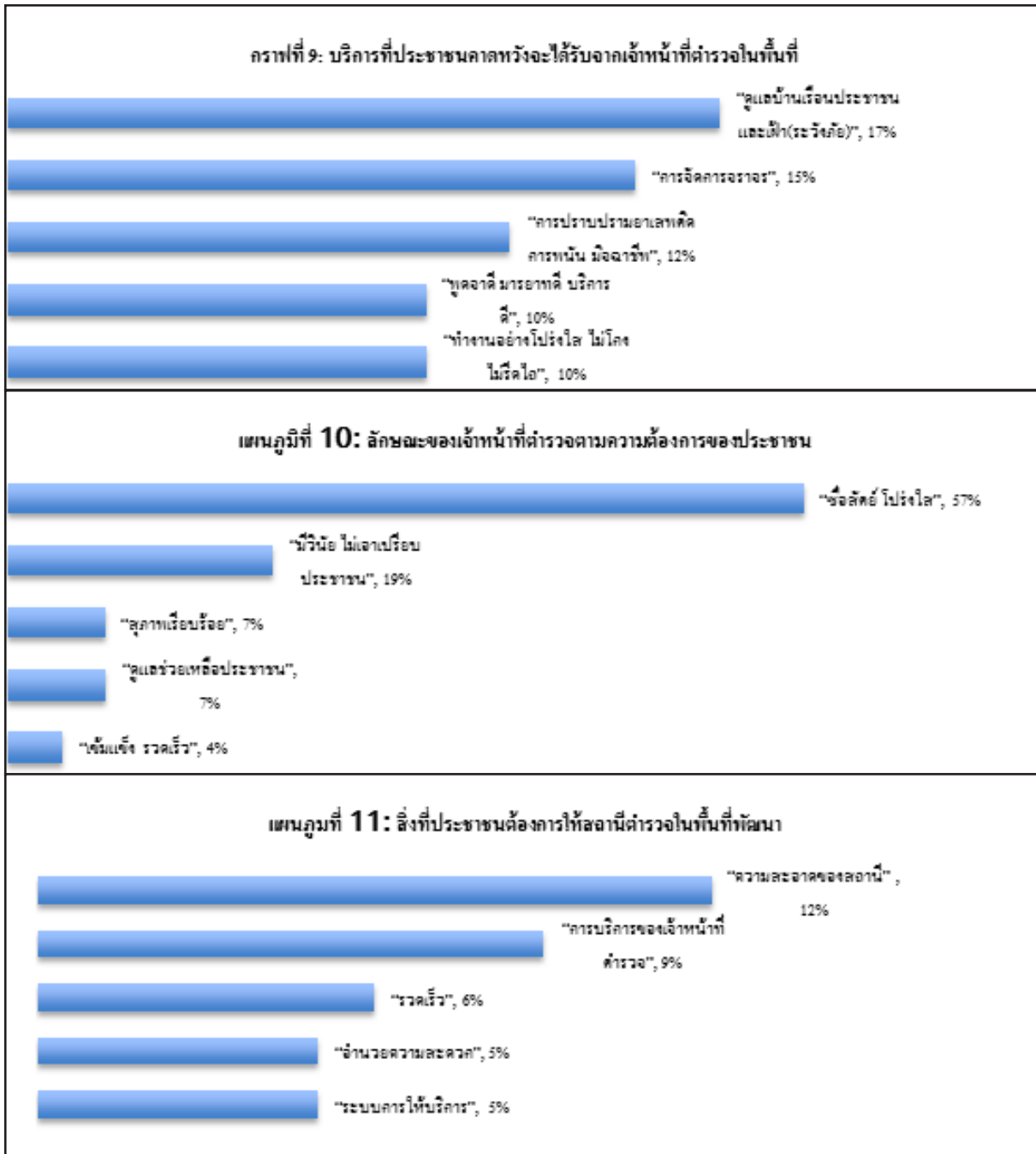
หัวข้อสุดท้ายของความคิดเห็นของประชาชน
 ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่คือ เป็น
 ผู้มีเกียรติเพราะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ประชาชนให้ความ
 คิดเห็นที่ระดับปานกลางมากที่สุดเช่นกัน คิดเป็นร้อย
 ละ 48 รองลงมาคือระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21 ต่อ
 มาในระดับน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 12 ซึ่งถ้ารวมทั้ง
 สามคำตอบด้วยแล้ว เท่ากับร้อยละ 81 ของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม มีเพียงร้อยละ 19 เท่านั้นที่ภาพฝังใจของ
 ตำรวจอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

บริการที่ประชาชนคาดหวังจะได้รับจากเจ้า
 หน้าที่ตำรวจในพื้นที่มีดังต่อไปนี้ ซึ่งได้รวบรวมความ
 คิดเห็นและจัดลำดับมา 5 ลำดับแรก ปรากฏว่าลำดับ
 ที่หนึ่ง ประชาชนต้องการให้ตำรวจ “ดูแลบ้านเรือน
 ประชาชน และเฝ้า(ระวังภัย)” คิดเป็นร้อยละ 17 รอง
 ลงมาคือ “การจัดการจราจร” คิดเป็นร้อยละ 15 ต่อมา
 คือ “การปราบปรามยาเสพติด การพนัน มิจฉาชีพ” คิด
 เป็นร้อยละ 12 อันดับที่สี่ ประชาชนต้องการให้ตำรวจ
 “พูดจาดี มารยาทดี บริการดี” คิดเป็นร้อยละ 10 และ
 อันดับสุดท้ายคือให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ “ทำงานอย่างโปร่งใส
 ไมโงง ไมรีดไถ” คิดเป็นร้อยละ 10

ลักษณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามความ
 ต้องการของประชาชนมีดังต่อไปนี้ ซึ่งได้รวบรวมความ
 คิดเห็นและจัดลำดับมา 5 ลำดับแรก ลำดับที่หนึ่ง
 ประชาชนอยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความ “ซื่อสัตย์
 โปร่งใส” คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ “มีวินัย ไม่



เอาเปรียบประชาชน” คิดเป็นร้อยละ 19 อันดับสาม
 “สุภาพเรียบร้อย” คิดเป็นร้อยละ 7 อันดับสาม “ดูแล
 ช่วยเหลือประชาชน” คิดเป็นร้อยละ 7 และสุดท้าย
 ประชาชนต้องการตำรวจที่ “เข้มแข็ง รวดเร็ว” คิดเป็น
 ร้อยละ 4 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้สถานีตำรวจใน
 พื้นที่พัฒนามีดังต่อไปนี้ ซึ่งได้รวบรวมความคิดเห็นและ
 จัดลำดับมา 5 ลำดับแรก ลำดับแรกคือ “ความสะอาด
 ของสถานี” คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาคือ “การ
 บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” คิดเป็นร้อยละ 9 อันดับ



สาม “รวดเร็ว” คิดเป็นร้อยละ 6 อันดับสี่ต้องการการ “อำนวยความสะดวก” คิดเป็นร้อยละ 5 และอันดับที่ห้า “ระบบการให้บริการ” คิดเป็นร้อยละ 5 เช่นกัน

สรุปได้ว่าจากตัวเลขที่ได้มาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่จะตอบว่าอยู่ในระดับไม่เป็นที่น่าพอใจ และประชาชนที่ให้ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมีน้อยมาก เหตุผลส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเรื่องเงินที่ได้รับมาโดยมิชอบ รองลงมาเป็นเรื่องของการใช้อำนาจโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี

labeling ของ Becker (1963) และ stigmatizing ของ Goffman (1963) ประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดกฎสังคมและไม่ยอมรับการกระทำของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งเป็นที่ไม่ยอมรับของสังคม ถึงแม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดก็ตาม และข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีมาให้เห็นอยู่เรื่อยๆ ซึ่งอาจเป็นการนำไปสู่การเป็นภาพฝังใจ (stereotype) ของตำรวจที่เกิดขึ้นในหัวของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภาพฝังใจของ Lippman (1936) และ Vassiliou et al. (1972) การ

มองตัวเลขร้อยละเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการสรุปผลของการวิจัย เราจึงนำผลสำรวจมาคำนวณด้วยโปรแกรมเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณเป็นค่าสถิติเพื่อทดสอบข้อสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square

คำนวณที่ระดับนัยความสำคัญ (Significant). 05 เพื่อหาความสัมพันธ์ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เขตความรับผิดชอบของแต่ละสถานี เพศ และช่วงอายุ กับตัวแปรตามคือ ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกๆเรื่อง ได้แก่ความโปร่งใสในการทำงาน พันธะรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นผู้ที่มีเกียรติ เพราะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ส่วนตัวแปรที่เป็นทั้งตัวแปรเหตุและตัวแปรตามคือ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผลการทดสอบข้อสมมติฐานแต่ละเรื่องมีทั้งที่มีระดับนัยสำคัญ และไม่มีระดับนัยสำคัญดังกล่าว

ข้อสมมติฐานมีอยู่ว่าความแตกต่างของเพศ ช่วงอายุ และเขตความรับผิดชอบของแต่ละ สถานี ส่งผลให้ความรู้สึกของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละเรื่องมีความแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้เครื่องมือวัดสถิติ Chi-square เป็นตัววัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม การคำนวณทำได้โดยการเปรียบเทียบระดับนัยสำคัญ (Significant) ที่

ตารางที่ 1: ตารางผลลัพธ์วัดค่าสถิติ Correlation

	ความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ความโปร่งใสในการทำงาน	พันธะรับผิดชอบในการทำงาน	ผู้ที่มีเกียรติทำในสิ่งที่ถูกต้อง
ความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ	1	.317**	.305**	.325**
ความโปร่งใส ในการทำงาน		1	.791**	.738**
พันธะรับผิดชอบในการทำงาน			1	.784**
ผู้ที่มีเกียรติทำในสิ่งที่ถูกต้อง				1

*. Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

คำนวณออกมาจาก โปรแกรมกับระดับนัยสำคัญที่ .05 ที่กำหนดอยู่แล้วในตาราง chi-square

ho = ตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

h1 = ตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า สมมติฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังกล่าวได้แก่ เพศแบ่งแยกตามความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจอายุแบ่งแยกตามความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ อายุแบ่งแยกตามความโปร่งใสในการทำงานความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามความโปร่งใสในการทำงานความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามพันธะรับผิดชอบในการทำงานและความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามความเป็นผู้ที่มีเกียรติเพราะทำในสิ่งที่ถูกต้องและหลังจากที่ได้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยยังนำมาพิสูจน์ด้วยค่าสถิติ correlation อีกด้วย และพบว่าเหลือตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญที่ .01 ได้แก่ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามความโปร่งใสในการทำงานความรู้สึกของท่านที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามพันธะรับผิดชอบในการทำงานและความรู้สึกของท่าน

ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งแยกตามความเป็นผู้ที่มีเกียรติเพราะทำในสิ่งที่ถูกต้องเพราะฉะนั้นสรุปได้ว่าข้อสมมติฐานนั้นเป็นจริง เฉพาะบางตัวแปรเท่านั้นเพราะฉะนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำผลลัพธ์ของค่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ไปหาเหตุผลในเชิงลึกในเรื่องของภาพฝังใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสามารถขยายจำนวนตัวอย่างให้ใหญ่ขึ้น หรือขยายประชากรของการวิจัยให้ครอบคลุมในระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศได้

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการแก้ไขปรับปรุงภาพฝังใจของตำรวจให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อการบูรณาการการสื่อสารเพื่อการส่งเสริมกิจการของตำรวจ บก.น. 9 ซึ่งประกอบด้วยงานโฆษณางานประชาสัมพันธ์ (PR) งานสื่อสารระหว่างบุคคลงานโฆษณา Online การเพิ่มประโยชน์ให้กับประชาชน หรือหน้าที่การให้บริการสาธารณะอื่นๆ และแผ่นป้ายที่มี Single Message ติดที่สถานีตำรวจและตามป้อมตำรวจต่างๆ เพื่อให้คนจำได้และยอมรับตำรวจมากขึ้น เพื่อต่อยอดกับวิจัยชิ้นนี้ แนะนำว่าควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขภาพฝังใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละพื้นที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เสนอแผนปรับปรุงภาพฝังใจ

จุดประสงค์เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงภาพฝังใจของตำรวจให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อการบูรณาการการสื่อสารเพื่อการส่งเสริมกิจการของตำรวจ บก.น. 9 ซึ่งประกอบด้วยงานโฆษณางานประชาสัมพันธ์ (PR) งานสื่อสารระหว่างบุคคลงานโฆษณา online การเพิ่มประโยชน์ให้กับประชาชนหรือหน้าที่การให้

บริการสาธารณะอื่นๆ แผ่นป้ายที่มี Single Message ติดที่สถานีตำรวจและตามป้อมตำรวจต่างๆ เพื่อให้คนจำได้และยอมรับตำรวจมากขึ้น

Single Message

สร้าง Single Message ไว้บนแผ่นป้ายที่จะนำไปติดไว้ในสถานีตำรวจทุกสถานีและตามป้อมต่างๆ ของ บก.9 เพื่อสร้างภาพฝังใจที่ดี ให้ประชาชนจำได้ง่าย และเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานตำรวจด้วย

วารสารประจำ

จัดทำวารสารประจำ อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์ถึงผลงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ตำรวจได้จัดขึ้นมาเพื่อบริการประชาชน อย่างเช่น งานสัมมนาตัวแทนประชาชน งานอบรมเกี่ยวกับภัยยาเสพติด หรือคอลัมน์ตำรวจตัวอย่างเพื่อให้เป็นกำลังใจแก่ตำรวจที่ปฏิบัติดี

สร้าง Character

สร้าง Cartoon Character เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของตำรวจ และยังสามารถนำไปเป็นตัวละครที่จะอยู่ใน Animation ที่จะขึ้นบน YouTube และตัวละครการ์ตูนในคอลัมน์สำหรับวารสาร

Website

ปรับปรุงหรือทำ Website ใหม่ เพื่อให้การบูรณาการการสื่อสารเพื่อการส่งเสริมกิจการของตำรวจให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายขึ้น และมี animation บน YouTube เพื่อดึงดูดประชาชนให้เข้ามาในเว็บไซต์ของตำรวจ ซึ่งเนื้อหาจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประพฤติ การปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำตามหน้าที่ และที่ทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งจะสร้างภาพฝังใจที่ดีต่อตำรวจได้

บรรณานุกรม

ศุภีมาน (นฤมล), ว. (2537). นางงามตุ้กระจก : การศึกษากระบวนการกลายเป็นหมอนวดไทย. กรุงเทพฯ: ศยาม.

เกลียดตำรวจของไทย. (2011, January 13). Facebook Page เกลียดตำรวจของไทย. Retrieved April 22, 2013, from Facebook: <https://www.Facebook.com/pages/เกลียดตำรวจของไทย/100351953374560?fref=ts>

Becker, H. S. (1963). *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*. New York: Macmillan.

Burton, G. (2002). *More Than Meets the Eyes: An Introduction to Media Studies*. New York: Arnold.

Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled*. London: Penguin.

Gudykunst, W. B. (1992). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication (Vol. II)*. McGraw-Hill, Inc.

Pickering, M. (2001). *Stereotyping: The Politics of Representation*. New York: Palgrave.

Tolson, A. (1996). *Mediations; Text and Discourse in Media Studies*. New York: Arnold.