

ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน:  
สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี

โกวิท พิมลทิพย์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

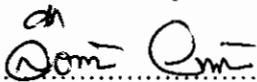
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ โกวิท พิมลทีป ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

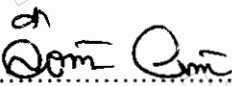
  
.....

(ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

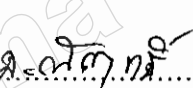
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

  
..... ประธานกรรมการ

(ดร. ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

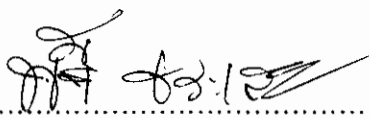
  
..... กรรมการ

(ดร. ลือชัย วงษ์ทอง)

  
..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์เอกลักษณ์ นัตถฤทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชัย ชระเสนา)

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจ  
ภูธรเมืองชลบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ ให้ความช่วยเหลือ และ  
ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง โดยเฉพาะท่านอาจารย์ ลือชัย วงษ์ทอง ที่ได้กรุณา  
ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา  
รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านในโครงการปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้  
ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ให้กำลังใจในการศึกษาและทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้เป็นอย่างดี  
ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ท่านรองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 8 และท่านรองผู้กำกับการสืบสวน  
สถานีตำรวจนครบาลบางคอแหลม ที่ได้ให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนรุ่นที่ 4 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ  
เป็นกำลังใจให้

สำหรับความดีงามและคุณประโยชน์อันพึงมีจากผลการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบให้แก่บิดา  
มารดา ครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

โกวิท พิมลทีป

54930013: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์/ ตำรวจ/ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี

โกวิท พิมลทีป: ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี (PUBLIC IMAGE OF POLICE OFFICERS WORKING FOR MUANG CHON BURI PROVINCIAL POLICE STATION) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ค. 76 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในทัศนะของประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ และอาชีพ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จำนวน 440 คน ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน โดย ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท โดยภาพรวมภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับไม่ค่อยดีเมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือด้านการรักษาวินัย รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ ลำดับที่สามคือด้านจริยธรรม และอันดับสุดท้ายคือด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ส่วนผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีทัศนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจมากกว่าเพศหญิง ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน โดยประชากรที่มีสถานภาพโสด จะมีทัศนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่า สำหรับประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5490013: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: IMAGE/ POLICE OFFICERS/ MUANG CHON BURI PROVINCIAL POLICE STATION

KOWIT PIMONTHEEP: PUBLIC IMAGE OF POLICE OFFICERS WORKING FOR MUANG CHON BURI PROVINCIAL POLICE STATION. ADVISOR: RUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 76 P. 2013.

The purpose of this study is twofold. First, it was to examine the public image of police officers working for Muang Chon Buri Provincial Police Station. Second, it aimed at comparing the public image of police officers as classified by their personal factors, including gender, age, educational level, status, and occupation. The subjects participating in this study were 440 people living in the area of Muang Chon Buri Provincial Police Station. The test statistics used in the study included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the research hypotheses, t-test and One-way ANOVA were used. The results of the study were as follows:

The majority of the subjects in this study included more males than females, aged 20-30. Most of them held a Bachelor's degree, single, and working for companies. It was found that the public image of police officers was not good. To be specific, maintaining police's disciplines was perceived and ranked the highest by the subjects, followed by the aspect of police's physical personality, their morality, and their relationship with the community. Based on the test of research hypotheses, it was found that male and female subjects had different image of police officers. Male subjects tended to give more detailed images of police officers than female subjects did. Also, there was a difference in the image of police officers as perceived by the subjects with different marital status. The subjects with a single status tended to give more detailed images of police officers than the subjects who were widowed or divorced. Finally, no statistical differences were found in the image of police officers perceived by the subjects with different age, educational level and occupation at a significant level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ภาพลักษณ์ของการเป็นข้าราชการตำรวจ.....	9
ทัศนนะและความสำคัญของทัศนนะ.....	24
คุณภาพการให้บริการ.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	38
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้าน.....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม ด้านการรักษาวินัย และด้านความสัมพันธ์ กับชุมชน โดยรวมและรายด้าน.....	46
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของประชาชน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ.....	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผลการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	71
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	76

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แหล่งอ้างอิงตัวแปร..... 35
2	จำนวนแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เป็นแบบสัดส่วน ในท้องที่ ที่รับผิดชอบจากสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี..... 40
3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 44
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ..... 46
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้อ..... 47
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ ด้านจริยธรรม โดยรวมและรายข้อ..... 49
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ ด้านการรักษาวินัย โดยรวมและรายข้อ..... 51
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยรวมและรายข้อ..... 53
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ..... 55
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ..... 56
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา..... 56
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพ..... 57



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	58
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	58
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารสถานีดำรง.....	4
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University