

# ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

สุนิสา อาจคงหาญ\*  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และ ความถี่ในการใช้บริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 243 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรม คุณธรรม อยู่ในระดับดี ในขณะที่ด้านบริการประชาชนและสังคม และด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

## 1. บทนำ

สถาบันตำรวจถือเป็นหน่วยงานสำคัญของประเทศอีกหน่วยงานหนึ่งเป็นหน่วยงานซึ่ง มีหน้าที่สำคัญยิ่งที่เป็นความหวังเป็นที่พึ่งพาของประชาชน ฉะนั้น ตำรวจจึงต้องเป็นมืออาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริต ต้องเป็นที่ควรแก่ความเคารพนับถือและไว้วางใจ แต่ทว่าในประเทศไทย ตำรวจผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ กลับมีภาพพจน์ ภาพลักษณ์ ไม่ค่อยเป็นมิตรกับประชาชนนัก มักถูก

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\* ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ประชาชนทั่วไปมองว่าเป็นนักกริดไถ นักแต่งคดีข้อหา สมุนรับใช้ผู้มีอำนาจการเมือง เป็นนักวิ่งเต้นซื้อขายตำแหน่งนักส่งส่วยให้ผู้หลักผู้ใหญ่ เป็นนัก“จับแพะ” เป็นต้น ในอดีตที่ผ่านมา ตำรวจที่เลวกับนักการเมืองที่เลว จึงแข่งขันมาตลอดว่า ใครจะได้ที่หนึ่ง แห่งความเลวร้ายในสายตาของประชาชน เห็นได้จากการร้องขอให้ปฏิรูปตำรวจที่ตั้งกระทันหันไม่แพ้การร้องขอการปฏิรูประบบการเมือง กฎหมายจึงบังคับใช้ไม่ได้ กฎหมายถูกบิดเบือนโดยผู้บังคับใช้ แล้วยังใช้กฎหมายในทางที่ผิดๆ แถมยังค้าคดีอีกด้วย เมืองไทยจึงกลายเป็นศูนย์กลางของอาชญากรรมข้ามชาติทั้งหลาย ทั้งค้ายมนุษย์ ค้าแรงงานและขบวนการ ค้าอวัยวะภายในร่างกาย ค้ายาเสพติดค้าอาวุธเถื่อน ลักลอบค้าสิ่งหวงห้าม เช่น ไม้มีค่า สัตว์ป่าสงวน เป็นที่ตั้งกลุ่มมาเฟียข้ามชาติ เป็นที่ฟอกเงิน เป็นที่ผลิตเอกสารปลอมทั้งหลาย ดูเสมือนว่า อะไรที่ผิดกฎหมายไทยไม่น้อยหน้าใคร ทั้งที่ไทยประกาศตนเป็นเมืองพุทธ และมีประเพณีวัฒนธรรมสูงส่ง ล่าสุดก็มีข่าวคราวที่สั่นคลอนความน่าเชื่อถือตำรวจไทย กระจายออกไปยังสังคมโลก กรณีจับกุมชาวพม่า 2 คน คดีนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ 2 คน ถูกฆาตกรรม ปฏิกริยาคนทั่วไปคือ พม่าทั้ง 2 คน เป็นแพะหรือเปล่า อีกทั้งปฏิกริยาของรัฐบาลอังกฤษและรัฐบาลพม่า ก็ดูไม่ค่อยเป็นการดีต่อประเทศไทย ต่อรัฐบาลไทย ต่อตำรวจ และกระบวนการยุติธรรมของไทย ถึงขั้นที่กระทรวงการต่างประเทศต้องจัดประชุมพบปะกับทูตอังกฤษและพม่า เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจ บรรดาไซเชี่ยลมีเดียและสื่ออังกฤษต่างกระจายข่าวในเชิงลบต่อตำรวจไทยอย่างครึกโครม แลมนักรัฐบาลไทยยังออกมาปกป้องตำรวจคดีนี้อีก แทนที่จะไตร่ตรอง รับหาข้อมูลและพุดจาทำนองสร้างสรรค์ ต่อกระบวนการยุติธรรม และหน้าตาของไทย หากภาพลักษณ์ตำรวจแห่งประเทศไทยก็แยกด้วยแยกจากกันไม่ได้ (จากคอลัมน์ “เวทีอิสระ” นสพ.แนวหน้า 22 ต.ค. 2557 )

จากที่กล่าวมาเบื้องต้นประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารด้านลบ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในตำรวจน้อยลง อาจเนื่องจากความไม่เข้าใจในบทบาทหรืออำนาจหน้าที่ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจติดลบ ซึ่งข้าราชการตำรวจสามารถแบ่งออกได้ประเภท เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจจราจร ตำรวจรถไฟ ตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ผู้วิจัย เป็นข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงหรือแก้ไขการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นไปตามทิศทางที่ประชาชนต้องการอย่างสูงสุดทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

## 2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้

(1) เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ และ

(2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยานกรุงเทพฯ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และความถี่ในการใช้บริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 243 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการศึกษาพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ด้านจริยธรรม คุณธรรม 3) ด้านบริการประชาชนและสังคม 4) ด้านการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีโดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีลักษณะท่าทางสง่าผ่าเผย เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง แต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ไม่ถือตัว ไม่ถือยศ ถือตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกได้ดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี 6 ข้อ และ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ด้านบริการประชาชนและสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ ดี 4 ข้อ และ ระดับปานกลาง 3

ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นที่พึงของประชาชนและให้บริการประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคโดยให้ความสำคัญยกย่องให้เกียรติประชาชน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองดูแลและให้บริการด้านการตรวจคนเข้าเมืองกับประชาชนอย่างเต็มที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองไม่ยุ่งยาก มีสถานที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ด้านกฎหมายตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจคนเข้าเมือง ตามลำดับ

สมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยาน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยาน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยาน กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน
2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการจากตำรวจตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทำอากาศยาน กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

1. ควรปรับปรุงบุคลิกภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทางเป็นมิตรกับประชาชน ไม่ควรเคร่งขรึมเกินไปในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะทำให้ประชาชนไม่กล้าเข้าไปติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำใดๆ

2. ควรให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว กรณีชาวต่างชาติเข้ารับบริการควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (ONE STOP ONE SERVICE )

3. ปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มาตรฐานตามหลักสากล ปฏิบัติด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ หน้าที่และบทบาทของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น และควรเอาใจใส่ประชาชนให้มากขึ้น

5. ควรปรับปรุง สถานที่ให้บริการให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

6. ควรปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยเฉพาะภาษาในอาเซียน

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ในปัจจุบันของ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา,วางแผนปรับปรุงและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้เป็นไปตามลักษณะและถูกทิศทางการที่ประชาชนต้องการ

2. ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง จะได้ให้ความสำคัญกับเรื่องภาพลักษณ์ขององค์การ และสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เกี่ยวกับ ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรม คุณธรรม ด้านบริการประชาชนและสังคม และด้านการปฏิบัติงาน

### 4. สรุปและอภิปรายผลงานวิจัย

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด มีระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาทมากที่สุด และมีความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งมากที่สุด

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ สามารถสรุปและอภิปรายผล ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ฯ อยู่ในระดับ ดี ทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีลักษณะท่าทาง สง่า ผ่าเผย เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแต่งกายเหมาะกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่ถือตัวไม่ถือยศถือตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

เมือง ควบคุมอารมณ์ความรู้สึกได้ดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ การที่ผลการวิเคราะห์ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับ ดี อาจเนื่องมาจากก่อนการเข้ารับราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์และมีคุณสมบัติตามที่หน่วยกำหนด และเมื่อเข้ารับราชการและปฏิบัติหน้าที่แล้ว ก็ยังได้รับการฝึกอบรม และเข้ารับการทดสอบด้านบุคลิกภาพอยู่เสมอ จึงทำให้ภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อสายตาประชาชนอยู่ในระดับดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ เอมแจ้ง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ตามการรับรู้ของประชาชนไว้ และพบว่า 1) ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ตามการรับรู้ของประชาชน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านระเบียบวินัย และด้านการบริการสังคมและประชาชน และด้านจริยธรรม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจริยธรรมคุณธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับดี 6 ด้าน และ ระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ถึงแม้ว่าภาพรวมด้านจริยธรรมและคุณธรรม ของข้าราชการตำรวจ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ จะอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังมีรายข้อ เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ไม่ได้จัดโต๊ะพร้อมเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น หรือมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นน้อย ประชาชนจึงไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศรัช ดีทองอ่อน (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนคติของประชาชนกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรนาประดู่ จังหวัดปัตตานี และพบว่าภาพลักษณ์ของตำรวจ ประจำสถานีภูธรนาประดู่ ตามทัศนคติของประชาชน ภาพรวม อยู่ในระดับดี ทุกด้าน ยกเว้นการมีส่วนร่วมในชุมชน ระดับปานกลาง

ด้านบริการประชาชนและสังคม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานกรุงเทพฯ ภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง และผลการวิเคราะห์ รายด้านอยู่ในระดับ ดี 4 ด้าน และ ระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นที่พึ่งของประชาชนและให้บริการประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคโดยให้ความสำคัญยกย่องให้เกียรติประชาชน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองดูแลและให้บริการด้านการตรวจคนเข้าเมืองกับ

ประชาชนอย่างเต็มที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสามารถให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสมขั้นตอนการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองไม่ยุ่งยาก มีสถานที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในรายด้านเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตรวจคนเข้าเมืองไม่ยุ่งยากนั้น ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ประชาชนผู้เข้ารับบริการไม่คุ้นเคยเนื่องจากส่วนใหญ่เข้ารับบริการเพียง 1 ครั้ง และในรายด้านสถานที่อำนวยความสะดวกประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสาเหตุเพราะสนามบินดอนเมือง เพิ่งมีการเปิดใช้อีกครั้งเมื่อ 1 ตุลาคม 2555 จึงอยู่ในช่วงปรับปรุงพื้นที่ ยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ ประชาชนจึงอาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และรายด้านมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ความคิดเห็นฯ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อาจเป็นเพราะในช่วงที่ผู้รับบริการเบาบาง เจ้าหน้าที่อาจผลัดเปลี่ยนกันพักผ่อนอิริยาบถในบางครั้ง จึงอาจเข้าใจได้ว่ามีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองน้อยและไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย สุดประเสริฐ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตำรวจสายปราบปรามตามการรับรู้ของประชาชน และพบว่า โดยภาพรวมภาพลักษณ์ตำรวจสายปราบปรามตามการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อยู่ในระดับ ปานกลาง และรายด้านอยู่ในระดับดีจำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ด้านกฎหมายตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างดี อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับการฝึกฝนอบรมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ด้าน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ อาจเนื่องมาจากมีผู้ใช้บริการหลายชาติหลายภาษา และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองบางราย อาจไม่เชี่ยวชาญจนบางครั้งอาจเกิดความคาดเคลื่อนในการสื่อสารได้ รายด้าน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ อาจเนื่องมาจาก ในบางครั้ง อาจมีผู้ใช้บริการมากจึงแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการล่าช้า และรายด้านเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจคนเข้าเมือง ในรายด้านข้อนี้ สาเหตุอาจเนื่องมาจาก กฎหมายและระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และประชาชนผู้รับบริการอาจไม่ได้สนใจ อีกทั้งช่องทางการประชาสัมพันธ์อาจไม่แพร่หลาย ประชาชนจึงไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ เอมแจ่ม (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ตามการรับรู้ของประชาชน และพบว่า 1) ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ตามการรับรู้ของประชาชน 4 ด้าน

ได้แก่ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านระเบียบวินัย และด้านการบริการสังคมและประชาชน และด้าน จริยธรรม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ ด้านตรวจคน เข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ยังมีบางรายด้านที่ประชาชนมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้วิจัย จึงนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ จากผลการศึกษา ถึงแม้ว่าภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่ประชาชน ผู้รับบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงบุคลิกภาพ ให้ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทาง เป็นมิตรกับประชาชน ไม่ควรเคร่งขรึมเกินไปในขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะทำให้ประชาชนไม่กล้า เข้าไปติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำใดๆ ซึ่งในด้านบุคลิกภาพของข้าราชการตำรวจ ด้าน ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้มีการกำหนดการฝึกและทดสอบสมรรถภาพเป็น ประจำทุกสัปดาห์ แต่ก็อาจมีข้าราชการตำรวจบางราย ที่ละเลยการปฏิบัติอันดีงาม ดังนั้น ผู้วิจัย จึงนำเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาคือ ต้องเข้มงวดและหมั่นสังเกต พฤติกรรมของข้าราชการตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยอาจมีการสุ่ม สังเกตในบางครั้ง เพื่อให้ได้รับทราบพฤติกรรมการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง เพื่อจะได้ แก้ไขปรับปรุงตามความต้องการของประชาชน

2. ด้านบริการประชาชนและสังคม จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในด้านนี้ คือ ขั้นตอนให้บริการตรวจคนเข้าเมืองไม่ยุ่งยาก มีสถานที่อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ และการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง นอกจากนี้แล้ว ประชาชน ผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว กรณีชาวต่างชาติเข้ารับบริการควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (ONE STOP ONE SERVICE ) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาดังกล่าว ด้วยการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยแนะนำการปฏิบัติก่อนเข้ารับบริการ และควรติด ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ทำการตรวจคนเข้าเมือง จัด สถานที่ให้บริการให้เหมาะสม และผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นกวาดขันเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้มีความกระตือรือร้นขณะปฏิบัติงาน และอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาราชการ มิให้หลบเลี่ยง หรือละทิ้งหน้าที่เป็นอันขาด



3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ฯ ในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในส่วนของประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มาตรฐานตามหลักสากล ปฏิบัติด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา ดังนี้ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และทำการทดสอบอยู่เสมอ เช่น รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน เพื่อกระตุ้นให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้น และหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาควรถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์หรือ พยายามจำลองเหตุการณ์หรือปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อฝึกให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับ ในรายด้าน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีการประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจคนเข้าเมือง ข้อนี้ก็อยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลดังกล่าว เช่น ประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ หรือจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์แจกจ่ายประชาชนที่มารับบริการ

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป**

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะประชากร ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ ของข้าราชการตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ เท่านั้น จึงทำให้ไม่ทราบความความคิดเห็นของประชาชนส่วนอื่นๆซึ่งบางครั้งอาจมีการติดต่อประสานงานหรือเพื่อขอข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง ตัวอย่างประชาชนส่วนอื่นๆ เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ตำรวจนครบาลดอนเมือง พนักงานการทำอากาศยานไทย พนักงานสายการบิน หรือผู้ประกอบการค้าภายในสนามบินดอนเมือง อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้ ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ว่าควรทำการวิจัยโดยใช้ศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการและประชาชนส่วนอื่นๆที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น รวมทั้งควรทำการศึกษาในพื้นที่ ท่าอากาศยานอื่นๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองทั่วทั้งหน่วยงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- ไพรวลัย สุดประเสริฐ. (2552). *ภาพลักษณ์ตำรวจสายปราบปรามตามการรับรู้ของประชาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เลิศรัช ดีทองอ่อน. (2553). *ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนะของประชาชน :กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวัฒน์ เอ็มแจ้. (2553). *ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูตามการรับรู้ของประชาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธนบุรี.