

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับ ข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์

เหมือนฝัน เย็นเจริญ*
โสภัทร นาสวัสดิ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบวัดผลครั้งเดียว มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เฟซบุ๊ก แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อเฟซบุ๊กภาพรวมในระดับปานกลางแต่จากผลวิเคราะห์ส่วนใหญ่มีทิศทางไปในแง่ลบ โดยเฉพาะในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ได้พบเห็นหรือเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรด้านลบมากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนด้านการรับรู้/ความรู้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าการทำงานของตำรวจจราจร อาจมีบ้างที่จับผิดคน เพราะทุกการทำงานย่อมมีข้อผิดพลาด ส่วนด้านความรู้สึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง แต่กลุ่มตัวอย่างยังรู้สึกสงสัยในการทำงานของตำรวจจราจรในเรื่องของความโปร่งใสของการตั้งด่าน ตลอดจนการใช้ดุลยพินิจหรือวิจารณญาณที่เหมาะสมในการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง เพราะเลือกกดไลค์ กดแชร์ข้อมูลต่อ เมื่อมีผู้นำข่าวสารด้านลบเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจราจรขึ้นมาโพสต์

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในองค์ประกอบด้านการรับรู้/ความรู้ และความรู้สึก เนื่องจากค่า sig.t มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญคือ .05 แต่ในขณะที่องค์ประกอบด้านพฤติกรรมนั้นพบว่าการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

* นักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร คือการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมให้ประชาชนปฏิบัติตามกรอบระเบียบให้ถูกต้องเพื่อให้สังคมน่าอยู่ มากยิ่งขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรก็สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับประชาชนได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจัยบุคคลและทัศนคติที่มีนั้นแตกต่างกันออกไป จึง ทำให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์มากมายที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไทย

ความแตกต่างระหว่างตำรวจจราจรกับตำรวจทั่วไปจะเห็นได้ชัดทั้งในเรื่องอำนาจและ หน้าที่ โดยตำรวจจราจรจะเน้นในภาคปฏิบัติที่ต้องออกมาสอดส่องความผิดปกติบนท้องถนน รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดความเป็นระบบและระเบียบในการใช้รถใช้ถนน มากยิ่งขึ้น แต่เมื่อเกิดอำนาจในการควบคุมทั้งการจับกุมรถที่วิ่งด้วยความเร็วเกิน ไม่มีป้าย พรบ. ตกแต่งรถเกินขอบเขตที่กำหนดไว้ หรือวิ่งไม่ตรงกับเส้นจราจรที่กำหนด ทำให้สิ่งเหล่านี้ต้องชดใช้ ด้วยค่าปรับต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ในขณะที่การดำเนินงานของตำรวจจราจรเป็นไปอย่างปกติ แต่เรื่องของเงินคือตัวแปร สำคัญที่เข้ามาบดบังความถูกต้องในอำนาจของตำรวจจราจร ประกอบกับในปัจจุบันที่มีเทคโนโลยี เพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมในการอัปเดตชีวิตไอและนำมาแชร์บนสื่อสังคมต่างๆ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร เพราะกระแสวิพากษ์วิจารณ์ก็เปรียบเสมือน (word of mouth) ที่ พุดกันแบบปากต่อปาก จากอีกคนไปสู่อีกคนหนึ่งนั่นคือกระแสวิพากษ์วิจารณ์ในอดีตที่ผ่านมา แต่ ทว่าในปัจจุบันรูปแบบของการวิพากษ์วิจารณ์มีความหลากหลาย ช่องทางของการสื่อสารมีเพิ่มมา กขึ้น โดยเฉพาะในสื่อสังคมที่เป็นเวทีสาธารณะให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และแสดงความคิดเห็นต่างๆอีกมากมาย ซึ่งอาจมองได้ว่าหากกระแสวิพากษ์วิจารณ์เป็นในแง่ดีก็จะ เสริมให้ภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นดูดีไปอีกด้วย แต่ในขณะเดียวกันหากกระแสวิพากษ์วิจารณ์ เป็นไปในแง่ลบก็เป็นที่น่ากังวลแล้วว่าภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีจะเกิดผลเสียตามมา โดยเฉพาะสื่อ ออนไลน์ที่เรียกว่า เว็บไซต์เฟซบุ๊ก ที่เป็นแหล่งของการแชร์ข้อมูลทั้งในรูปแบบข้อมูล ภาพ หรือ คลิปวิดีโอต่างๆ ทั้งนี้ผู้ที่เข้ามาอ่านหรือเข้ามาชมคลิปวิดีโอสามารถแสดงความคิดเห็นและนำไป แชร์ต่อได้อีกด้วย โดยเว็บไซต์เฟซบุ๊กมีผู้บริโภคนานาชาติมากที่สุดในประเทศไทย จากงาน Thailand Social Awards 2016 พบว่าคนไทยใช้เว็บไซต์เฟซบุ๊กสูงถึง 41 ล้านคน ซึ่งโตขึ้น 17% คิดเป็นร้อยละ 60% ของประชากร (it24hrs.com, 2559)

เมื่อสื่อเว็บไซต์เฟซบุ๊กเข้ามามีอิทธิพลในประเทศไทยมากขึ้น จึงไม่แปลกที่คนไทย ใช้ เป็นเครื่องมือในการแชร์ข้อมูลทั้งในหน้าเพจของตนเองและการตั้งเพจขึ้นมาใหม่ทั้งในแง่บวกและ แง่ลบ ซึ่งเกิดจากการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อสะท้อนถึงมุมมองและความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์
- 2.2 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจร

3. สมมุติฐานการวิจัย

- 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรสัมพันธ์กัน

4. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการศึกษาออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะด้านภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรผ่านเพจบนสื่อเฟซบุ๊กที่มียอดการติดตามสูงที่สุดทั้งแง่บวกและแง่ลบอย่างละ 3 เพจ ซึ่งแง่บวกได้แก่ เพจ “ข่าวจราจร สวพ. FM91” จำนวนผู้ติดตาม 543,893 คน เพจ “กฎหมายที่ตำรวจจราจรควรรู้ในการปฏิบัติหน้าที่” จำนวนผู้ติดตาม 20,690 คน และเพจ “ตำรวจจราจร โครงการพระราชดำริ” จำนวนผู้ติดตาม 5,007 คน ส่วนทางด้านแง่ลบได้แก่ เพจ “สนับสนุนปฏิรูปตำรวจ” จำนวนผู้ติดตาม 362,713 คน เพจ “เกลียดตำรวจของไทย” จำนวนผู้ติดตาม 250,601 คน และเพจ “เกลียดตำรวจจราจรของไทย” จำนวนผู้ติดตาม 9,006 คน

4.2 ขอบเขตด้านประชากร โดยผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะประชาชนเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ซึ่งมีสัดส่วนประชากรหนาแน่นมากที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งยังมีความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรมที่มาอยู่ร่วมกันอีกด้วย

4.3 ขอบเขตด้านเวลา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 พฤษภาคม 2560

5. การทบทวนวรรณกรรม

จากการจัดทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์” เพื่อให้การศึกษามีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมในการนำมาศึกษาครั้งนี้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 แนวคิดทัศนคติ

ทัศนคติ คือ แนวความคิดที่สำคัญมากแนวหนึ่งด้านจิตวิทยาสังคมและด้านการสื่อสารได้ใช้คำนี้กันอย่างมากมาย คำว่า ทัศนคติ มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger, 1978 , น. 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร , 2533 , น. 122) อธิบายไว้ว่า เมื่อคนเรารู้ต่อสิ่งใดก็จะแสดงความคิดเห็นออกมาทางพฤติกรรมในสิ่งนั้น

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 , น. 1) กล่าวว่า เป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 , น. 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้นๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่งแสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้นจากความหมายของ ทัศนคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen , 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ , 2531 , น. 49) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทัศนคติ ดังนี้

องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทัวไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมี ทัศนคติ ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตาม บุคลิกภาพ ของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

ดังนั้นผู้วิจัยจะนำไปศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรหลังจากเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อเฟซบุ๊กว่ามีการรับรู้ ความรู้สึก และมีพฤติกรรมเป็นเช่นไรเมื่อรับข่าวสารไปแล้ว

5.2 แนวคิดตำรวจจราจร

(สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2557) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น มีภารกิจและหน้าที่หลายประการ หนึ่งในนั้นคือหน้าที่ของตำรวจจราจรซึ่งแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบได้ดังนี้

ด้านการป้องกันปราบปราม

1. สถาบันพระมหากษัตริย์ การถวายความปลอดภัย และรักษาพระเกียรติยศ ด้วยความจงรักภักดีมิให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดล่วงละเมิดได้เด็ดขาด ต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์

2. ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ความสงบเรียบร้อยของประชาชน

ด้านการป้องกันอาชญากรรม

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานสายตรวจ ให้มีขีดความสามารถในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างเหมาะสมกับสภาพอาชญากรรม สภาพพื้นที่ และสภาพเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน

2. กำหนดรูปแบบและแผนการตรวจให้เหมาะสมกับสถานภาพอาชญากรรม

3. เน้นการจัดสายตรวจเดินเท้า ออกตรวจตราตามย่านชุมชนหนาแน่นย่านธุรกิจ ศูนย์การค้า และสถานที่แออัดต่อการประกอบอาชญากรรม

4. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจตามทางแยก หรือจุดสำคัญที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นจุดให้บริการรับแจ้งและให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน

5. การป้องกันอาชญากรรมที่กระทำต่อ ธนาคาร ร้านค้าทอง สถานบันการเงิน ร้านค้า และสถานบริการน้ำมันที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง

6. จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจกำหนดมาตรการร่วมกับโรงเรียน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการควบคุมความปลอดภัยของเด็กและเยาวชน มิให้เบี่ยงเบนไปในทางที่ผิดกฎหมายมุ่งสู่มั่วสุมเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ก่อเหตุทะเลาะวิวาท ก่อความเดือนร้อนในรูปแบบต่างๆ ต่อสังคม

7. จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน โดยเน้นโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม เยาวชนสัมพันธ์ เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วมในภารกิจบางส่วนของตำรวจ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่เด็กและเยาวชนจะปฏิบัติได้

8. ควบคุม ตรวจสอบ และกำกับดูแล สถานบริการ ให้ปฏิบัติภายในกรอบของกฎหมายระเบียบ คำสั่งนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานบริการที่ปล่อยปลละละเลยให้วัยรุ่นเข้าไปมีส่วนร่วมเสพยาเสพติด

9. กวดขันปราบปรามจับกุม แหล่งอบายมุขที่ผิดกฎหมายทุกประเภทอย่างเด็ดขาด และต่อเนื่อง โดยเฉพาะบ่อนการพนัน ตู้ม้าไฟฟ้า ตู้เกมส์ หวยปิงปอง จัวยี่กี ฯลฯ และสถานบริการที่ ฝ่าฝืนกฎหมาย รวมทั้งโซ่วลามกอนาจาร

กล่าวโดยสรุปแนวคิดตำรวจจราจร ผู้วิจัยจะนำขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ไปศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งนำไปสู่การแชร์ข้อมูลผ่านสื่อเฟซบุ๊ก

5.3 ทฤษฎีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ที่แตกต่างกันดังนี้ (ชานันต์ รัตน โชติ, 2552, น. 11)

1. การเลือกเปิดรับ หรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองในขั้นตอนต่อมา เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วแต่ละคนอาจจะตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเอง หรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้น เป็นต้น

3. กระบวนการเลือกจดจำ (Selection Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเองและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคล

5.4 วิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2559 จัดทำวิจัยเรื่อง ตำรวจจราจรกับการรีดไถเงิน โดยทำการสำรวจประชาชนที่ขับขี่ยานพาหนะ ทั่วประเทศ ทุกภูมิภาค จำนวน 1,253 หน่วยตัวอย่าง กระจายทุกระดับการศึกษาและอาชีพ เกี่ยวกับกรณีที่มีตำรวจจราจรตรวจจับผู้ขับขี่รถบนท้องถนน

และมีการ ีรดไถประชาชน พบว่า หากมองในแง่ดีนั้น ผู้ขับขี่พาหนะถึงร้อยละ 66 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการถูกตำรวจจราจรรื้อไถเงิน แต่ถ้ามองกลับกัน มีผู้ขับขี่พาหนะอีกร้อยละ 30 ที่เคยถูกรื้อไถเงินจากตำรวจจราจรซึ่งเป็นสถิติที่น่ากังวลมาก และสำหรับสาเหตุที่ตำรวจจราจรบางคนขอรื้อไถเงินนั้น ผู้ขับขี่ยานพาหนะเชื่อว่าเป็นเพราะนิสัยส่วนตัวของตำรวจบางคนนั้นแสดงว่าไม่ใช่วัฒนธรรมองค์กรของตำรวจจราจร และสามารถที่จะแก้ไขได้

ศุภิสรา อาจคงหาญ และจรัญญา ปานเจริญ, 2557 ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้านจริยธรรมคุณธรรมอยู่ในระดับดีในขณะที่ด้านบริการประชาชนและสังคมและด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง

จากการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ จากที่ผู้วิจัยค้นคว้านั้น มีหลายมิติทั้งด้านทัศนคติในเรื่องต่างๆ อีกทั้งทางด้านสถานที่การปฏิบัติงาน และพฤติกรรมของตำรวจจราจร แต่กลับไม่พบการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ ดังนั้นวิจัยเล่มนี้จะเป็นอีกแง่มุมหนึ่งทางสังคมที่สะท้อนถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจร

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีพฤติกรรมรับชมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 399 คน โดยใช้วิธีแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะต้องใช้ดุลยพินิจในการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามหลักเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้วิจัยคือประชาชนเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลที่มีพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อเฟซบุ๊ก ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกได้จากเพจบนสื่อเฟซบุ๊กที่มีจำนวนผู้ติดตามมากที่สุดจำนวน 6 ลำดับ โดยมีทั้งข้อมูลด้านบวกและด้านลบจำนวนอย่างละ 3 เพจ ภายใต้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) เป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูงในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละของแบบสอบถาม

7. ผลการวิจัยพบว่า

7.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อเฟซบุ๊กภาพรวมในระดับปานกลาง แต่จากผลวิเคราะห์ส่วนใหญ่มีทิศทางไปในแง่ลบ โดยเฉพาะในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ได้พบเห็นหรือเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรด้านลบมากที่สุด ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ยังเลือกเปิดรับด้วยการอ่านความคิดเห็นของคนที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตำรวจจราจรมาก ในขณะที่ช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาได้พบเห็นข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อเฟซบุ๊กด้านบวกน้อยที่สุด

7.2 ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์

จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในบทที่ 4 ในเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ ผู้วิจัยได้สรุปผลโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยแบ่งตามองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการรับรู้/ความรู้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรเกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าการทำงานของตำรวจจราจร อาจมีบ้างที่จับผิดคน เพราะทุกการทำงานย่อมมีข้อผิดพลาด โดยยังไม่เชื่ออีกว่าตำรวจจราจรจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ยังไม่เชื่อว่าตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ด้วยเกียรติ ศักดิ์ศรี และความยุติธรรม โดยมีความเชื่ออีกว่าคลิปที่แชร์ในด้านลบน่าจะเป็นเรื่องจริง อีกทั้งยังไม่เชื่ออีกว่าตำรวจจราจรจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

ด้านความรู้สึกรู้สึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง แต่กลุ่มตัวอย่างยังรู้สึกสงสัยในการทำงานของตำรวจจราจรในเรื่องของความโปร่งใสของการตั้งด่าน ตลอดจนการใช้ดุลยพินิจหรือวิจารณญาณที่เหมาะสมในการตัดสินใจ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างยังรู้สึกว่าการตั้งด่านของตำรวจจราจรเพื่อตรวจจับผู้มาแล้วจับ ทำให้รู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนท้องถนน และรู้สึกชื่นชมการทำงานของตำรวจจราจร

ด้านพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง เพราะเลือกกดไลค์ กดแชร์ข้อมูลต่อ เมื่อมีผู้นำข่าวสารด้านลบเกี่ยวกับการทำงานของตำรวจจราจรขึ้นมาโพสต์ โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมักจะเข้าร่วมวงสนทนา เมื่อมีคนพูดคุยวิจารณ์ถึงความไม่ถูกต้องในการทำงานของตำรวจจราจร ทั้งนี้ ถ้าเจอใครที่แสดงความคิดเห็นหรือเข้าใจการทำงานของตำรวจจราจรไม่ถูกต้อง จะเข้าชี้แจงทำความเข้าใจทันที และเมื่อมีผู้แชร์ข้อมูลด้านบวกของตำรวจจราจร ท่านมักนำข้อมูลไปแชร์ต่อ

7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจร

ในภาพรวม การเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจร และเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ แสดงให้เห็นว่า การเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์กับด้านพฤติกรรมเพียงอย่างเดียวตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ 0.240 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ขณะที่การเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ก็ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ และด้านความรู้สึกที่มีต่อตำรวจจราจรด้วย

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลข้างต้นแสดงให้เห็นแล้วว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่า ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เลือกเปิดรับในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลตำรวจจราจรด้านลบและเลือกอ่านความคิดเห็นของคนที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตำรวจจราจรก่อนว่าจะตรวจสอบว่าเนื้อหาที่ส่งมาถูกต้องหรือไม่อย่างไรซึ่งสอดคล้องกับ โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Klapper, J.T., 1960 อ้างถึงใน ชานันต์ รัตนโชติ, 2552, น. 11) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งตรงกับองค์ประกอบในส่วนของทางเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้ ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับปานกลาง ทั้งในเรื่องของบทบาทและการดำเนินงานของตำรวจจราจร ตำรวจจราจรไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยเกียรติ ศักดิ์ศรี และไม่มีความยุติธรรม ทั้งนี้ยังมองอีกว่าคลิปที่แชร์ในด้านลบน่าจะเป็นเรื่องจริง โดยไม่เชื่อว่าตำรวจจราจรจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าข้อมูลด้านความรู้ที่เป็นลบนั้น เกิดจากการเปิดรับข้อมูลในแง่ลบ เพราะช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูล เป็นช่องทางเฉพาะเจาะจง ดังกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาคือเพจบนสื่อเฟซบุ๊ก และมีการนำเสนอข่าวสารตำรวจจราจรเป็นประจำ ทำให้เกิดการตอกย้ำให้ประชาชนเกิดการตีความและเกิดความเชื่อในสิ่งนั้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ในส่วนของการเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective

Interpretation) ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการรับรู้ข่าวสารของมนุษย์ (ชานันต์ รัตน โชติ, 2552, น. 11) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วแต่ละคนอาจจะตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเอง หรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในข้อมูลนั้นๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544) โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่มรับสารและข้อมูลเฉพาะที่นำมาเสนอ เพื่อให้เกิดทัศนคติตามที่สื่อนำเสนอ ดังเช่นสื่อเฟซบุ๊กที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา เป็นสื่อที่มีการสร้างเพจเฉพาะเจาะจงในเรื่องของตำรวจจราจร โดยมีการให้ข้อมูลตำรวจจราจรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

องค์ประกอบด้านความรู้สึก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง เพราะกลุ่มตัวอย่างยังมีความรู้สึกว่าการตั้งด่านของตำรวจจราจรเพื่อตรวจจับผู้เมาแล้วขับทำให้รู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนท้องถนน แต่ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างยังมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติของตำรวจจราจรมีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะในเรื่องของการตั้งด่านตลอดจนการใช้ดุลยพินิจหรือพิจารณาที่เหมาะสมในการตัดสินใจ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เกิดจากการรับรู้หรือความรู้ที่เกิดจากการเปิดรับข้อมูลของตำรวจจราจร ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกไปในทิศทางเช่นนั้น โดยสอดคล้องกับแนวคิดทัศนคติ (Zimbardo and Ebbesen , 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ ,2531 , น. 49) กล่าวว่าเมื่อมีพื้นฐานด้านความคิดหรือ ความรู้และความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับของบุคคลนั้นๆ

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรภาพรวมในระดับปานกลาง โดยเมื่อมีคนนำข่าวด้านบวกของตำรวจจราจรมาแชร์ กลุ่มตัวอย่างก็มักกดแชร์ต่อ อีกทั้ง ถ้ากลุ่มตัวอย่างเจอใครที่แสดงความคิดเห็นหรือเข้าใจการทำงานของตำรวจจราจร ไม่ถูกต้อง ก็จะเข้าชี้แจงให้ทันที โดยขณะที่กลุ่มตัวอย่างยังมัก เข้าร่วมวงสนทนา เมื่อมีคนพูดคุยวิจารณ์ถึงความไม่ถูกต้องในการทำงานของตำรวจจราจร ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นอีกว่า การที่กลุ่มตัวอย่างแสดงพฤติกรรมออกมาแบบนี้ นั้น เป็นผลมาจากองค์ประกอบของความรู้และความรู้สึก ถูกส่งผลออกมาในเชิงพฤติกรรม ดังนั้นเมื่อได้รับข้อมูลแบบใด และเกิดความรู้แบบนั้น ก็จะมีความรู้สึกในนั้นด้วย จากนั้นพฤติกรรมก็จะแสดงออกมาแบบนี้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดทัศนคติของ (Zimbardo and Ebbesen , 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ ,2531 , น. 49) กล่าวในองค์ประกอบทางทัศนคติว่าองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของ

บุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก ถูกผลักดัน ออกมาในเชิงพฤติกรรม

ทั้งนี้ ผลการวิจัยจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมของประชาชน ในการเปิดรับข้อมูลสำรวจจากรผ่านสื่อออนไลน์โดยรวมออกมาอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยได้มี ข้อสังเกตเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้นำมาศึกษา เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ภาพลักษณ์ของตำรวจด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” ของ สุนิสา อาจคงหาญ และจรุญญา ปานเจริญ, 2557 กลับพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของตำรวจด้าน ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยเฉพาะในด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรมคุณธรรม อีกเรื่องหนึ่งที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุดปราบปรามยาเสพติดตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา” ของ อธิวัฒน์ ไตรภักดิ์พัชร, 2557 ยังพบ อีกว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติด ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและภาพลักษณ์ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมมีภาพลักษณ์อยู่ ในระดับดีเช่นกัน ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าการผลการวิจัยในการเปิดรับข้อมูลสำรวจจากรผ่านสื่อ ออนไลน์ที่ผลออกมาเป็นระดับปานกลาง นั่นคือทัศนคติต่อตำรวจจากรเท่านั้น แต่หากเป็นตำรวจ ด้านตรวจคนเข้าเมือง หรือตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดประชาชนก็จะมองในแง่ดี

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์กับทัศนคติของประชาชนที่มี ต่อตำรวจจากรปรากฏว่า มีความสัมพันธ์กับด้านพฤติกรรมเพียงด้านเดียว เพราะลักษณะ พฤติกรรมที่แสดงออกด้วยการกดไลค์ กดแชร์ ส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่มีความรวดเร็ว ซึ่งเกิด ขึ้นที่เพื่อสนองตอบต่อเรื่องราวที่พบเห็น แต่มักไม่เกิดจากกระบวนการคิดหรือการไตร่ตรองของ สาร เพราะการรับรู้และความรู้สึกจะต้องใช้เวลานานในการศึกษา สังคมแล้วจึงแสดงออกมาเป็น พฤติกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นขัดแย้งกับความหมายของโรเจอร์ (Roger , 1978 , น. 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสชนะเสถียร , 2533 , น. 122) โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 , น. 1) และ คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 , น. 48) ที่กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อ คนเรารู้สึกต่อสิ่งใดก็จะรู้สึกและแสดงความคิดเห็นในการตอบสนองออกมาทางพฤติกรรมกับสิ่งที่ เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้ ความขัดแย้งกับทฤษฎีดังกล่าว น่าจะมีผลมาจากบริบทของการเปิดรับสาร ใน สังคมปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากในอดีต เพราะสื่อออนไลน์ที่ใช้ มีลักษณะการใช้งานง่าย ทั้ง การกดไลค์และการกดแชร์ ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมกดไลค์และกดแชร์ต่อเมื่อพบเห็นข้อความ นั้นทันทีโดยที่ไม่มีกระบวนการศึกษาและไตร่ตรองข้อมูลเหล่านั้นให้ถี่ถ้วน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับตำรวจจราจร

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ภาพรวมในระดับปานกลาง แสดงว่า ควรเอาจุดแข็งนี้ ไปต่อยอดในการวางแผนการสื่อสารกับประชาชน โดยปรับจุดต่างๆ ตามนี้

9.1.1 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรในองค์ประกอบด้านการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ต้องเร่งสร้างความเข้าใจ โดยเฉพาะในประเด็นที่ประชาชนกังขาผ่านสื่อเฟซบุ๊ก เพราะผู้วิจัยมีความเชื่อว่าตำรวจจราจรเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ขณะที่เห็นว่าคลิปที่ถูกแชร์ผ่านสื่อเกี่ยวกับการประทุพติตนของตำรวจที่ไม่เหมาะสม เป็นเพียงส่วนน้อย และยังคงมีกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยที่เห็นว่าทุกคลิปที่แชร์ผ่านสื่อเกี่ยวกับการประทุพติตนของตำรวจจราจรเป็นเรื่องจริง เพราะฉะนั้น ตำรวจต้องลงโทษอย่างจริงจัง และมีให้การช่วยเหลือตำรวจจราจรที่กระทำผิด เพื่อคงไว้ซึ่งความศรัทธาของประชาชน

เมื่อตำรวจจราจรมีการปรับปรุงในสิ่งที่ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ จะทำให้สิ่งต่างๆ ถูกสะท้อนออกมาเป็นภาพให้ประชาชนได้รับรู้และได้เห็นในสิ่งที่ตำรวจจราจรปฏิบัติอย่างถูกต้อง และสิ่งเหล่านี้จะถูกนำออกมาแชร์ต่อยังสื่อออนไลน์ต่างๆ โดยเฉพาะสื่อเฟซบุ๊กที่มีกระแสนิยมใช้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย และผู้วิจัยเชื่อว่าภาพสะท้อนที่ดีของตำรวจจราจร ก็คือภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจจราจรนั่นเอง ตามที่ วิรัช ลภีรัตนกุล (2540, น.81-83) ได้อธิบายในแนวคิดภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กร(Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน หมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยชิ้นต่อไป

9.2.1 การศึกษาถึงผลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ ผู้วิจัยได้ทำเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น จึง เห็นควรที่จะทำการศึกษาไปถึงจังหวัดอื่นๆ อาจจะได้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพราะจะมีกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

9.2.2 การศึกษาถึงผลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจจราจรภายหลังการเปิดรับข้อมูลตำรวจจราจรผ่านสื่อออนไลน์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยทำผ่านสื่อออนไลน์เฉพาะเฟซบุ๊ก เท่านั้น จึง เห็นควรว่าหากทำผ่านสื่อออนไลน์อื่นๆ อาทิ อินสตราแกรม หรือเว็บไซต์ ก็อาจจะได้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- ชานันต์ รัตนโชติ.(2552).ประโยชน์ในการรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์.กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรทิพย์ บุญนิพัทธ์.(2531).ทัศนคติ.กรุงเทพฯ, น.ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2559)ตำรวจจราจรกับการรีดไถเงิน.วิทยานิพนธ์.กรุงเทพฯ.
- สุนิสา อัจคงหาญ และจรัญญา ปานเจริญ.(2557).ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ ตำรวจด่านตรวจคนเขาเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.วิทยานิพนธ์.กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร.(2533).การสื่อสารกับสังคม.กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <http://utcc2.utcc.ac.th/localuser/amsar/PDF/New%20Media.pdf>. (เข้าถึงเมื่อ18 ธันวาคม 2559)
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.(2557).งานจราจรกับการป้องกันปราบปรามและความมั่นคง.กรุงเทพฯ ,น.สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- อริวัฒน์ ไตรกัลยาพัชร.(2557).ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปราบปรามยาเสพติดตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา.(สารนิพนธ์).กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- it24hrs.(2016).สรุปสถิติผู้ใช้ Social Media ในไทยจากงาน Thailand social Awards 2016. สืบค้น จาก, น. <https://www.it24hrs.com/2016/stat-social-media-thai-populations>. (เข้าถึงเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559)