

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการศึกษา และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

2.2 หลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจใน
รูปแบบอาสาสมัครตำรวจบ้าน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

2.1.1 ความหมายของภาพลักษณ์

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536: 5) ให้ความหมายของภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจซึ่งจะเป็นภาพอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงาน องค์กร สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อมบวกกับความรู้สึคนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่ ฯลฯ เพราะคนเรานั้นย่อมมีภาพในจิตใจต่อโลกภายนอก

ประจวบ อินอ้อ (2537: 96) ให้ความหมายของภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึคนึกคิดของคนที่มีต่อกรณีบุคคล หรือสถานที่ หรือสถาบัน เป็นคุณค่าเพิ่มหรือความนิยมซึ่งเป็นพลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2537: 46) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละคนซึ่งสามารถสร้างจินตนาการภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้นได้ โดยเกิดจากการรับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์จากอดีต และด้วยความประทับใจ ทศนคติ ความเชื่อ ความประทับใจต่อบุคคลหรือองค์การใดองค์การหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้ โดยธรรมชาติมนุษย์มักจะสร้างภาพลักษณ์ที่ตนพึง

ประสงค์ไว้ควบคู่กับการสร้างสิ่งที่เกิดขึ้น หรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตซึ่งภาพลักษณ์นี้จะเป็นตัวสะท้อนการรับรู้

วิรัช ลภิตนกุล (2538: 10) ได้สรุปความหมายของ ภาพลักษณ์ไว้ว่าหมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) ฯลฯ หรือภาพที่สิ่งต่าง ๆ สร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจเราก็ได้

วิจิตร อวระกุล (2539: 3) ภาพลักษณ์จึงอาจเป็นภาพของสถาบัน องค์กร หรือบุคคลที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนเราว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เชื่อถือหรือไม่เชื่อถือ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรือรู้สึกเฉย ๆ เป็นกลาง ไม่ดีไม่เลว ถ้าความคิดเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดี หรือปานกลาง ก็จะต้องรีบเร่งสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้นหากภาพลักษณ์ตกต่ำลง จะพาให้การดำเนินงานของสถาบันล้มเหลวได้

เจริญวิทย์ จิตวราภักย์ (2544: 28 - 29) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร หรือสถาบัน ภาพในใจดังกล่าว อาจจะได้มาจากทั้งประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์ทางอ้อมของตัวเอง เช่น ได้พบประสบมาด้วยตนเอง หรือได้ยินได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น หรือจากกิตติศัพท์คำเล่าลือ เป็นต้น

ภาพลักษณ์จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในระบบความคิดของคนเรา ซึ่งไม่ได้มีเพียงประสบการณ์โดยตรงต่อโลกรอบตัว เช่นการสัมผัส ลิ้มรส ดมกลิ่น ได้ยินและได้เห็นด้วยตาตนเองเท่านั้น แต่เรายังมีประสบการณ์ทางอ้อมอื่น ๆ ด้วย ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ ต้องอาศัยการตีความและให้ความหมายแก่ตนเอง ภาพลักษณ์จึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการตีความ และภาพลักษณ์เป็นความโน้มเอียง แต่เป็นความโน้มเอียงที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มเอียงที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มองเห็นได้ ภาพลักษณ์ก็จะเป็นความโน้มเอียงที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกและความคิด ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้

ดังนั้นความหมายของภาพลักษณ์ จึงหมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ เป็นความคิดเห็น ทัศนคติ ความเชื่อ ความประทับใจต่อคนใดคนหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งจะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้ การประเมินภาพลักษณ์กระทำได้โดยวิเคราะห์ภาพการรับรู้ของประชาชนใน 2 ลักษณะ คือ ภาพลักษณ์ปัจจุบันตามความเป็นจริงโดยรวม และภาพลักษณ์ในอนาคต หรือความคาดหวัง

2.1.2 กระบวนการเกิดภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี คือ เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติตามสภาพแวดล้อม โดยที่องค์กรมิได้ดำเนินการใดๆ และเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์โดยผ่านกระบวนการสร้างภาพที่องค์กรปรารถนาที่จะให้เป็น ไม่ว่าในกรณีใด ภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้รับหรือผู้บริหาร โภคมีการสรุปความคิดรวบยอดจากการรับรู้ข้อมูล ข้อมูลนั้นต้องชัดเจน มุ่งประเด็นที่เป็นภาพลักษณ์จำนวนมากพอมาจากหลายช่องทาง มาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนทำให้ผู้บริหาร โภคเกิดความเข้าใจ คิดและรู้สึกได้ว่าองค์กร สินค้าและบริการนั้นเป็นอย่างไรหากมีการสื่อสารที่ดีภาพนั้นจะชัดเจนขึ้นเรื่อยๆ จนเกิดความมั่นใจและเกิดเป็นภาพลักษณ์ ดังนั้นภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นได้จึงต้องอาศัยการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอสำหรับการสื่อสารในลักษณะซ้ำหลายครั้งและผ่านสื่อหลายช่องทาง (ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง, 2536: 83)

ภาพลักษณ์จะเปลี่ยนแปลงได้ยากหากภาพลักษณ์นั้นอยู่บนพื้นฐานของความจริง และเป็นภาพที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ นักประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เพียงแต่ยกให้เป็นภาพที่เด่นชัดขึ้นและเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบเท่านั้น เช่น องค์กรหนึ่งประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เจ้าของและผู้บริหารงานล้วนเป็นคนไทย ซึ่งเมื่อผู้ใดได้รับทราบข้อมูลนี้มักจะเกิดความรู้สึกชื่นชม นักประชาสัมพันธ์สามารถนำลักษณะเด่นนี้ออกเผยแพร่ และด้วยเทคนิคการสื่อสารที่ดีจะทำให้กลายเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ภาพนี้จะคงทนตราตรึงใจองค์กรนี้ยังเป็นของคนไทย และบริหารงานด้วยคนไทย

การสร้างสรรค์ภาพลักษณ์บนความไม่จริง จะไม่เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก คนสามารถรับข้อมูลจากสื่อได้หลายช่องทาง โอกาสที่จะเปรียบเทียบและคัดเลือกข้อมูลมีมาก การปกปิดภาพที่แท้จริงเป็นไปได้ด้วยความลำบาก หากผู้บริหาร โภคทราบว่ามีการสร้างภาพบนข้อมูลที่ปรุงแต่งขึ้นจะเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ ไม่มั่นใจ ไม่พึงพอใจ และอาจขึ้นเป็นปฏิปักษ์กับองค์กรนั้นได้ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อตามแก้ไขภาพลักษณ์เชิงลบนี้

2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536: 83) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ไว้ดังนี้

1. พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีของสถาบัน หน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ พนักงาน ก็จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

2. การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่ปลอมปน ไม่โกหกหลอกลวง ให้ประชาชนหลงผิด เกิดความเชื่อถือ การหลอกลวงทำให้เสื่อมศรัทธาของประชาชน
3. การเข้ามีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุง แก้ไขปัญหาสังคม การเสียสละของหน่วยงานผู้บริหาร หรือพนักงานต่อสังคมส่วนรวม
4. การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริงให้ประจักษ์ต่อสังคม ถึงความถูกต้อง การให้บริการที่ดี
5. การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดคุณสมบัติที่ดี จะทำให้เสียภาพลักษณ์

2.1.4 ลักษณะภาพลักษณ์

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทรัสว่าง (2536: 83) ได้กล่าวถึง ลักษณะภาพลักษณ์ ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึก และทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน
2. ภาพลักษณ์ที่เสียไปแล้วมักแก้ไขได้ยาก และจะติดต่อบีบทอดจากผู้รับมอบกิจการ การดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี
3. ภาพลักษณ์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณาจะเกิดขึ้นเร็วและสลายได้เร็ว แต่ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การกระทำ การบริการแก่สังคม การสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของ จะเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร
4. ภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยถาวร เช่น ข่าวลือ การให้ร้ายป้ายสี ถ้าพิสูจน์ความจริงชี้แจงข้อเท็จจริง และการประพฤติปฏิบัติมาแต่หลัง ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์ประเภทนี้สลายไปรวดเร็ว ประชาชนจะยังเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงข้อเท็จจริงก็จะหายไปเอง เพราะข่าวลือกลัวข้อเท็จจริง

เสรี วงษ์มณฑา (2550: 20 – 25) อธิบายเกี่ยวกับลักษณะภาพลักษณ์ของผู้นำว่า ผู้นำต้องรู้จักพัฒนาสร้างภาพลักษณ์ของตนเองให้มีลักษณะ เป็นคนที่น่าเชื่อถือ เป็นคนที่น่าไว้วางใจ เป็นคนที่มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสิ่งที่ต้องทำ เป็นคนมีเสน่ห์เป็นคนที่มีความเที่ยงธรรม เป็นคนที่มีความสามารถในการสื่อสาร เป็นคนที่มีมาดน่ายกย่อง และเป็นคนที่มียศนิยมน่าชื่นชมการที่ผู้นำจะเป็นคนที่มีภาพลักษณ์ชื่อเสียงดีนั้น เขาจะต้องพิจารณามิตแห่งชื่อเสียงให้ครบถ้วน หรือจะต้องมีลักษณะภาพลักษณ์ ดังนี้

- 1) มีคุณธรรมจริยธรรม คือ มีคนชื่นชมในความเป็นมนุษย์ของเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องเป็นคนที่มีคุณธรรมมีจริยธรรม ในการทำงาน

2) มีผลงาน คือคนชื่นชมใน ผลงาน ของเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องมีผลงานเป็นที่ประจักษ์อย่างชัดเจน เป็นผลงานที่ดีมีประโยชน์ต่อประเทศชาติ และสังคม

3) มีความเป็นผู้นำ คือ มีคนพร้อมจะทำงานร่วมกับเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องเป็น ผู้นำ ที่ดี มีหลักการในการบริหารที่ดี ทำให้คนอื่นที่มาร่วมงานกับเขานั้นมีความสุขสบายใจ เขาจะต้องเป็นคนมีหลักการทำงานที่ดี มีความยุติธรรมกับคนอื่น ไม่เอาัดเอาเปรียบใคร

4) มีจิตอาสา คือ มีคนเห็นการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาสังคมของเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องมีความคิดริเริ่มในการทำงานเพื่อสังคม และมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ และพร้อมที่จะอุทิศตนทำสิ่งที่ดีงามสำหรับสังคมที่เขาจะทำได้ แม้ว่าสิ่งนั้นจะไม่ใช่น้ำที่โดยตรงก็ตาม

5) มีวิสัยทัศน์ คือ มีคนเห็นความเป็นผู้นำที่มี วิสัยทัศน์ ของเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องริเริ่มนโยบายใหม่ ๆ โครงการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์กับสังคม เขาจะต้องเป็นคนที่มีมองการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้แม่นยำ ด้วยการเป็นคนที่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ รอบด้านอย่างครบถ้วน และจะต้องมีความพร้อมและความสามารถในการที่จะให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน เพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นที่ปรากฏชัดต่อสังคม

6) มีประสบการณ์ในการทำงาน คือ มีคนเห็น ความเป็นผู้ประสบความสำเร็จ ของเขาหรือไม่ การที่จะได้รับความชื่นชมในมิตินี้ เขาจะต้องแสดงให้เห็นว่า งานที่เขาทำนั้นมีคุณภาพ มีความสำเร็จสูง อยู่ในระดับแนวหน้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.1.5 ส่วนประกอบในการสร้างภาพลักษณ์ส่วนบุคคล

ภาพลักษณ์บุคคลนั้นเป็นสิ่งมองข้ามกันต่อไปไม่ได้ เพราะลักษณะการก่อตัวของภาพลักษณ์ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจจะสังเกตได้โดยตรงและทางอ้อม ทั้งที่ผ่านสื่อมวลชนและสื่ออื่นๆ ในรูปแบบต่างกันไปจากกระบวนการรับรู้ ซึ่งต้องมีการให้ความหมายแก่สิ่งที่สังเกตนั้น ด้วยการนำไปสู่การสร้างความรู้ที่มีการแยกแยะลักษณะ ประเภท และการจัดหมวดหมู่ ล้วนแล้วแต่เป็นความรู้ที่สร้างขึ้นจากการตีความ การให้ความหมายด้วยตนเอง ทว่าความรู้ที่สร้างขึ้นมานี้เอง เกี่ยวพันกับพื้นฐานของประสบการณ์เดิม เช่น ทศนคติ ค่านิยม เกิดเป็นความรู้ที่ติดต่อบุคคลนั้น พัฒนาเป็นความผูกพัน เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบขึ้นได้ หากว่าสิ่งที่รับรู้มาใหม่นั้นขัดแย้งกับความเชื่อ ค่านิยมและทศนคติของคนที่ได้รับรู้ภาพลักษณ์แล้วก็จะเกิดความตึงเครียดในจิตใจ ทำให้มนุษย์หาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อลดความเครียดและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในใจด้วยวิธีการต่างๆ เป็นต้นว่า เปลี่ยนแปลงทศนคติเดิมที่มีอยู่ หรือปฏิเสธที่จะไม่รับรู้เรื่องราวใดๆ ที่ขัดแย้ง

กับความเชื่อเดิม รวมไปถึงการต่อต้านทุกระดับ ก็เพราะโครงสร้างการรับรู้ของแต่ละบุคคล จากภาพลักษณ์ของแต่ละบุคคลนั้น จึงประกอบด้วยข้อเท็จจริงเช่น ซาดิกานิด คุณสมบัติ ประสบการณ์ มันสมองแล้วเท่านั้น ยังสร้างด้วยจินตนาการ ให้ผู้รับรู้ภาพลักษณ์อีก หากสารนั้นเข้ากันได้หรือเสริมรับกับภาพลักษณ์เดิมของผู้รับรู้ภาพลักษณ์ ทำให้ภาพลักษณ์เกิดการเปลี่ยนแปลงมากหรือน้อยก็ได้ ในการรับรู้ขึ้นอยู่กับน้ำหนักของข้อมูลใหม่ที่ผู้รับสารได้รับมาว่าจะให้ความเชื่อถือได้แค่ไหน (เสรี วงษ์มณฑา, 2550)

ถ้าจะกล่าวให้ง่ายเข้า ในปัจจุบันมีส่วนประกอบที่สำคัญอีกหลายประการในการสร้างภาพลักษณ์ส่วนบุคคลได้โดยสรุปแล้ว ดังนี้ (ชวนะ มหิตยชิตกุล, 2542: 16 – 17)

1. บุคลิกภาพส่วนตัวที่เหมาะสม สำคัญที่สุดในการสร้างภาพลักษณ์ เพราะเป็นสิ่งที่แรกที่กระทบกับความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ ก่อให้เกิดความประทับใจ ความนิยม เลื่อมใส เกิดความเชื่อถือนมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นท่าที การแต่งกายถูกกาลเทศะ การพูด การแสดงทัศนคติ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ บุคคล องค์กรหรือสถาบันจะต้องรู้ถึงจุดดี จุดด้อยของตนไว้ก่อน ต้องทำความเข้าใจถึงลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย จากการรวบรวมทัศนคติ ท่าที ความรู้สึก แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางสร้างภาพลักษณ์ที่เหมาะสม หรือเป็นการประเมินสถานการณ์ให้ได้ ว่าเปิดรับการยอมรับหรือต่อต้านข้อมูลที่ได้นั้นต้องใกล้เคียงกับความจริง ไม่เพียงแต่ใช้ความมีชั้นเชิงในการพูด และโน้มน้าวใจด้วยวิธีการและเทคนิคที่แยบยลเท่านั้น สำคัญอย่างมากต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอ มิใช่หวงพรวิचारณญาณที่ดี โดยเฉพาะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก ต้องมีความละเอียดอ่อนมากกว่าปกติ หรืองานที่ต้องรับผิดชอบต่อคนส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่าทั้งหมดนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับการเป็นผู้นำที่ดีนั่นเอง การมีภาพลักษณ์ส่วนบุคคลที่ดีจึงอยู่กับลักษณะของผู้นำที่ดีด้วย โดยเฉพาะความเป็นกลางและมีความรับผิดชอบ

2. การวางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่ต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจคนทั่วไป ก่อนอื่นจะต้องทราบก่อนว่า บุคคลที่จะสร้างภาพลักษณ์เสมือนสินค้าของเรานั้นเป็นอย่างไร มีสถานภาพอย่างไร มีแนวทางในการดำเนินงานไปในทิศทางใด ที่ชัดเจนและตามที่ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายหรือคนทั่วไปมีความรู้สึกไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

3. เทคนิคที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ ต้องเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสูงพอที่จะดึงดูดความสนใจ หรือมีอิทธิพลพอที่จะโน้มน้าวใจให้คนทั่วไปเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลที่เสมือนสินค้า ซึ่งขึ้นกับความเชื่อถือ สร้างความประทับใจอย่างแท้จริง ไม่ใช่ใช้แค่การสร้างภาพด้วยวิธีการทางการตลาดเท่านั้น ยิ่งบุคคลที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์นั้นมีภาพลักษณ์เดิมๆ ให้เห็นเป็นทุนการรับรู้อยู่แล้ว

4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความศรัทธาในการทำงานร่วมกับคนหลายฝ่าย มีความมั่นคง และสร้างสมานฉันท์สม่ำเสมอในทุกสถานการณ์ สามารถเข้ากันคนทั่วไปได้อย่างดี มีความสนใจผู้อื่น มากกว่าตนเอง

2.2 หลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการสำรวจในรูปแบบ อาสาสมัครสำรวจบ้าน

จากภาวะการณ์ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาครอบครัวและสังคมอื่นๆ โดยเฉพาะปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบันที่เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีแนวโน้มเชื่อมโยงก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดทวีมากขึ้น ลำพังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายเดียวไม่สามารถป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจ ดังนั้นทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงได้ออกระเบียบ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการสำรวจ พ.ศ. 2549 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ปี พ.ศ. 2551 ขึ้น เพื่อให้การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสำรวจเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2.2.1 รูปแบบการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม แบ่งเป็น 3 รูปแบบที่สำคัญ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551: 15)

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนทั่วไป
 - 1.1 เครือข่ายชุมชนลักษณะปฏิบัติการ
 - 1.2 เครือข่ายชุมชนลักษณะแนวร่วม
2. การมีส่วนร่วมขององค์กร ได้แก่ องค์กรหรือมูลนิธิต่าง ๆ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานรักษาความปลอดภัยเอกชน

2.2.2 วัตถุประสงค์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2551: 15) ได้กำหนดวัตถุประสงค์วิธีการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการสำรวจในรูปแบบอาสาสมัครสำรวจบ้าน ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กรในการสำรวจ
2. เพื่อกำหนด ปรับและยกระดับลักษณะการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยเลือกใช้รูปแบบตามสถานการณ์

3. เพื่อเสนอให้มีการมีส่วนร่วมแต่ละรูปแบบ มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับรองรับอย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้การมีส่วนร่วมของส่วนต่าง ๆ ทั้ง 3 รูปแบบ เป็นเครือข่ายโยงใยซึ่งกันและกัน สามารถสนับสนุนและเกื้อกูลกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. เพื่อให้สถานีดำรจนำรูปแบบมาตรฐานที่กำหนดไว้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมตามสภาพของสถานีดำรวจ

2.2.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนทั่วไป

เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของสถานีดำรวจ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551: 15)

1. เครือข่ายชุมชนลักษณะปฏิบัติการ เป็นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมปฏิบัติกับตำรวจเพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดการจราจร รวมถึงการเข้าร่วมในการป้องกันภัยระดับเหตุและช่วยเหลือหรือกู้ภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ
2. เครือข่ายชุมชนลักษณะแนวร่วม เป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจ

2.2.4 เครือข่ายชุมชนลักษณะปฏิบัติการ

เครือข่ายชุมชนลักษณะปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551: 16)

1. เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน/ชุมชน/ท้องถิ่นให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม คุ้มครองตนเองและชุมชน
2. เพื่อเสริมสร้างบทบาทของกลุ่มพลังในการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของชุมชน/ท้องถิ่น

2.2.5 ประเด็น/ขอบเขตการดำเนินงานอาสาสมัครตำรวจบ้าน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551: 16-17)

1. รูปแบบการจัดแนวร่วมเชิงปฏิบัติการ เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้เข้าร่วมปฏิบัติกับเจ้าพนักงานตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และอุบัติเหตุต่าง ๆ รวมทั้งการตรวจตราของตำรวจสายตรวจ
2. กลุ่มเป้าหมาย
 - 2.1 ประชาชนทั่วไป ซึ่งมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่ของสถานีดำรวจ

2.2 ผู้นำชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น และสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

2.3 บุคคลในสถาบันต่าง ๆ ที่สมัครใจในการปฏิบัติหน้าที่และอุทิศเวลาให้กับชุมชน ที่ตนพักอาศัย หรือสามารถช่วยเหลือทางราชการได้ตามสมควร

3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3.2 เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อยการบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

3.3 แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ข้อมูลอาชญากรรม เบาะแสคนร้าย คดีอาญาทั่วไปและคดีอาเสพติด

3.4 ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตั้งจุดตรวจ จุดสกัดในพื้นที่

3.5 ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้นำชุมชนในหมู่บ้านรวมทั้งเป็นเครือข่ายของฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในพื้นที่

3.6 นอกเหนือจาก (1.3.1) ถึง (1.3.5) อำนาจในการจับกุมผู้กระทำ

ความผิดให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

4. วิธีขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 ให้สถานีตำรวจร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน คัดเลือกบุคคลที่สมัครใจเป็นสมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน โดยใช้

หลักเกณฑ์การคัดเลือกสมาชิกหมู่บ้านละ 5-10 คน

4.2 ให้สถานีตำรวจจัดทำโครงการฝึกอบรมให้มีความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

4.3 อาสาสมัครตำรวจบ้านที่ผ่านการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้หัวหน้าสถานีตำรวจมอบวุฒิบัตรและบัตรประจำตัวอาสาสมัครตำรวจบ้านตามแบบทำระเบียบ พร้อมทั้งออกคำสั่งแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตำรวจ

4.4 ให้สถานีตำรวจจัดฝึกทบทวนในเชิงปฏิบัติการแก่สมาชิกอาสาสมัครตำรวจบ้าน ปีละ 1 ครั้ง และชักซ้อมการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

4.5 ให้สถานีตำรวจจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน และอุปสรรค ปัญหา ข้อขัดข้อง ทุก 6 เดือน

2.2.6 กฎหมายและระเบียบที่รองรับการดำเนินการของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดไว้ว่า ให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในเรื่องอำนาจการจับกุมกรณีความผิดซึ่งหน้า ในฐานะราษฎรคนหนึ่ง และพระราชบัญญัติสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เนื่องจากการช่วยเหลือราชการการปฏิบัติงานของชาติ หรือการปฏิบัติตามหน้าที่มนุษยธรรม พ.ศ. 2543 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551: 23)

2.2.7 เกณฑ์การคัดเลือกสมาชิก/การปฏิบัติหน้าที่และการฟื้นฟูสภาพอาสาสมัครตำรวจบ้าน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2551: 25-26) ได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกสมาชิก/การปฏิบัติหน้าที่และการฟื้นฟูสภาพอาสาสมัครตำรวจบ้าน ไว้ดังนี้

1. เกณฑ์การคัดเลือก

1.1 เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยด้วยความบริสุทธิ์ใจ

1.2 เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ประจำเขตพื้นที่สถานีตำรวจ

1.3 เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ หรือชาวต่างชาติที่สมรสกับคนไทย และมีถิ่นที่อยู่อาศัยอันเป็นปกติในเขตพื้นที่สถานีตำรวจ

1.4 เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี มีอาชีพมั่นคง

1.5 ไม่เป็นผู้บกพร่องในทางศีลธรรมอันดี หรือมีพฤติกรรมอันควรสงสัยว่าพัวพันเกี่ยวกับการทำผิดกฎหมาย หรือมีอิทธิพลสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม

1.6 ได้รับการรับรองจากบุคคลที่เชื่อถือได้หรือตำรวจรวม 3 คนว่าเป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อยและเชื่อถือได้

1.7 เป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการยกย่องหรือเป็นที่นับถือของประชาชนในพื้นที่หมู่บ้าน/ชุมชน/ท้องถิ่น

1.8 สมารถใจและมีความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชน/ท้องถิ่น

2. การปฏิบัติหน้าที่และการฟื้นฟูสภาพ

อาสาสมัครตำรวจบ้านที่ได้รับการแต่งตั้งอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้คราวละ 2 ปี โดยอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ได้อีก และพ้นจากหน้าที่ เมื่อ

2.1 ขาดคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ตามเกณฑ์การคัดเลือกที่ระบุไว้ในข้อ (1)

2.2 ลาออก

2.3 ครบกำหนดการอยู่ปฏิบัติหน้าที่

2.4 ตาย

2.5 หัวหน้าสถานีตำรวจมีคำสั่งซึ่งมีผลทำให้พ้นจากหน้าที่โดยให้ถือคะแนนเสียงข้างมากของ กต.ตร. สถานีตำรวจ

2.2.8 หลักการฝึกอบรมอาสาสมัครตำรวจบ้าน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2551: 29-30) ได้กำหนดหลักการฝึกอบรมอาสาสมัครตำรวจบ้าน ไว้ดังนี้

1. ให้สถานีตำรวจจัดทำแผนการฝึกอบรมบุคคลผู้สมัครใจเป็นอาสาสมัครตำรวจบ้านเข้ารับการฝึกอบรม ณ ศูนย์ฝึกอบรมหรือสถานที่ที่เหมาะสม ระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 2 วัน หรือตามความเหมาะสม
2. ให้กองบังคับการตำรวจนครบาล/ตำรวจภูธรจังหวัดสนับสนุนวิทยากรจากหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. หัวข้อวิชา แบ่งออกเป็นภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเลือกวิชาให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ได้แก่

3.1 ภาคทฤษฎี

- (1) การป้องกันและแก้ไขปัญหาคriminalและวinaศกรรรมและความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม จำนวน 2 ชั่วโมง ได้แก่ ความสำคัญของปัญหาความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม ปัญหาการก่อวินาศกรรมและการจลาจล ปัญหาอาชญากรรม และแนวทางการแก้ไขปัญหาคriminal เป็นต้น
- (2) การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย จำนวน 3 ชั่วโมง ได้แก่ หลักการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เป็นต้น
- (3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้น จำนวน 3 ชั่วโมง
- (4) ภาควิชาการตำรวจ วิชาทหาร การบรรเทาสาธารณภัยจำนวน 2 ชั่วโมง
- (5) ความรู้เกี่ยวกับการกู้ภัยเบื้องต้น จำนวน 2 ชั่วโมง ได้แก่ การค้นหาผู้ประสบภัยและช่วยชีวิต การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานที่สูง เป็นต้น
- (6) ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดและผู้มีอิทธิพล จำนวน 2 ชั่วโมง ได้แก่ สถานการณ์เกี่ยวกับยาเสพติด ประเภทและพิษยาเสพติด มาตรการแก้ไขปัญหายาเสพติดมาตรการปราบปรามผู้มีอิทธิพล เป็นต้น
- (7) เทคนิคการสังเกตจดจำ จำนวน 2 ชั่วโมง
- (8) ความรู้ทั่วไป จำนวน 2 ชั่วโมง ได้แก่ การประสานการปฏิบัติและการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร

การร่วมปฏิบัติกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไกล่เกลี่ยกรณีข้อพิพาทเบื้องต้นในเขตพื้นที่ และการปฏิบัติตามนโยบายของหัวหน้าสถานีตำรวจที่มอบหมายให้ปฏิบัติ เป็นต้น

3.2 ภาคปฏิบัติ ได้แก่ ฝึกยุทธวิธีตำรวจ ฝึกตะบอง ทดสอบกำลังใจ (โรยตัว, โด่ดหอ) การต่อสู้ป้องกันตัว เป็นต้น

2.2.9 การบริหารจัดการ การบังคับบัญชาอาสาสมัครตำรวจบ้าน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2551: 38) ได้กำหนดการบริหารจัดการ การบังคับบัญชาอาสาสมัครตำรวจบ้าน ไว้ดังนี้

1. ให้หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นผู้บริหารงาน ควบคุม ปกครองบังคับบัญชาสมาชิกอาสาสมัคร และเชิญนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ กต.ตร. สถานีตำรวจเป็นที่ปรึกษา
2. ให้หัวหน้าสถานีตำรวจพิจารณามอบหมายให้นายตำรวจระดับรองหัวหน้าสถานีตำรวจ ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ และออกแผนการปฏิบัติภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
3. ให้สมาชิกอาสาสมัครพิจารณาคัดเลือกสมาชิกเป็นประธานและเลขานุการ
4. เมื่ออาสาสมัครคัดเลือกประธานและเลขานุการแล้ว ให้จัดทำคำสั่งระเบียบ สติษณัติ และสายการบังคับบัญชา
5. กำหนดให้มีการประชุมเพื่อร่วมวางแผน กำหนดอำนาจหน้าที่ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สมาชิกทราบ เดือนละ 1 ครั้ง
6. การปฏิบัติงานสมาชิกอาสาสมัครร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ลงประจำวันในการออกปฏิบัติงานทุกครั้ง และมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานของสมาชิกอาสาสมัครให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกสืบสิทธิประโยชน์ของสมาชิกอาสาสมัคร กรณีประสบภัยได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการช่วยเหลือราชการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตำรวจบ้าน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ ดังนี้

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตำรวจบ้าน

ปรัชญา คงสกุล (2539) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยต่อการป้องกันอาชญากรรมศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาวិจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของ

คณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจกรรมป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตอำเภอโขงเจียมจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 54.7 และเมื่อแยกเป็นรายด้านของการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม มี 3 ด้าน คือ ด้านการร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 64.0 ด้านการเสนอปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 84.9 และด้านริเริ่มสำรวจและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.2 ลักษณะพื้นฐานของคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจกรรมป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ระดับระยะเวลาการเป็นกรรมการมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจกรรมป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย แต่ลักษณะพื้นฐานของคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจกรรมป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ การมีความเชื่อถือศรัทธาเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความปลอดภัยในการให้ข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของคณะกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจกรรมป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย

สุเมธ พิมพะ (2542) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกรณีศึกษา ตำรวจบ้าน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำคัญของการจัดตั้งตำรวจบ้านอำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว กับการมีส่วนร่วมของชุมชนจากตำรวจบ้านในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในท้องถิ่น พบว่า ตำรวจบ้านหรือตำรวจอาสาสมัครป้องกันหมู่บ้าน มีความสำคัญในการช่วยเหลือหน่วยราชการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในท้องถิ่นได้อย่างดี สามารถลดอาชญากรรมในท้องถิ่นได้อย่างดี สามารถลดอาชญากรรมในท้องถิ่นได้ทำให้ปัญหาอาชญากรรมลดลงประชาชนสามารถมีส่วนร่วมปฏิบัติหน้าที่สายตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยความเต็มใจและเป็นผู้เสียสละต่อทางราชการเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีทัศนคติที่ดีต่อกันร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติการ และติดตามประเมินผล ประชาชนเชื่อว่าโครงการตำรวจบ้านสามารถป้องกันตนเองและคุ้มครองผู้อื่นให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมในท้องถิ่นได้ สามารถพึ่งตนเองและมีความสามัคคีในชุมชน ฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น ประชาชนมีความต้องการให้โครงการตำรวจบ้านต่อไป

กิตติพงษ์ เพ็ชรมุณี (2543) ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้านไม่มีสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานจนถึงขั้นก่อปัญหาทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การบริการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การบรรเทาสาธารณภัย และการให้บริการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตำรวจอาสาสมัครฯ มีการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีในทุก ๆ ขณะเดียวกันพบว่าประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ทั้งในการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้น การค้นหาสาเหตุของปัญหา การพิจารณาแนวทางและวิธีการแก้ปัญหา และการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาภายในหมู่บ้าน

อำพลวัฑฒ์ แสงเรือง (2548) ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการตำรวจบ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยงที่มีต่อโครงการตำรวจบ้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการนักท่องเที่ยงและตำรวจบ้าน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า สภาวะแวดล้อมของโครงการตำรวจบ้านที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยง และตำรวจบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือเป็นโครงการที่ช่วยแก้ปัญหาและเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยงและประชาชน รองลงมาคือเป็นโครงการที่เสริมจุดแข็งด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยงและประชาชนและเป็นโครงการที่มีประชาชนเข้าร่วม ปัจจัยเบื้องต้นที่ประชาชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยง และตำรวจบ้านพึงพอใจมากที่สุดคือ มี อบจ. ภูเก็ตรับผิดชอบดำเนินโครงการ รองลงมาคือมีงบประมาณการดำเนินงาน และมีจำนวนตำรวจบ้านปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินงานของโครงการตำรวจบ้านคือ มีการวางแผนและขั้นตอนการดำเนินงาน รองลงมาคือมีตำรวจบ้านดูแลความเรียบร้อยภายในชุมชน และมีการติดต่อตำรวจบ้าน

ผลผลิตของโครงการตำรวจบ้านคือได้รับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากตำรวจบ้าน รองลงมาคือได้รับความมั่นใจในความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินและได้มีส่วนร่วมในการการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจบ้าน โครงการตำรวจบ้านมีปัญหาด้านจำนวนบุคลากร และด้านปฏิบัติงาน อุปสรรคโครงการตำรวจบ้านคือไม่มีความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ รองลงมาคือตำรวจบ้านมีน้อยเกินไป และตำรวจบ้านไม่ค่อยให้ความสนใจชาวบ้าน จุดแข็งของโครงการตำรวจบ้าน คือ ช่วยรักษาความปลอดภัยให้ประชาชน รองลงมาคือ อยากให้มีโครงการนี้ต่อไป และทำให้ประชาชนมั่นใจในความปลอดภัยจุดอ่อนของโครงการตำรวจบ้านคือ ขาดการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ตำรวจบ้านปฏิบัติหน้าที่ไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ตำรวจบ้านอย่างต่อเนื่อง ตำรวจบ้านไม่ตั้งใจในการทำงานดูแลชาวบ้าน และตำรวจบ้านมีจำนวนน้อย และแนวทางการปรับปรุงโครงการตำรวจบ้านคือ ควรมีการจัดอบรมตำรวจบ้าน รองลงมาคือตำรวจบ้านควรมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่านี้ และควรมีการดูแลชาวบ้านเป็นพิเศษมากกว่านี้

อิทธิพล เพียงจันทร์ (2549) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของชุมชนในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของชุมชนในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมภายในชุมชนของกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกตำรวจบ้าน อาสาสมัคร และสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ผลการศึกษาพบว่า กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกตำรวจบ้าน และสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมป้องกันอาชญากรรม มีส่วนร่วมในการควบคุมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎจราจร และช่วยเหลือเมื่อมีภัยพิบัติเช่นเพลิงไหม้ แผ่นดินไหว น้ำท่วม อาสาสมัครมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน และดูแลความสงบเรียบร้อยภายในชุมชน เช่น การทะเลาะเบาะแว้ง การทำร้ายร่างกาย ซึ่งกันและกัน สมาชิกตำรวจบ้านมีส่วนร่วมในการให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน และช่วยเหลือเมื่อมีภัยพิบัติเช่นเพลิงไหม้ แผ่นดินไหว น้ำท่วม และสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมมีส่วนร่วมในการควบคุมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎจราจร และดูแลความสงบเรียบร้อยในช่วงเทศกาล เช่น ลอยกระทง สงกรานต์

พัชรพงษ์ อัครเมธากุล (2551) ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือของชุมชนในโครงการตำรวจบ้าน ต่องานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะและความร่วมมือของชุมชนต่องานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจบ้าน ผลการศึกษาพบว่า การให้ความร่วมมือของชุมชนต่องานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่ตำรวจบ้านจะให้ความร่วมมือในด้านการแจ้งข่าวการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นในชุมชนให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ สอดส่องดูแลพฤติกรรมของผู้กระทำความผิด ผู้มีอิทธิพล ตรวจตราความปลอดภัยในชุมชน งานเทศบาลของชุมชน นอกจากนี้ยังได้ร่วมดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปราบปราม จับกุมผู้เสพ ผู้ค้า ผู้จำหน่ายยาเสพติดในชุมชน ผู้ค้าไม้เถื่อน ผู้ลักลอบตัดไม้ทำลายป่า เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของชุมชนต่องานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมใน ได้แก่ การรู้จักหรือคุ้นเคยกับผู้กระทำความผิด การที่ผู้กระทำความผิดเป็นผู้มีอิทธิพล การทักท้วงหรือห้ามปรามจากญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง หรือบุคคลทั่วไป ถึงอันตรายจากการปฏิบัติงาน การได้รับการร้องขอจากตำรวจ การที่อาจได้รับอันตรายในการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ ตำรวจบ้านขาดทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานไม่เคร่งครัด ขาดการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ขาดงบประมาณ และขาดอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์

ดาวรุ่ง อรุณเวช (2548) ทำวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในมุมมองของประชาชน : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก อำเภอมือง จังหวัดอุทัยธานี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก อำเภอมือง จังหวัดอุทัยธานี มองภาพลักษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ซึ่งทำหน้าที่มาระยะหนึ่งแล้ว) อยู่ในระดับดีมาก ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่หนึ่งด้านคุณสมบัติและบุคลิกลักษณะ ด้านที่สองด้านหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านที่สามด้านบทบาทต่อการบริหารงานในท้องถิ่น และด้านที่สี่ด้านผลงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่ประชาชนมองภาพลักษณ์ที่ดีในด้านคุณสมบัติและบุคลิกลักษณะนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมีความสมบัติที่ประชาชนต้องการ ได้แก่ การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ มีลักษณะความเป็นผู้นำมีความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบ ส่วนทางด้านภาพลักษณ์เกี่ยวกับหน้าที่ตามกฎหมายนั้น ประชาชนมองภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก โดยหน้าที่ที่สำคัญของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องเป็นผู้มีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย ข้อบัญญัติ และแผนงาน ส่วนภาพลักษณ์บทบาทของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงานในท้องถิ่นนั้น อยู่ในระดับดีมากเช่นเดียวกัน โดยเป็นผู้มีบทบาทอย่างสูงต่อการเป็นผู้สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนท้องถิ่น สำหรับภาพลักษณ์ด้านผลงานนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำประปา และการขาดแคลนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ได้ในระดับดีมาก ซึ่งถ้าหากจะทำให้ประชาชนพอใจมากยิ่งขึ้น ควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์ด้วย

วิภาวัลย์ วรพุฒิพงศ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแขวงเมืองรายที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานกับภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ต่อสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่ (สท.) ของประชาชนแขวงเมืองราย ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในตัวสมาชิกสท. และภาพลักษณ์ของ สท. ที่ประชาชนประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ของสท. ในทางบวก โดยเห็นว่าเป็นผู้มีบทบาทในการนำปัญหาของประชาชนไปเสนอต่อฝ่ายบริหารให้แก้ไข มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ดี เอาใจใส่ร่วมกิจกรรมของประชาชน กิริยามารยาทดี เชื้อมั่นในตนเอง มนุษยสัมพันธ์ดี น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยิ่งของประชาชน

ประชาชนคาดหวังในตัว สท. หลายประการ เช่น ความสามัคคีของ สท. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล และความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนประสงค์ให้ สท. มีความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่ ขยัน แก้ไขปัญหา รวดเร็ว เข้าถึงประชาชน จริงใจ มีสัจจะ ยุติธรรม และไม่ทำตัวเป็นผู้มีอิทธิพล

ณัฐพัชร อำนาจประชา (2551) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ผู้สมัครรับเลือกตั้งต่อการตัดสินใจของผู้เลือกตั้ง: กรณีศึกษาการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ผู้สมัครรับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเหมืองง่าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้เลือกตั้ง ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้เลือกตั้ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้เลือกตั้ง ได้ให้น้ำหนักความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของผู้สมัครรับเลือกตั้งในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ อันดับที่ 1 ด้านคุณธรรม-จริยธรรม อันดับที่ 2 ด้านวิสัยทัศน์ (นโยบาย) อันดับที่ 3 ด้านจิตอาสา อันดับที่ 4 ด้านความเป็นผู้นำ อันดับที่ 5 ด้านผลงาน อันดับที่ 6 ด้านประสบการณ์ ซึ่งผู้ชนะการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลเหมืองง่า อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรม-จริยธรรม และด้านวิสัยทัศน์ (นโยบาย) ดีกว่าคู่แข่งอีก 2 ราย จึงทำให้ได้รับคะแนนเสียงจากผู้เลือกตั้งมากกว่า จนสามารถได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งไปในที่สุด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่า ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรม-จริยธรรมนั้น ผู้เลือกตั้งให้น้ำหนักน้อยที่สุดต่อการที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งหาเสียงโดยไม่ซื้อเสียง นั้นหมายความว่าผู้เลือกตั้งมีทัศนคติว่าการซื้อเสียงไม่ใช่ภาพลักษณ์ที่เลวร้ายมากนักของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งเป็นทัศนคติที่ควรมีการดำเนินการปรับแก้ให้ถูกต้องต่อไป

นอกจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ผู้เลือกตั้งยังให้น้ำหนักความสำคัญต่อปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้คือ อันดับที่ 1 ความเป็นคนท้องถิ่น อันดับที่ 2 ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันดับที่ 3 ความเป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก อันดับที่ 4 ความเป็นผู้ที่ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนให้การสนับสนุน (มีแนวโน้มจะชนะการเลือกตั้ง) อันดับที่ 5 ความสม่ำเสมอในการออกพบปะประชาชน อันดับที่ 6 ระดับการศึกษา อันดับที่ 7 ความเป็นผู้มีฐานะการเงินมั่นคง อันดับที่ 8 เคยพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือกัน อันดับที่ 9 ความรู้จักเป็นการส่วนตัว

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2550) ที่ได้อธิบายลักษณะภาพลักษณ์ของบุคคล และผู้นำที่เหมาะสมไว้ 6 ด้าน คือ มีคุณธรรมจริยธรรม มีผลงาน มีความเป็นผู้นำ มีจิตอาสา มีวิสัยทัศน์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้ 5 ด้าน ดังนี้

