



ภาพลักษณ์สถาบันตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็น
ของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ศาสตราจารย์สุกิจ พวงประทุม

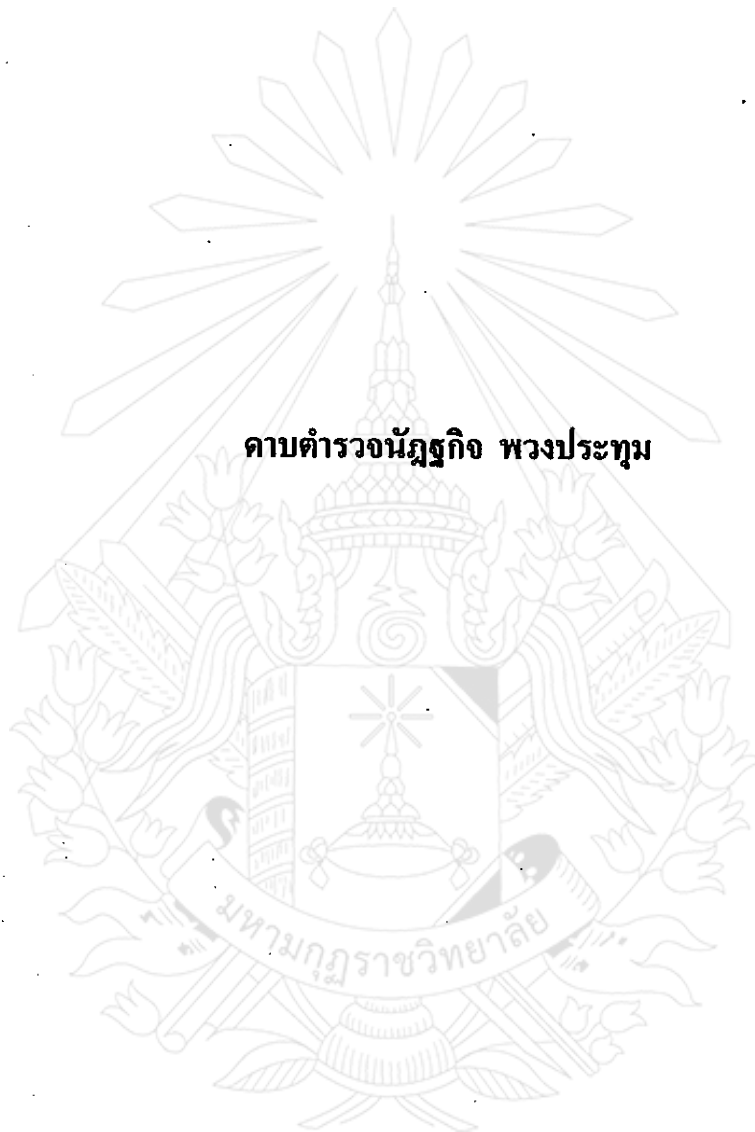
ศาสตราจารย์พิเศษ เป็นรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการตามแหล่งศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๓

**ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็น
ของประชาชนผู้มาใช้บริการ**



ดาบตำรวจนันทก้อง พวงประทุม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๓

B 13173

**THE IMAGE OF MUEANG SURATTHANI POLICE STATION IN THE OPINION OF
PEOPLE TOWARD USING SERVICES**

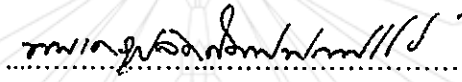
POLICE SENIOR SERGEANT MAJOR NATTHAGIT PUANGPHRATHUM



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2553 [2010]**

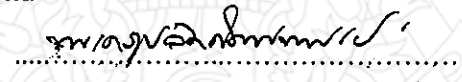
หัวข้อสารนิพนธ์ : ภาพลักษณ์สถานีตำรวจเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของ
ประชาชนผู้มาใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา : คาบตำรวจนิติธุรกิจ พวงประทุม
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ตริทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาสมพล ธมฺมวฑฺฒโก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

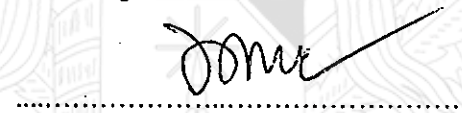

.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


.....
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


ประธานกรรมการ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลชาติ ตริทรัพย์)

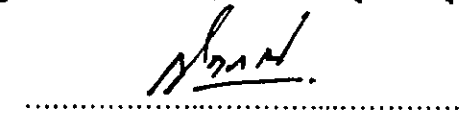
อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(พระมหาสมพล ธมฺมวฑฺฒโก)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

กรรมการ


.....
(ดร. กัณตถณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Image of Mueang Suratthani Police Station in the Opinion of
People Toward Using Services
Student's Name : Police Senior Sergeant Major Natthagit Puangphrathum
Department : Government
Advisor : Asst. Prof.Dr. Detchat Treesap
Co - Advisor : Phramaha Sompol Dhammawitakgo

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaiyajan
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Dean of Graduate School**

Thematic Committee

P. Sampipattanaiyajan
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn) **Chairman**

D. Treesap
.....
(Asst. Prof.Dr. Detchat Treesap) **Advisor**

Phramaha Sompol Dhammawitakgo
.....
(Phramaha Sompol Dhammawitakgo) **Co - Advisor**

S. Chaimusik
.....
(Asst. (Emeritus) Prof. Dr.Sukit Chaimusik) **Member**

K. Nuthongkaew
.....
(Dr. Kantaphon Nuthongkaew) **Member**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ภาพลักษณ์สถานีตำรวจเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา	: คาบตำรวจนิติธุรกิจ พวงประทุม
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เศษชาติ ตรีทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระมหาสมพล ธมฺมวิทุกโก
ปีการศึกษา	: 2553

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้ที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติ t - test และ F - test รวมถึงการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Scheffe's method

ผลการวิจัย พบว่า

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศอาชีพ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ผู้บังคับบัญชาของสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ควรสนับสนุน และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม, รวมถึงให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้า ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง, ให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ, รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาราจรโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ, เจ้าหน้าที่ที่อยู่ให้มีท่าที่เป็นมิตร เต็มใจให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมถึงให้เจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ต่อไป



Thematic Title : The Image of Mueang Suratthani Police Station in the Opinion of People Toward Using Services

Student's Name : Police Senior Sergeant Major Natthagit Puangphrathum

Department : Government

Advisor : Asst. Prof.Dr. Detchat Treesap

Co - Advisor : Phramaha Sompol Dhammawitakgo

Academic Year : B.E. 2553 (2010)

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study to the image of Muang Suratthani police station in the opinion of people toward using services, 2) to compare the opinion of people toward using serves image of Mueang Suratthani police station having different gender, age, educational levels, career and monthly income as differently. 3) to study the suggestions on problems and promotion ways for serves the image of Mueang Suratthani police station. The studied populations were namely all 234 people of sample group. The instruments in data collection were namely questionnaire and data analysis using ready-made program of computer. The statistics using data analysis were namely percentage value, mean, standard deviation, hypothesis test with statistical valuing of t-test and F-test including paired comparison using Scheffe's method

The results of research were found as follows :

The image of Mueang Suratthani police station in the opinion of people toward using serves in overview was in moderate level separating as gender, age, educational levels, career and monthly income. When considering as each aspect found that the controls and manage the traffic, was in much level, gives the justice, and serving for people was in the least level.

The result of satisfaction comparison of people for the image of Mueang Suratthani police station service using separating as age, educational levels, and monthly income, found that, They were different as statistical significance at 0.01. whereas gender and career levels found that, They were not different as statistical significance at 0.05

The suggestions on problems and remedy for Image of Mueang Suratthani police station the superior of Mueang Suratthani police station should support and encourage the policeman has honesty and persist in the morals. Include the policeman has standing in the justice. The training and announce the knowledge, understanding establish in traffic discipline for student, under graduate and people. Include a chance for people in participate the traffic remedy by people has given one's opinion letter, telephone, and other. The policeman has the attitude is friendly. And has willing to serve with people person come to use serve, and the policeman will listen to the suggestion of people person come to use serve, that will make service quality development having more high efficiency that bring to develop Mueang Suratthani police station in the future.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้อย่างดียิ่ง ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ การปกครอง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เศรษฐา ตริทรัพย์ และพระมหาสมพล ธรรมวิตโก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้แนวคิด ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจริญ ศรีประดิษฐ์ พันตำรวจโทสุพล สภากาญจน์ และนายไกรพล สาธารณะ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี และประชาชนผู้มาใช้บริการทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา บูชาแต่บิดา มารดา คุณครู อาจารย์ และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

ดาบตำรวจนันทกิจ พวงประทุม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี	13
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานสถานีตำรวจ	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ	32
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ	49
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	72

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	74
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	74
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	75
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	75
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	76
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	78
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	79
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
4.1.	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	83
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
ตอนที่ 1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
ตอนที่ 2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ	87
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	91
ตอนที่ 4	ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน	141
ตอนที่ 5	ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพ ลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี	153

บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	157
	5.1 สรุปผลการวิจัย	158
	5.2 อภิปรายผล	163
	5.3 ข้อเสนอแนะ	171
	5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	171
	5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	173
บรรณานุกรม		174
ภาคผนวก		179
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	180
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	182
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	186
	ภาคผนวก ง ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย	188
	ภาคผนวก จ แบบสอบถาม และค่า IOC	193
ประวัติผู้วิจัย		203

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	85
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	86
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้/เดือน	86
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี โดยรวม	87
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านอำนวยความสะดวก	88
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านควบคุมและจัดการจราจร	89
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านการบริการประชาชน	90
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	91
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจรของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	94

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ	120
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้าน อำนาจความยุติธรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ	122
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้าน ควบคุมและจัดการจราจรของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ	125
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการ บริการประชาชนของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ	128
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุ ราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	130
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้าน อำนาจความยุติธรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน	132
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้าน ควบคุมและจัดการจราจรของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน	135
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการ บริการประชาชนของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน	138
ตารางที่ 4.30	แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการตามเพศ	141
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้ บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามอายุ	142

ตารางที่ 4.32	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานีตามอายุ	143
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้ บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับ การศึกษา	144
ตารางที่ 4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ ธานีตามระดับการศึกษา	145
ตารางที่ 4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา	146
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา	147
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้ บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับอาชีพ	148
ตารางที่ 4.38	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้ บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามรายได้ต่อ เดือน	149
ตารางที่ 4.39	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ ธานีตามรายได้ต่อเดือน	150
ตารางที่ 4.40	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกธรรมชาติของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานีตามรายได้ต่อเดือน	151
ตารางที่ 4.41	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานีตามรายได้ต่อเดือน	152

ตารางที่ 4.42	แสดงค่าความดีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาภาพลักษณ์การบริการของ สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	153
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าความดีแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานี ตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	155



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

73



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงไม่สามารถที่จะอยู่หนึ่งเฉยได้อีกต่อไป จะต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือหาแนวทางในการพัฒนา องค์กรของตนเองให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถดำรงอยู่ ได้ภายใต้สภาวะการณ์ ปัจจุบัน สิ่งสำคัญในการจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จของงาน ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นพื้นฐานที่องค์กรขนาดใหญ่ทุกแห่งให้ความสำคัญ เป็นเรื่องของการ สร้างสรรค์ที่ต้องใช้เวลา ในการสร้างอย่างยาวนานและต่อเนื่อง จึงเปรียบเสมือนบุคลิกเฉพาะตัว ขององค์กรเพียงแต่จะชัดเจนหรือไม่เท่านั้นเอง องค์กรในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสาธารณะหรือเป็น องค์กรของมวลชนมากขึ้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อประโยชน์ขององค์กรและประชาชน จึงเป็น ความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร การที่มีบุคคลที่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จะ ส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมในทางบวกต่อองค์กรนั้น ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวถึงการสนใจเข้าร่วม กิจกรรม การสนับสนุนกิจกรรม ทั้งยังมีผลต่อความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อกลุ่มต่างๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ภาพลักษณ์ของแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกัน ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต้อง เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง สอดคล้องกับพฤติกรรมขององค์กร ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งจากดีเป็น ไม่ดี หรือจากไม่ดีเป็นดี ก็ได้ ภาพลักษณ์ ในเชิงบวกมีความจำเป็นต้องสร้างและรักษาไว้ให้ยาวนานที่สุด เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ ความ เข้าใจ เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะสามารถช่วยให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานไปได้อย่างมั่นคง การตรวจสอบติดตามประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำ อยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ เนื่องจากสถานการณ์แวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงไป หากมี ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรจะได้ทราบและหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสม ทันทีทันที แต่ ถึงแม้ว่าองค์กรจะสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้นแล้วก็ตามสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามก็คือ ความรู้สึกนึกคิดของ ประชาชน ซึ่งมักจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการมุ่งเน้นการทำงาน ในการให้บริการประชาชน และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามโครงการ

ต่างๆ ในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ โดยจัดให้มีการแข่งขันฟุตบอลเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการตำรวจกับประชาชนให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เล็งเห็นว่าปัจจุบันสภาพสังคมมีความเจริญทางวัตถุในอัตราค่อนข้างสูง แต่ความสัมพันธ์ของคนในสังคมกลับมีแนวโน้มลดน้อยลง การดำเนินชีวิตในสังคม ลดการพึ่งพาอาศัยกันมากขึ้น เพื่อนบ้านไม่มีความใส่ใจสนใจช่วยเหลือกัน อีกทั้งภาระงบประมาณของรัฐบาลที่ต้องสูญเสียไปใช้ในการเร่งรัดพัฒนาหรือฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมในด้านต่างๆ ในการพัฒนาประเทศทำให้การปฏิบัติการในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังคงมีข้อที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นจำนวนปริมาณของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความด้อยประสิทธิภาพของการทำงาน อาวุธยุทโธปกรณ์เครื่องตรวจหาที่ล้าสมัย ภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดีของข้าราชการตำรวจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาแนวทางใหม่ เพื่อจะได้นำมาทดลองหรือปรับใช้ในระบบการป้องกันและปราบปรามที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเข้ากันได้ดีกับวิถีชีวิตของประชาชน

สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้การดูแลประชาชนในหลายๆ ด้าน เช่น ทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน งานด้านการบริการประชาชน และงานด้านอื่นๆ การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจะสัมฤทธิ์ผลหรือล้มเหลว ก็ต้องได้รับความร่วมมือของประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น การที่ประชาชนจะให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลืองานของตำรวจอย่างเต็มที่ ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีต้องดี ประชาชนมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้น จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะรับราชการตำรวจประจำอยู่สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มีความสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน ว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์อย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ในการส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี เฉลี่ยในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 600 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนี้

- ด้านอำนวยความสะดวก
- ด้านควบคุมและจัดการจราจร
- ด้านการบริการประชาชน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานีจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.6.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน

1.6.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

1.6.4 ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ให้เป็นที่หน้าเชื่อถือ ศรัทธา ต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ความคิดเห็น หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละคนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร หรือประสบการณ์ตรง ของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี แล้วเกิดความรู้สึกนึกคิดเฉพาะแต่ละบุคคล แสดงทัศนะชอบ ไม่ชอบหรือแสดงความรู้สึกที่ไม่ดีออกมาใน 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ ของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมใน 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจที่เกี่ยวข้องกับมีพนักงานสอบสวน มีเพียงพอและมีความเหมาะสมกับการรับแจ้งความ มีเจ้าหน้าที่สืบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวน อำนาจความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใสและเป็นธรรม รวมถึงการ

ประกาศหลักเกณฑ์การประกันตัวผู้ต้องหา มีจุดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับหลักฐานการแจ้งความร้องทุกข์

ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ภาพลักษณ์ในการ จัดตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร จัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชน หรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว

ด้านการบริการประชาชน หมายถึง ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย คุณภาพบริการ ตลอดจนความมีจริยธรรมและความสุภาพเรียบร้อย มีการรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1)เพศชาย และ2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 30 ปี, 2) 31-40 ปี, 3)41-50 ปี, และ4) 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา/ปวช., 3) อนุปริญญา/ปวส., และ4)ปริญญาตรี/สูงกว่า

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ 1) เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป, 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, 3)รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และ4)มีสถานภาพนักเรียน/นักศึกษา

รายได้/เดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท, 2)5,000-10,000 บาท, 3)10,001-15,000 บาท, และ4)สูงกว่า15,001 บาทขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานสถานีตำรวจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจมีความคล้ายคลึงกันหรือมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็น ในสิ่งนั้นๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการสามารถสรุปได้ดังนี้

Foster ได้กล่าวว่า แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุอยู่ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือประสบการณ์ความคิดเห็นเกิดขึ้น บุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และตัดสินใจค่านิยม ไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน¹

Oskamp ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องและแตกต่างในบาง ประเด็น ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (**Gene and physiological Factors**) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (**Direct Personal Experience**)คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึก และความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มกั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบเนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (**Parental Influence**) เป็นปัจจัยที่บุคคล เมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพล จากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้ง ในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (**Group Determinants of Attitude**)เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็น กลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็น เพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

¹ ภัฏญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการ สถานประกอบการ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 42.

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ²

อเนก บุญภาวิน ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆอย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

²ศิริกัญญา เหล่างาม, “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการกระทำระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 40.

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน³

1. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีที่สร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวทางเดียวกันและสามารถจัดอันดับต่ำสุดหรือสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี - เลว ชัย - ภัย เป็นต้น

4. วิธีแบบลิเคอร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายที่มีชื่อว่า มาตรวัดรวม ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยการสร้างข้อความขึ้นให้มีลักษณะเป็นบวกและลบพอๆ กัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ แล้วกำหนดคำตอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบ ก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเห็นด้วย (Positive) หรือคัดค้าน (Negative)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำวิธีของลิเคอร์ทมาใช้ในการวัดความคิดเห็น โดยสร้างมาตรวัดรวมแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มีความเห็นมากที่สุด มีความเห็นมาก มีความเห็นปานกลาง มีความเห็นน้อยและมีความเห็นน้อยที่สุด⁴

³อเนก บุญภาวิน, "องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล", **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546 หน้า 24.

⁴อุรีรัช ชลารัตน์, "ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี", **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี), 2549, หน้า 11.

สรุปได้ว่า การศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นเป็นประโยชน์ในการกำหนดแบบแผนการวางนโยบายต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายหรือลัทธิหรือนโยบาย เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเรียบร้อย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในเรื่องความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังต่อไปนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งก็คือ ทัศนนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง⁵

Mailer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และการแปรความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง และยังพบว่า เมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นแต่การแสดงความคิดเห็นดังกล่าวเป็นผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่แท้จริงแต่อย่างใด และมีความคิดเห็นบางอย่างก็เป็นผลของการแปลความหมายข้อเท็จจริงโดยลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น⁶

สรุปได้ว่า ความเห็นชี้ให้เห็นทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้นๆ

Engle และ Shellgrove ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่⁷

⁵ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524), หน้า 246.

⁶กัญญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 40.

⁷Engle, T.L.and L.Shellgrove, **Psychology:Principle and Application**, (New York : Hacourt Brace and World.Inc, 1969).

ฉรรงค์ ศรีสวัสดิ์ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่บุคคลมีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสิ่งแวดล้อมต่างๆจึงแตกต่างจากทัศนคติในแง่ที่ว่า ความคิดเห็นเป็นความอิสระจากอารมณ์หรือไม่มี อารมณ์แอบแฝงอยู่ และส่วนประกอบด้านความรู้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งเด่นชัดในความคิดเห็น โดย ความรู้อาจอยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ⁸

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่ การแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะ อย่างต่อสถานการณ์ภายนอก⁹

โสภา ชูพิกุลชัย ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ๆ แต่เป็นลักษณะ ที่ไม่ลึกซึ้ง บางอย่างเป็นความคาดหวัง บางอย่างคาดคะเนไม่ได้เป็นเพียงความชอบเท่านั้นสามารถ แสดงออกในรูปแบบของคำพูดได้¹⁰

สมยศ อักษร ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับ จิตใจ ด้วยการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่าง บุคคลหรือกลุ่มคน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยง่าย ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย¹¹

⁸ฉรรงค์ ศรีสวัสดิ์, **การวิเคราะห์การปลูกป่าฟื้นทางด้านสังคมศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526), อัดสำเนา.

⁹ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, (กรุงเทพฯ มหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520), หน้า 25.

¹⁰โสภา ชูพิกุลชัย, **ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, 2523), หน้า 218.

¹¹สมยศ อักษร, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาตต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546 หน้า 13.

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีพื้นฐานมาจากความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลมาเป็นเกณฑ์ก่อนการตัดสินใจแสดงออกมาในรูปของภาษาเขียน ภาษาพูด ในลักษณะเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือเฉยๆ ก็ได้

3. ความสำคัญของความคิดเห็น

Feidman ได้กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีความเห็นต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best ได้กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ชักถาม บันทึกลง และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า “วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

4. ประเภทของความคิดเห็น

Remmer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดเชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้

ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา

ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นจากสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย¹²

¹²Feidman, M.P., *Psychogy in Industrial environment*, (London : Butter worth and co.ltd., 1971), p 17.

สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวข้างต้นออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกความเข้าใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอักษณาสัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้งื่อนไขเฉพาะหนึ่งๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอักษณาสัยเช่นกันแต่เป็นอักษณาสัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มมนำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มมนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก Victor H. Vroom โดยอธิบายว่า “การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ และผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้น และจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์

ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

2. ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ เชลลี (Shelly) ได้กล่าวว่า คือความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกของมนุษย์จะตกอยู่ในความรู้สึกสองแบบนี้

ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบของความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพอใจโดยความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้แท้จริงแล้วความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” นั้นเป็นความหมายเดียวกับ “ทัศนคติ” คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะข้างต้น¹³

3. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) เดิมใช้คำว่า จิตภาพ แต่ไม่มีผู้นิยมใช้ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนคราธิปพงษ์ประพันธ์ ได้ทรงเสนอให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทนซึ่งหมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น¹⁴ คำว่าภาพลักษณ์นี้มักใช้สับสนกับคำว่า “ภาพพจน์” ซึ่งหมายถึง ถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นก็เป็นภาพ¹⁵ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Figure of speech มากกว่า แต่ในความเข้าใจของคนทั่วไป “ภาพพจน์” และ “ภาพลักษณ์” ได้ถูกนำมาใช้ในความหมายเดียวกันในภาษาอังกฤษคือคำว่า “Image” ซึ่งในอดีตนิยมใช้คำว่า “ภาพพจน์” แต่ในปัจจุบันคำว่า “ภาพลักษณ์” มีผู้นิยมใช้มากขึ้น

¹³Shelly, M.W, **Responding to Social Change**, Pennsylvania: Down, (Hutchinson Press. 1995), p.9.

¹⁴ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์เคชั่น จำกัด, 2546), หน้า 821.

¹⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 820.

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอักษณาสัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้งื่อนไขเฉพาะหนึ่ง ๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอักษณาสัยเช่นกันแต่เป็นอักษณาสัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มมนำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มมนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกรู้คิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ยังเป็นคำที่คนส่วนใหญ่มักเข้าใจผิดและมีการนำไปใช้คิดมากใกล้เคียงกับคำว่า “การประชาสัมพันธ์” อีกด้วย ซึ่งในแง่การประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์มีความหมายใกล้เคียงกับ “ความประทับใจที่ถูกต้อง” (Correct Impression)¹⁶

ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก เพราะที่เกิดจากการรับรู้หรือความคิดคำนึงมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพที่คิดคำนึงนั้นอาจจะตรงกับความจริงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้¹⁷ ภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้ อาจเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้นคือบุคคล องค์กรสถาบัน หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเราหรืออาจเป็นภาพที่เราเ็นึกสร้างขึ้นเองก็ได้¹⁸ สอดคล้องกับพรทิพย์ วรกิจโกคาทร ซึ่งกล่าวว่า ภาพพจน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแก่จิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้น ๆ ได้ โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์มาในอดีตและด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา¹⁹

¹⁶วิรัช ลภีรัตนกุล, **การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์**, พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), หน้า 77.

¹⁷เสรี วงษ์มณฑา, **การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.n. การพิมพ์, 2540), หน้า 65.

¹⁸วิรัช ลภีรัตนกุล, **การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์**, อ้างแล้ว, หน้า 76.

¹⁹พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, **ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), หน้า 124.

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน หรือการดำเนินงาน จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

4. ความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ เป็นภาพที่ฝังลึกในใจของผู้รับรู้และก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม และทัศนคติ ที่จะมีส่วนต่อการตัดสินใจของบุคคลทั้งในด้านดี (เชิงบวก) และในด้านที่ไม่ดี (เชิงลบ) ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรหรือสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจการสนับสนุนและการให้ความร่วมมือ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่หากองค์กรใดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้าน การดูหมิ่นเกลียดชัง การทำงานก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น องค์กรหรือสถาบันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดี การส่งเสริมภาพลักษณ์ การปรับปรุงภาพลักษณ์ หรือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี เป็นที่ยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงขององค์กรหรือสถาบันในอนาคต

5. ลักษณะของภาพลักษณ์

วิจิตร อวาทกุล จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประการ คือ

- 1) ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน
- 2) ภาพลักษณ์ที่เสียไปแล้ว จะแก้ไขยากและจะติดต่อดื้อสืบทอดจากผู้รับมอบกิจการเพื่อดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี
- 3) ภาพลักษณ์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณา จะเกิดขึ้นและสลายได้อย่างรวดเร็ว แต่ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เช่นการกระทำ การบริการแก่สังคม การสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของจะเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร
- 4) ภาพลักษณ์ที่ไม่ถาวร เช่น ข่าวลือ ถ้าสามารถพิสูจน์ความจริง หรือได้มีการชี้แจง / ให้ข้อเท็จจริงแล้ว กอปรกับมีการประพฤติปฏิบัติดีมาแต่หนหลัง ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์ประเภทนี้สลาย

ไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจะยังคงเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงให้เห็นข้อเท็จจริง ข่าวลือก็จะสลายไป²⁰

Daniel, J. Boorstin จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประเภท คือ

- 1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์และสร้างความประทับใจบางอย่าง อาจเป็นการสร้างภาพลักษณ์สู่ความมีชื่อเสียงของเครื่องหมายการค้าและชื่อสินค้า ให้ประทับใจอยู่ในจิตใจของผู้บริโภค
- 2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ของสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ใดๆ เลย ถ้าไม่ได้รับความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ใช้ได้ผลมากที่สุดสำหรับองค์กรคือ ภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือ
- 3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น โดยมีการวางแผนอย่างสร้างสรรค์ แผนการสร้างภาพลักษณ์ จะต้องกำหนดให้เหมาะสมกับหน่วยงาน รวมทั้งเหมาะสมกับผู้รับ หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ในช่วงแรกของการสร้างภาพลักษณ์นั้น ภาพลักษณ์จะต้องมีความสอดคล้องกับหน่วยงานหรือผลิตภัณฑ์ ตลอดจนกลุ่มเป้าหมาย แต่หลังจากนั้นภาพลักษณ์จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของ และอาจนำมาเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของหน่วยงานได้
- 4) ภาพลักษณ์ต้องมีลักษณะเรียบง่าย ในบางครั้งสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์อาจมีความยุ่งยากซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ เช่น สินค้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีระดับสูง ส่วนใหญ่จะนำเสนอภาพลักษณ์ในลักษณะที่เรียบง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความรำคาญใจของกลุ่มเป้าหมาย
- 5) ภาพลักษณ์ต้องชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นรูปธรรม การนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ สู่สาธารณชน จึงต้องนำเสนอสิ่งที่เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความลึกซึ้ง มีจุดเด่นที่ทำให้จดจำได้ง่ายซึ่งส่วนมากจะเลือกกล่าวถึงเฉพาะข้อดีบางอย่างของผลิตภัณฑ์ องค์กร หรือบุคคลนั้น ๆ
- 6) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ตีความหมายได้เป็นสองนัย ซึ่งหมายถึง ความคลุมเครือระหว่างจินตนาการกับความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง²¹

²⁰วิจิตร อวระกุล, **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 189.

²¹Danil, J. Boorstin, *The Image : a Guide to Psuedo – Events in America*, (New York : Athenneumm, 1973), p. 185

6. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นภาพที่ปรากฏขึ้นในใจคน เป็นความรู้สึกประทับใจของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การเกิดภาพลักษณ์ มีทั้งจากที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบุคคล หรือจากการปรุงแต่งขึ้นมาโดยการกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะให้เกิดภาพลักษณ์อย่างไร Kenneth E. Boulding ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” และ “คุณค่า” ที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ โดยแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการเก็บสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในโลกรอบๆ ตัว ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลจึงเป็นที่รวมของสิ่งต่างๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริงเนื่องจากเราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ได้เสมอไป เราจึงได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่ชัดเจนมากนัก เราจึงต้องตีความหมายหรือให้ความหมายแก่สิ่งเหล่านั้นด้วยตนเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในโลก และพฤติกรรมของตนเอง จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตนเองมีอยู่ในสมองด้วย

Boulding ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแบ่งเป็น 4 ส่วน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว องค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ จากกันได้อย่างเด็ดขาด ดังนี้

- 1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยผ่านการรับรู้
- 2) องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท คุณสมบัติ ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้
- 3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ

4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Actinide Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมาย หรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก²²

7.ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช ลภีรัตนกุล ได้จำแนกภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะหมายรวมถึงด้านการบริหารจัดการ สินค้าผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการที่บริษัทนั้นจำหน่าย

2) ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน โดยมากจะเน้นที่ตัวสถาบันหรือองค์กรของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product / Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมตัวองค์กรหรือบริษัท

4) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือตรา (Brand) ใด ตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการโฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)²³

สำหรับองค์กรตำรวจซึ่งเป็นองค์กรเพื่อสาธารณะ จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนร่วม โดยการให้ความมั่นคงและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนภายในประเทศ ดังนั้น องค์กรตำรวจจึงจัดอยู่ในประเภทภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าประเภทภาพลักษณ์ของสถาบัน หากองค์กรตำรวจมีความประสงค์ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กร จึงต้องศึกษาทั้งด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการต่างๆ ที่จัดให้ประชาชนด้วย

²²Kenneth E.Boulding, The image : Knowledge in Life and Society, (Michigan : The University Of Michigan Press , 1975), p 19.

²³วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, อ่างแล้ว, หน้า 81.

8. การสร้างภาพลักษณ์

การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้เวลา เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนฝังรากฐานมั่นคงอยู่ในจิตใจ และเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน²⁴ กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ตามความเห็นของ Gregory และ Wiechmann ให้ดำเนินการดังนี้

- 1) สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
- 2) ปรับปรุงองค์กรในเรื่องการบริหารจัดการทั้งหมด
- 3) วางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์
- 4) เข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
- 5) สร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ค้ำจุน
- 6) เข้าไปช่วยเหลือเมื่อมีสถานการณ์ที่วิกฤต
- 7) ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันกับที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน

สำหรับการสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จ มีหลัก 6 ประการ คือ

- 1) การรับรู้ โดยการศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์จะต้องกล่าวถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเชื่อถือ
- 2) ทิศทาง จะถูกกำหนดโดยผู้บริหาร เพราะเป็นผู้เข้าใจหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน สามารถทำให้ภาพลักษณ์อยู่ในทิศทางที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการสร้างงาน
- 3) รู้จักตัวเอง องค์กรควรทราบภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดอะไร ควรมีการวิจัยก่อน ระหว่าง และหลังจากการวางโครงการภาพลักษณ์
- 4) จุดเน้น ต้องรู้ว่าองค์กรกำลังทำอะไร ยิ่งเข้าใจลูกค้าดีขึ้นเท่าใดจะทำให้องค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อการยอมรับของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น
- 5) การสร้างสรรค์ ต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าและให้โยงเข้าไปสู่จุดนั้น
- 6) ความคงเส้นคงวา มักควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย²⁵

²⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 78.

²⁵เรื่องเดียวกัน.

วีรช ฤทธิรัตนกุล ได้กล่าวถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่เป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานและวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมี 4 วิธี ดังนี้

- 1) ค้นหาจุดดีและจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนของภาพลักษณ์ที่หน่วยงานมีอยู่ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานขั้นต่อไป
- 2) วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่ซึ่งองค์กร หรือสถาบันต้องการสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชน เช่น จุดยืนขององค์กรคืออะไร หน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด เป็นต้น
- 3) คิดหัวข้อ (Themes) ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ คือ เนื้อหา ข่าวสาร (Message) ที่จะใช้เผยแพร่ต่อกลุ่มประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นคำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ก็ได้
- 4) ใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ ช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น²⁶

9.ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

จิตร อวาระกุล ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ออกเป็น 5 ประการ คือ

- 1) พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีขององค์กร สถาบัน หน่วยงาน รวมถึงบุคลากรในองค์กร
- 2) การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่ปลอมปน ไม่โกหกหลอกลวง ประชาชนหลงผิดเกิดความเชื่อถือ
- 3) การเข้ามีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุง แก้ไขปัญหาสังคม การเสียสละของหน่วยงาน ผู้บริหาร หรือบุคลากรต่อสังคมส่วนรวม
- 4) การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริง ให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้อง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต่อประชาชน การไม่เอาเปรียบสังคม
- 5) การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดคุณสมบัติ จะทำให้เสียภาพลักษณ์²⁷

²⁶วีรช ฤทธิรัตนกุล, **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**, อ่างแล้ว, หน้า 83.

²⁷จิตร อวาระกุล, **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**, อ่างแล้ว, หน้า 188.

10. การวางแผนสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อาวะกุล ได้กำหนดแนวทางการวางแผนสร้างภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประการ คือ

- 1) จำแนกวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร เพื่อป้องกันภาพลักษณ์เชิงลบและเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวก
- 2) กำหนดเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ให้เหมาะสมกับสภาพและกลุ่มเป้าหมาย
- 3) กำหนดวิธีการและสื่อ ตลอดจนกิจกรรมที่จะดำเนินการ
- 4) ใช้การโฆษณาองค์กร ตลอดจนกิจกรรมที่จะประชาสัมพันธ์
- 5) ใช้อุปกรณ์ ตลอดจนการประสานสื่อสารมวลชนอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ
- 6) สำรวจ ประเมิน ทำที่ความรู้สึกรู้สึกที่สนใจของประชาชนเพื่อการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข²⁸

11. การเสริมสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อาวะกุล ได้วางแนวทางวิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ดังนี้

- 1) การเสริมสร้างจริยธรรมและคุณธรรมแก่บุคลากรในองค์กร
 - (1) การมีคุณธรรม โอบอ้อมอารี
 - (2) การมีเกียรติ ชื่อเสียงดีเด่น
 - (3) การเป็นพลเมืองดี
 - (4) ความยุติธรรม
 - (5) ความน่าเลื่อมใสศรัทธา
 - (6) การได้รับการยกย่องนับถือ
 - (7) การประกอบคุณงามความดี
 - (8) การนึกถึงประโยชน์ส่วนร่วม
 - (9) การมีเมตตาจิต ไม่ทอดทิ้งสังคม มีใจโอบอ้อมอารี ทำบุญกุศล
 - (10) ความรับผิดชอบ
- 2) การเสริมสร้างความนิยม (Good Will) แก่บุคลากร โดยการสนับสนุนดังนี้
 - (1) ให้ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
 - (2) ให้มีความสุภาพ มารยาทดี อดทน อดกลั้น ละวาง
 - (3) ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี

²⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 190.

- (4) บริการสะดวก รวดเร็ว
 - (5) ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - (6) ให้นำเพื่อสาธารณประโยชน์
 - (7) ไม่ทุจริต คอโกง
 - (8) จิตใจเอื้อเฟื้อ ไม่เห็นแก่ตัว
 - (9) เสนอบริการใหม่ ๆ
 - (10) ความเจริญก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 - (11) ความรักใคร่สามัคคี
- 3) การเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กร
- (1) ชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง
 - (2) สร้างความดีเด่นให้องค์กร โดยมีผลงานออกมาสู่สังคมหรือประชาชน
 - (3) ชี้แจงทำความเข้าใจ ป้องกันข่าวลือ ให้ร้ายป้ายสี เข้าใจผิด
 - (4) แก้ไขการดำเนินการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร
 - (5) แก้ไขความประพฤติกของบุคลากรในองค์กร
 - (6) เผยแพร่คุณงามดี เกียรติยศ ชื่อเสียง
 - (7) เปิดเผยถึงฐานะความภาคภูมิใจ
 - (8) ดำเนินการในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามขององค์กร
 - (9) ปรับปรุงซ่อมแซมตกแต่งบริเวณสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
 - (10) ระมัดระวังการพูด การเขียน
 - (11) พัฒนาสถานที่ การทำงาน การอบรมบุคคล
 - (12) สร้างความประทับใจเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ²⁹

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้ประสบการณ์ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยการกระทำหรือพฤติกรรม ดังนั้นการบริหารจัดการ ผลผลิต การบริการ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

²⁹ เรื่องเดียวกัน.

องค์กรตำรวจ ควรได้มีการศึกษาภาพลักษณ์โดยองค์กรเริ่มต้นจากการรับรู้ ความคาดหวัง หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเหมาะสมด้วยวิธีการบริหารจัดการและการสร้างผลผลิต เพื่อให้สาธารณชนยอมรับ ผลที่ได้จะทำให้ผู้บริหารทราบ สถานภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจในปัจจุบัน ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา รวมทั้งแนวทางส่งเสริม ตลอดจนจรรยาบรรณภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและ กำหนดทิศทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานสถานีตำรวจ

การศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการนั้น เป็นการศึกษาถึงบุคคลในหน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐที่เรียกว่า “สถานีตำรวจ” ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงองค์การของรัฐ

2.3.1 ทฤษฎีองค์การ

ในช่วงปลายของศตวรรษที่ 19 ได้มีนักบริหารได้สร้างทฤษฎีองค์การในระบบราชการขึ้น คือ Max Weber และได้มีการสร้างทฤษฎีองค์การ โดยใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์ โดย Frederic W. Taylor และยังมีนักทฤษฎีที่สำคัญอื่นๆอีก เช่น Henri Fayol , Harington ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้นี้มีหลักการว่า “คนเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จ” ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Model) ของ แมก วีเบอร์ (Max Weber) ซึ่งวีเบอร์เห็นว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงสุด วีเบอร์ได้เน้นให้เห็นถึงการจัดการที่เป็นระเบียบสาระสำคัญที่ แมก วีเบอร์ ได้เน้นก็คือ องค์การแบบราชการในอุดมคตินั้นจะต้องประกอบด้วย

- 1.1 จะต้องมีการแบ่งงานกันทำโดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ
- 1.2 การยึดถืองานให้ยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ได้มาตรฐานของงานเท่าเทียมกันการยึดถือกฎเกณฑ์นี้จะช่วยให้บุคคลที่แตกต่างกันก็สามารถมาประสานงานกันได้
- 1.3 สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงไป
- 1.4 บุคคลในองค์การต้องไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์การ

1.5 การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่ง ให้คำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานและความอาวุโสด้วย

2. ทฤษฎีองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Model)

เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic W. Taylor) เป็นผู้ที่นำเอาวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้น การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ได้เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงาน โดยการใช้การทดลองเป็นเกณฑ์เพื่อหามาตรการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่คนงานจะถูกพิจารณาว่าต้องการทำงานเพื่อเศรษฐกิจด้านเดียว โดยละเลยการศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน เพราะเชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

3. ทฤษฎีองค์การขององรี ฟาโยล (Henri Fayol)

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ได้เสนอการจัดการซึ่งมีแนวปฏิบัติหรือหลักการเรียกว่า OSCAR มีองค์ประกอบคือ

- 3.1 วัตถุประสงค์ (Objective) องค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน
- 3.2 ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialization) งานแต่ละตำแหน่งให้ปฏิบัติตามหน้าที่
- 3.3 การประสาน (Coordination) เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น
- 3.4 อำนาจหน้าที่ (Authority) มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับ
- 3.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) อำนาจหน้าที่ต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง ศูนย์กลางกิจการที่รวมประกอบขึ้นเป็นหน่วยงาน³⁰

สุชาติ ประชากุล ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง หน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก ร่วมมือร่วมใจกัน ที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์แน่ชัด มีระเบียบแบบแผนและเหตุผล ทั้งมีกฎหมายยอมรับให้จัดตั้งได้³¹

³⁰ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, อ้างแล้ว, หน้า 585.

³¹สุชาติ ประชากุล, หลักการบริหารงานแผนใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546), หน้า 120.

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การที่ได้รวบรวมอย่างเต็มรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎี โดยแนวคิดนี้จะพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ขององค์การ ทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม (Hardware) ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง รูปแบบ ขนาด กระบวนการ สายการบังคับบัญชา กิจกรรม ฯลฯ และนามธรรม ได้แก่ ค่านิยม พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร วัฒนธรรมในองค์การ ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือเป็นระบบย่อยขององค์การที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะรูปแบบขององค์การ แนวทางการจัดองค์การ และการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าวิวัฒนาการ ซึ่งประกอบด้วยที่มาหรือเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงองค์การและที่สำคัญยิ่งคือการให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์การในลักษณะที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์การ

ในการที่จะพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการจัดการ ด้านบริหารบุคคล เพื่อให้บุคคลมีความพึงพอใจในภาคปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือความสำเร็จ

2.3.3. ทฤษฎีการบริหารงาน

กระบวนการบริหารเป็นแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานในสถานีดำรงประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักการศึกษาได้เสนอกระบวนการบริหารไว้อย่างหลากหลายดังนี้

1. ทฤษฎีการบริหารงานของ Taylor

การบริหารของ Taylor สรุปได้ดังนี้

1.1 พัฒนาวิธีการทำงานโดยใช้วิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) แทนกฎเกณฑ์ที่ไม่แน่นอน โดยการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อช่วยให้การทำงานสามารถลุล่วงความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานวิธีที่ดีที่สุดจะต้องมาจากการวิเคราะห์และทดลองแบบวิทยาศาสตร์ มีการกำหนดมาตรฐานของงาน การจ่ายผลตอบแทนจะจ่ายตามผลผลิต จ่ายตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการจ่ายแบบจูงใจ

1.2 การคัดเลือกและจัดบุคคลเข้าทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์และเหมาะสม มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของเขา จัดการฝึกอบรม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

1.3 เน้นการปฏิบัติงานเพื่อทำให้ได้ผลผลิตที่มากที่สุดแทนการจำกัดผลผลิต

1.4 เน้นการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับคนงาน โดยต้องเป็นความร่วมมือระหว่างกันอย่างมิตรภาพ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน³²

2. ทฤษฎีการบริหารของ Henri Fayol

Fayol เป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะเป็นผู้บุกเบิกแนวทางการบริหาร โดยรวบรวมเป็นทฤษฎีองค์การแบบดั้งเดิม เขาเชื่อว่าการปฏิบัติทางด้านการบริหารที่ดีจะต้องมีแบบแผนเฉพาะอย่างที่สามารถระบุและวิเคราะห์ได้ตามความเห็นนี้เขาจึงได้เขียนหลักการบริหารขึ้นมา Fayol เป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศสทำงานในบริษัทเหมืองแร่ ต่อมาได้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการบริษัท Fayol ในฐานะที่เป็นผู้บริหารเขาจะเลือกใช้วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม และวิธีการบริหารที่เหมาะสมนั้น ผลที่เกิดขึ้นจะให้ความพอใจ เขาเน้นการสอนและการเรียนรู้ โดยเขาเห็นว่าการบริหารสามารถสอนกันได้ และได้พยายามพิสูจน์ให้เห็นว่า เมื่อหลักการและวิธีการบริหารของเขาถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้ความแน่ใจในความสำเร็จ Fayol แบ่งหน้าที่การบริหารด้านอุตสาหกรรมออกเป็น 6 ประเภท คือ เทคนิค (การผลิต) การพาณิชย์ (การซื้อ การขาย การแลกเปลี่ยน) การเงิน (การจัดหาและการใช้เงินทุน) การรักษาความปลอดภัย (การป้องกันทรัพย์สิน และบุคคล) การบัญชี (รวมทั้งสถิติด้วย) และการบริหาร (การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และ การควบคุม) กิจกรรมต่างๆ ที่เน้นเป็นพิเศษ คือ การบริหาร เขามีความเห็นว่าคุณสมบัติพิเศษของนักบริหารที่ดีควรมีคุณสมบัติพิเศษ อาทิเช่น มีสุขภาพอนามัยดี มีสติปัญญาดี มีจริยธรรม มีการศึกษา มีความสามารถ และมีเทคนิควิธีการในการบริหาร รวมทั้งต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน³³

3. ทฤษฎีการบริหารของกูลิคและออร์วิก

กูลิคและออร์วิก ได้สรุปกระบวนการบริหารว่ากระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการหรือที่เรียกว่า "POSDCoRB MODEL"³⁴ ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังนี้

³² นภาพร ชันทนภา, "การจัดการและพฤติกรรมองค์กร, ในเอกสารประกอบการบรรยาย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547), หน้า 33.

³³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 34.

³⁴ Luther Gulick and Lyndall Urwick, **Papers on the Science of Administration**, (New York : Columbia University, 1936), p 6.

1. P = planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงานแผนเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการใช้อย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างถูกต้อง และสมบูรณ์

2. O = organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงาน หรือวิธีการจัดการ ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน เป็นกรม กองแผนก โดยอาศัยปริมาณงานคุณภาพของงาน เช่น การจัดแบ่งงาน

3. S = staffing หมายถึง การจัดหาบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม หรือ put the right man on the right job รวมถึงการที่จะเสริมสร้าง และธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงาน และพนักงานด้วย เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้างๆ ว่า “การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผน การวางแผน โครงการ ระเบียบ และวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์การในองค์การหนึ่ง เพื่อให้ได้มาและได้ประโยชน์ตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และปริมาณเพียงพอ เพื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดนับตั้งแต่การสรรหา และรับคนเข้าทำงานจนกระทั่งพ้นจากหน้าที่การงานขององค์การไป

4. D = directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุม และนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยการสั่งการ ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมาก เพราะเหตุว่า การที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดีได้จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดี และมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. Co = coordination หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยให้ประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจกรรมประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกระดับของงาน เพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่อกล่าวถึงการประสานงานแล้ว

อีกเรื่องหนึ่งที่ควรได้กล่าวถึงเพราะมีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่คู่กันประจวบกับเงาที่คือ การติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี และทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. R = reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการของสถาบันในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน ฯลฯ ความสำคัญของรายงานนั้นอยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง

7. B = budgeting หมายถึง การรายงานงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงินตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณ และแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุม วิธีการบริหารงานงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรคล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

7.1 การเตรียมงบประมาณ และการเสนอข้ออนุมัติ

7.2 การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ

7.3 การดำเนินการ

7.4 การตรวจสอบ

กระบวนการบริหารนั้นน่าจะเพิ่มนโยบาย และอำนาจหน้าที่ เข้าไปได้ โดยเรียกย่อๆว่า PAPOSDCORB ซึ่งในกรณีนี้อาจพิจารณาได้ว่า แผนงาน ตามแนวเสนองานของ กูติก และเออร์วิคนั้นน่าจะได้รวมนโยบาย เข้าไว้ด้วยกัน ส่วนอำนาจหน้าที่นั้นก็ควรจะรวมไว้ในเรื่องการจัดองค์การเพราะการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้มีตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ ย่อมจะต้องมีอำนาจหน้าที่อยู่ด้วยแล้ว แต่ถ้าจะพิจารณาหน้าที่ให้มีตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ ย่อมจะต้องมีอำนาจหน้าที่อยู่ด้วย³⁵

อรรถา สังข์สุวรรณ ได้กล่าวถึงหน้าที่ของการบริหารไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่การบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม สรุปได้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการเลือกวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ นโยบายและขั้นตอนเพื่อการบรรลุตามแผนที่วางไว้

³⁵อรรถา สังข์สุวรรณ, **การบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 34.

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างของหน้าที่การงานหรือกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การแบ่งงานให้ผู้ปฏิบัติแต่ละคน การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การประสานงานของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร

3. การสั่งการ (Commanding) เป็นการให้คำแนะนำ และเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานการทำงานของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทุกคนทำงานได้ตรงตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นการวัดผลการตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง³⁶

สรุปได้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ สำหรับหน้าที่ของการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

4. หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย

หลักการบริหาร 5 ส แบบไทยคือ ความสนุก ความสะดวก ความสบาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสัมฤทธิ์ผล ความสนุกเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้คนมีความตั้งใจและรักที่จะทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ ความสะดวกทำให้ระบบการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการค้นการทำงานก็จะไม่ล่าช้า ความสบาย ซึ่งทำให้บรรยากาศการปฏิบัติงานมีความสบายทั้งกายภาพและจิตใจทั้งของผู้บริหารและผู้ร่วมงานการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะทำให้การปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ความสัมฤทธิ์ผลทำให้ทุกคนทำงานอย่างมุ่งมั่นมีเป้าหมาย³⁷

5. ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

³⁶ เรื่องเดียวกัน.

³⁷ เรื่องเดียวกัน,

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักคุณและ รวดเร็วด้วย

2. หลักคุณธรรม (Morality)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ใ้บุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็น นิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability)

หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้าม หรือเกือบตรง ข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ใ้มี ความหมายในเชิงลบ และความน่า สะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ใ้แง่มุมในเชิงบวก และใ้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการใ้ประชาชนตรวจสอบ ความถูกต้องอย่างชัดเจน เพื่อเป็น สิริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานใ้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระ ราชกระแสนั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราช กระแสนั่ง ใ้แก่ ผู้ที่มีความสุจริตและบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้ใ้ยอมทำประโยชน์ใ้แก่ ส่วนรวมใ้มากกว่าผู้ใ้มีความรู้มาก แต่ใ้ไม่มีความรู้ใ้ไม่มีความรู้ใ้

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การใ้โอกาสใ้บุคลากรหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆเช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และ หรือ คณะทำงานโดยใ้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใ้ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพใ้ความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าใ้จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – Effectiveness or Economy)

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อใ้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงใ้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำหรับทรัพยากรในการบริหารงานนั้น วิจิตร ศรีสะอาด(อ้างถึงในอรุณ รักธรรม) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหารที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ คือ "4 M's" คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials)และการจัดการ (Management)ในสถานการณ์ปัจจุบันการบริหารการศึกษาทุกระดับทุกประเภท นอกจากจะต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ 4 อย่างดังกล่าวแล้วยังจะต้องอาศัยปัจจัย (Factors) สำคัญอีก 2 ส่วน คือ ข้อมูลสารสนเทศ (Information) และเทคโนโลยี (Technology)³⁸

สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ โดยอาศัยปัจจัยจากด้านต่างๆเช่นด้านบุคคล ด้านทรัพย์สิน ด้านวัสดุสิ่งของและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันมีการนำหลักกรรมภิบาลมาปรับประยุกต์ใช้แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจ

2.4.1 การให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ³⁹

การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

³⁸ เรื่องเดียวกัน,

³⁹ บุญเรียง ขจรศิลป์, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : มปป, 2538), หน้า 20.

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัส ได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือ โนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือ กายกรรม
- 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือ วจีกรรม⁴⁰

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร⁴¹

Chester I. Barmard ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน และสิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลเกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานและวัตถุ สิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน
4. ความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

⁴⁰วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, **คุณภาพคือความอยู่รอด**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541), หน้า 252.

⁴¹ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซท, 2535), หน้า 126.

5. การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร

6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียว หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน⁴²

เวอร์มา B.M.verma ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย⁴³

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการของหน่วยงานนั้นๆ กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และผลของการบริการที่เกิดจากความพึงพอใจ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

⁴²เรื่องเดียวกัน.

⁴³กุลชน ธนาพงศธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 34.

2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

คุณคา โขติมุกตะ ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการหมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคาจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือปิ้งดีรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคายเป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ⁴⁴

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่ยังคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet, John D.) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

⁴⁴กุลนดา โชติมุกตะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”, *ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 50-51.

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁴⁵

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction)ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ⁴⁶

วิลเลียม เอช.กูซีย์,เดอนิส กิลเบิร์ตและกูเธอร์ไร เอส.เบิร์กเฮด ได้กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น(Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts)ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ⁴⁷

Millett ได้กล่าวว่า “การกำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ” คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องมีหลักการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

⁴⁵Millet, John D, **Management in the public service**, (New York : McGraw-Hill,1954), p. 397.

⁴⁶Fitzgerald, R. M. and Durant, F. R,**Prople's Participation in Public Services**, (New York : McGraw Hill ,1980), p. 45.

⁴⁷สุรัชย์ ชันชัยภูมิ, “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะเทศบาล”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2543, หน้า 34.

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน⁴⁸

P.Nelson Reid & James H Gundlach ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหามา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด⁴⁹

คุณธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการฐานที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

⁴⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 35.

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 36.

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้มาใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักการความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากและไม่ยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป⁵⁰

อมร รักษาสัตย์ ได้กล่าวว่า ความพอใจของผู้มารับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน⁵¹

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ(Service-Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ(The Service Recipient)โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณา ดังกล่าวจะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัดคือ การมองว่า

⁵⁰ กุลธน ธนาพงศธร, “ประโยชน์และบริการ”, ใน เอกสารสอนหุควิชาการบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 32.

⁵¹ อมร รักษาสัตย์, การกระจายอำนาจที่ผิดพลาดซ้ำซากของมหาดไทยและนักการเมือง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสุชมและบุตร, 2538), หน้า 10.

ผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถจัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้⁵²

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวว่า แนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน⁵³

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

1. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขออัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่
2. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่⁵⁴

⁵²เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 35.

⁵³ประยูร กาญจนดุล, **คำอธิบายกฎหมายปกครอง**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 56.

⁵⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีธรรมาศัยต่อประชาชน ด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ
2. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
3. ไม่ปล่อยให้ทำงานค้างค้ำ
4. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
5. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
6. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
9. ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทน
10. ผู้ให้บริการมีธรรมาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
11. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
12. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ได้สะดวก
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง⁵⁵

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ

⁵⁵ เรื่องเดียวกัน.

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁵⁶

กมลชนก อ่อนอิมสิน และคณะ ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค้างจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีความมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการ

⁵⁶บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 7.

ยอมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่จำเป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ⁵⁷

วัลลภา ชายหาด ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า⁵⁸

มณีวรรณ ต้นไทย ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ⁵⁹

วิบูลย์ วงศ์ก้อม ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จากคุณลักษณะ ดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน⁶⁰

⁵⁷ กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ, “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ”, **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**, เล่ม 2 กค.-ธค., 2545 : 10.

⁵⁸ วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

⁵⁹ มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 66.

⁶⁰ วิบูลย์ วงศ์ก้อม, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2535, หน้า 8.

สมเกียรติ สมพงษ์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน⁶¹

ปรัชญา เวตารักษ์ ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย
2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง
 - 2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคม ส่วนรวม
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร
 - 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน
 - 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน
 - 2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้
 - 3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

⁶¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด⁶²

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้นำแนวคิดของ **แกทซ์** และ **แคนเน็ต** มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์กรเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์กรประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์กรประกอบที่เกิดจากสภาพการ พบปะโดยรายละเอียดของแต่ละองค์กรประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์กรประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับ ผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทัศนคติต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

⁶²ปรัชญา เวสารัชช์, **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), หน้า 35.

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็就会有ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะเป็นก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย⁶³

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

⁶³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่นบริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ⁶⁴

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความรู้สึกว่าดีหรือไม่ดี ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

⁶⁴เรื่องเดียวกัน.

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

กรมตำรวจ ซึ่งปัจจุบัน เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร เฉพาะที่มีได้กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พนักงานอื่น
2. ป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญามิได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่เจ้าพนักงานอื่น
3. สืบสวนและสอบสวนการกระทำผิดอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือกฎหมายอื่นและดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย
4. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยราชการอื่นในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญาและรักษาความมั่นคงแห่งชาติ
5. บำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกข์ภัยต่างๆและให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ
6. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีอันดีกับประชาชนส่วนงานตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ
 1. ด้านการบริการทั่วไป
 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา
 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 4. ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร
 5. ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน
 6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม
 7. ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา⁶⁵

⁶⁵ ตำรวจ, กรม, บทบาท และหน้าที่ของตำรวจไทย, (กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2536), หน้า 27.

2.5.1 การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

1. ด้านการบริการทั่วไป

เป็นการรวมงานที่ต้องบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน พร้อมจัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการแจ้งความเป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การติดต่ออนุญาตต่าง ๆ การแจ้งความร้องทุกข์ กล่าวโทษ การสอบปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับ รวมทั้งด้านการให้คำปรึกษากฎหมาย การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนอื่น ๆ การบริการบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อสอบถาม เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีบุคลิกกริยา วาจา ท่าทางดี มีจิตสำนึกรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจเช่นที่พัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา

การอำนวยความสะดวกทางอาญา ดังนี้

1. จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร

2. ปรับปรุงระบบการมอบหมายสำนวนการสอบสวนให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสอบสวนแต่ละคนรับผิดชอบงานสอบสวนในจำนวนลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกันมิให้พนักงานสอบสวนคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่สอบสวนมากเกินไป

3. จัดทีมสนับสนุนเวรสอบสวนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าหน้าที่เวรวิทยากร เวนบริการ เสมียนประจำวัน และพลขับ เจ้าหน้าที่สืบสวน เข้าเวรพร้อมพนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถไปตรวจที่เกิดเหตุได้ในทันที

4. เพิ่มขีดความสามารถทางการสอบสวนของนายตำรวจในสายงานอื่น ๆ พัฒนาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสายงานอื่นๆ ให้มีความรู้ความสามารถทางการสอบสวนและ

สามารถหมุนเวียนปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้ โดยมอบหมายให้ร่วมทำสำนวนการสอบสวนที่มีอัตราโทษต่ำ และไม่สลับซับซ้อน

5. พัฒนาความรู้ความสามารถและคุณธรรมพนักงานสอบสวน ฝึกสอนพนักงานสอบสวนให้มีขีดความรู้ความสามารถและคุณธรรมที่ยอมรับเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนมุ่งสู่ความสำเร็จในอาชีพโดยเน้นการสร้างจิตสำนึกอุดมการณ์ จรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน และจัดการอบรมเสริมความรู้ความสามารถในการสอบสวนคดีสำคัญต่างๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

6. นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนและสอบสวนฝึกเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้วิทยาการตำรวจในการสืบสวนสอบสวนและรวบรวมหลักฐานให้มากยิ่งขึ้นส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนใช้คอมพิวเตอร์ในการทำสำนวนสอบสวน และรายงานเหตุตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด เพื่อให้สามารถสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ เข้มงวดกวดขันและตรวจสอบการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทางอาญาของสถานีตำรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยตัว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การรวบรวมพยานหลักฐาน การเปรียบเทียบปรับ การทำสำนวนสอบสวน ทั้งนี้เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมายบังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

8. ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการสอบสวนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษการสอบสวนปากคำ ให้สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการทำงานต่างๆ ของร้อยเวรสอบสวนผู้รับคำร้องทุกข์ หรือคำกล่าวโทษทุกครั้งแม้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้กล่าวโทษ มิได้ร้องขอก็ตาม พร้อมกำหนดวันนัดอีกครั้งต่อไปอีกด้วย

9. การควบคุมดูแลให้อำนวยความสะดวกด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควบคุมดูแลให้พนักงานสอบสวนสนองต่อความเดือดร้อนของประชาชนไม่ว่าในเรื่องใดๆ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น การอธิบาย ชี้แจงแนะแนวทางดำเนินการตามกฎหมาย การไปสอบสวนยังที่ทำการหรือที่พักอาศัยของผู้เสียหายและพยาน การแจ้ง

การจับกุมให้แก่ญาติของผู้ถูกจับกุมทราบทันทีในโอกาสแรก การสอบปากคำพยานตรงตามเวลานัดหมาย และการแจ้งความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในคดีที่มีการรับแจ้งความไว้

10. มอบอำนาจเรื่องการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดีและการสั่งคืนของกลางมอบอำนาจการอนุญาตการปล่อยตัวชั่วคราว การสั่งคดี และการสั่งคืนของกลางให้ข้าราชการตำรวจระดับรองลงไปตามลำดับชั้น เพื่อให้มีอำนาจสั่งการในการบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

11. ปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวน ทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีที่เสร็จสิ้นแล้วปรับปรุงระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนให้ได้มาตรฐานด้วยการจัดระบบควบคุมสำนวนการสอบสวนที่ยังสอบสวนไม่เสร็จสิ้น โดยมอบหมายให้ชัดเจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดสำนวนการสอบสวนที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ได้รับไว้ดำเนินการ จำนวนสำนวนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และผลคดี พร้อมทั้งจัดระบบการเก็บข้อมูลสำนวนการสอบสวนที่สอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการชักซ้อมพยานและนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาในความยุติธรรม

12. ให้การช่วยเหลือ กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม

3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนี้

1. ปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ ทั้งการจัดสายตรวจเดินเท้าและสายตรวจประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพอาชญากรรม ภูมิประเทศ และสถานการณ์ในพื้นที่ เพื่อตัดโอกาสคนร้ายในการกระทำความผิดสามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ในการตรวจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจพิจารณาแบ่งพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจออกเป็นเขตตรวจ โดยกำหนดให้มีรองสารวัตรป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หรือนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละเขตตรวจ

2. อบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติกร อบรม ชี้แจง แนะนำยุทธวิธีตำรวจ และข้อกฎหมาย เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการกิจการปฏิบัติ และหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ นำข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบเห็น หรือได้รับคำร้องเรียนจาก

ประชาชนมาชี้แจง และให้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้องรวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของการ
แต่งกาย และการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ประจำตัวสายตรวจ

3. ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ให้เจ้าหน้าที่สาย
ตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียน พูดคุย ทำความรู้จักคุ้นเคยประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น และผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับ
ประชาชน ระดมความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งให้ความ
ช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามสมควร

4. ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ไปถึงที่เกิดเหตุ
โดยเร็วที่สุด หลังรับแจ้งเหตุแล้ว เข้าควบคุมพื้นที่ที่รักษาสถานที่เกิดเหตุ หาร่องรอยพยานหลักฐานในที่
เกิดเหตุและช่วยเหลือพนักงานสอบสวนจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น

5. ปรับปรุงระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมที่สกัดจับกุมคนร้าย ปรับปรุง
ระบบตู้ยามและที่พักสายตรวจที่มีอยู่ริมเส้นทางคมนาคมให้มีความพร้อมที่จะสกัดจับกุมคนร้าย โดย
จะต้องมีความพร้อมทั้งในด้านกำลังพล เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นในการตั้งจุดตรวจ

6. การตั้งจุดตรวจค้นตัวบุคคล ยานพาหนะทุกวัน อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนด
แผนให้ประสานกันระหว่างสถานีตำรวจท้องที่ใกล้เคียง

7. ระดมป้องกันอาชญากรรมทุกเดือน ให้มีการระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งๆ ละ 3 - 5 วัน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ โดยกำหนดคดีเป้าหมายให้
เหมาะสมกับสถานการณ์และในระหว่างการระดมในแต่ละวันต้องมีการเพิ่มสายตรวจมีการตั้งจุดตรวจ
ในทุกผลัดของสายตรวจ และมีการตรวจค้นตามเป้าหมายที่สืบสวนไว้

8. ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อแสวงหาความร่วมมือจาก
ประชาชน ขยายงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อเปิดโอกาส
ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดย
ดำเนินการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป จัดชุมชน
สัมพันธ์ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนรับฟังปัญหา แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและ
ชุมชน เช่นอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ขับขีรถรับจ้างสาธารณะและโครงการครู 5 นาที เพื่อ
แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชนหน่วยงานภาคเอกชน ลูกเสือชาวบ้าน
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อพปร) พนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องใน
พื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และยาเสพติดให้มากยิ่งขึ้น

โดยพิจารณาคำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เยาวชนสัมพันธ์ สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม อาสาสมัคร รักษาความสงบเรียบร้อยหมู่บ้าน หมู่บ้านปลอดอาชญากรรม หมู่บ้านปลอดยาเสพติดจัดระบบรักษาความปลอดภัยของตนเองและให้สามารถติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างทันที่ว่างที่ สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรในหมู่บ้านเพื่อป้องกันตนเอง ร่วมมือ กับฝ่ายปกครอง หน่วยราชการต่าง ๆ หน่วยงานเอกชน และ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม

9. พัฒนาระบบสายตรวจชุมชน โดยกระจายกำลังตำรวจไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากที่สุดเพื่อให้ตำรวจและประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ จัดตั้งสถานีตำรวจสาขาในพื้นที่ที่มีสถิติคดีสูง หรือเป็นชุมชนหนาแน่น โดยใช้ที่ทำการตุ๋ยามหรือวัดบริการชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลในเขตเมือง หรือชนบทตามแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยใช้ที่ พักสายตรวจหรืออาศัยที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นาย ราษฎรอาสาสมัครในตำบลไม่น้อยกว่า 10 นาย ร่วมกันออกตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยและบริการประชาชนในตำบล จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำหมู่บ้าน

10. เร่งรัดสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญ และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมคนร้ายในคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่น่าสนใจของประชาชน และคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ในเคหะสถาน การโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องมือเกษตร

11. เร่งรัดสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีค้างเก่าให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อเนื่องเป็นระบบ โดยเฉพาะคดีที่ทราบตัวผู้กระทำความผิดและได้ออกหมายจับผู้ต้องหาไว้แล้วซึ่งจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นต้องหลบซ่อนตัวจนไม่สามารถกระทำความผิดได้อีกทั้งนี้ให้ยึดถือการปฏิบัติตามมาตรการที่กรมตำรวจกำหนด

12. ควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตรวจตราสถานบริการ และแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ที่อนุญาตโดยชอบด้วยกฎหมายให้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดให้จับกุมดำเนินคดีและนำมาตราการใช้ที่ปัก สั้งปิด หรือถอนอนุญาตมาใช้บังคับอย่างจริงจังหากผู้กระทำความผิดถูกจับกุมหรือได้รับโทษมาก่อนให้พนักงานสอบสวนฟ้องเพิ่ม

โทษ เพื่อให้เจ็ดหลาบ กวดขัน ตรวจตราแหล่งที่มีโอกาสจัดให้มีอบายมุขที่มีขอบด้วยกฎหมายอย่าง สม่ำเสมอและดำเนินการตรวจค้นปราบปรามจับกุมความคิดเกี่ยวกับอบายมุขทุกประเภท

13. ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเนียบขาด รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ปราบปรามยาเสพติดทุกประเภทอย่างเนียบขาด โดยเฉพาะยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิษภัยปัญหายาเสพติดและแสวงหาข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดรวมทั้งสนับสนุนส่งเสริม และบำบัดรักษา และฟื้นฟูผู้เสพ ให้ ลด ละเลิกการใช้ยาเสพติด

4. การควบคุมและจัดการจรรยา

การควบคุมและจัดการจรรยา มีดังนี้

1. จัดสำรวจควบคุมและจัดการจรรยาในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจรรยา จัดกำลังตำรวจ ควบคุม และจัดการจรรยาในบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า โรงงาน บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน และย่านชุมชน หรือจุดต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาจรรยา ติดขัดบ่อย ๆ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อให้การจรรยาไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว

2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจรรยาและบังคับใช้กฎหมายจัดกำลังให้มีสายตรวจจรรยาไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหายาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจรรยา ให้เป็นไปตามกฎหมาย

3. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจรรยา จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับพร้อมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับทางไปรษณีย์ให้เป็นไปตามนโยบายของตำรวจ

4. อบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจรรยา จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจรรยา แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ

5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหายาจราจร ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆและนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา

6. ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจรรยาให้สอดคล้องกับงานอื่น ของสถานีตำรวจ ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจรรยาให้สอดคล้องประสาน สัมพันธ์ กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ โดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เกิดอุบัติเหตุ หรือมีการกระทำความผิดบ่อยครั้งจากฝ่ายสอบสวน และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม

7. จัดให้มีการประสานงานระหว่างภาครัฐ เอกชนที่เกี่ยวข้อง ประสานกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ที่มีผลกระทบต่อพื้นผิวดินให้น้อยที่สุด

8. ให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาดินรกร้าง ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งภาครัฐเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหาดินรกร้าง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การแก้ไขปัญหาดินรกร้างบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน

การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มีดังนี้

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจกำหนดหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจไว้ในจำนวนที่เหมาะสมโดยอาจพิจารณาอบหมายให้ข้าราชการตำรวจ

ชั้นสัญญาบัตรรับหน้าที่เป็นหัวหน้าประชาสัมพันธ์

2. ผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ โดยการใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น คู่มือ ใบปลิว แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสื่อมวลชนอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจมีความรู้เข้าใจมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด

3. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายที่ปฏิบัติหน้าที่ให้มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง

4. รวบรวมข้อคิดเห็นความเดือดร้อนของประชาชนจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น และความเดือดร้อนของประชาชนเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจ

6. ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีดังนี้

1. จัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งของสถานีตำรวจจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ในถนนสายหลักและบริเวณรอยต่อของสถานีตำรวจข้างเคียงเพื่อให้ประชาชนรู้ที่ตั้งของสถานีตำรวจอย่างชัดเจนสามารถเดินทางมาติดต่อราชการโดยสะดวก

2. จัดทำแผนแม่บทการใช้พื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อระบุที่ตั้งของที่ทำการและอาคารต่าง ๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. จัดพื้นที่ใช้สอยบนสถานีตำรวจให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน เป็นระเบียบเรียบร้อย พื้นที่ให้บริการประชาชนจะต้องอยู่ร่วมกัน และต่อเนื่อง จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสม เช่น

สถานที่รับแจ้งความ ร้องทุกข์ ห้องพนักงานสอบสวนเวร ห้องพบทนาย ห้องสมุด ตำราและเอกสาร วิชาการต่าง ๆ

4. จัดสถานที่เก็บของกลางและรถที่เกิดอุบัติเหตุให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งปรับปรุงระบบ ดูแลรักษาอย่างรัดกุม

5. จัดทำแผนผังการบังคับบัญชา จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา

6. ดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ และ สภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

7. การบริหารงานปกครองบังคับบัญชา

การบริหารงานปกครองบังคับบัญชา มีดังนี้

ด้านการบริหารงานปกครองบังคับบัญชาเป็นงานบริหารงานภายในสถานีตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานี เกี่ยวข้องกับการดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและครอบครัวให้มีรูปแบบการ ดำเนินชีวิตที่ดีงาม เรียบง่าย ประหยัด สมถะ สมฐานะ ไม่ฟุ้งเฟ้อ ลด ละ เลิก อบายมุข ช่วยเหลือเกื้อกูล กัน และดูแลสิทธิประโยชน์ที่ควรได้ การเบิกจ่ายได้เต็มตามสิทธิและรวดเร็ว ในด้านการบริหารงาน ปกครองบังคับบัญชานั้นการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตาม โครงการ โรงพักเพื่อ ประชาชน⁶⁶

2.5.2. การดำเนินงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นอย่างมากจึงได้ตั้งคณะกรรมการ เฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจ ตาม คำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการที่ 2 / 2540 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2540 มีผลตำรวจเอกพรศักดิ์ ดุรงค์วินูรย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ (ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม) เป็นประธาน เพื่อศึกษา วิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไป ของสถานีตำรวจภูธรและสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการ บริการประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับการบริการสะดวก รวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของ

⁶⁶ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน, บทบาทของตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน, (กรุงเทพ มหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541), หน้า 8.

อนุกรรมการดังกล่าวเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541 การพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้เป็นการจัดทำโครงการตามแนวคิดของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ กรมตำรวจซึ่งได้ยึดถือหลักตาม รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544) ทั้งนี้กรมตำรวจได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาผสมผสานเข้ากับหลักการและแนวทางการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 8 โครงการ “โรงพักของเรา” และคู่มือการบริหารงานของตำรวจภาค 8 ตลอดจนแนวความคิดและการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาสถานีตำรวจ และนโยบายเน้นหนักของกรมตำรวจ ประจำปี รวมทั้งมาตรการรองรับนโยบาย ในแต่ละด้าน ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกโดยย่อว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” ซึ่งมีหลักการดำเนินการดังนี้

1. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งในระดับกรมตำรวจไปจนถึงสถานีตำรวจ ในลักษณะของการร่วมกันคิดร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำแล้วร่วมกันประเมินผลในระดับเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นหนึ่งในสมบัติร่วมกัน
2. การปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น
3. การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจให้เสร็จสิ้นลง ณ ที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลง
4. การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชนของแต่ละแห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา ทรัพยากรที่มีอยู่ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5. การกระจายการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่ การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมและยาเสพติด

6. การปรับแก้ยกล้างผลจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมตำรวจที่มีความสำคัญน้อยต่อภารกิจ ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการแก่ประชาชน ไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัด ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยเฉพาะในภาวะขาดแคลนกำลังพล

7. การปรับปรุงระบบการจัดทำขอตังงบประมาณประจำปีของกรมตำรวจเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริงรวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสถานีตำรวจเป็นลำดับแรก

เป้าประสงค์

เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมตำรวจได้กำหนดเป้าประสงค์ในลักษณะของคำมั่นสัญญาไว้ เป็นหลักในการบริการประชาชนที่กรมตำรวจมุ่งมั่นเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง ต่อเนื่อง 10 ประการ

1. มีมาตรฐาน สถานีตำรวจทุกแห่งจะมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของ การบริการประชาชนในสถานีตำรวจและการให้บริการประชาชนนอกสถานีตำรวจ เพื่อให้สามารถ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการได้รับทราบ โดยทั่วกัน ทั้งนี้ มาตรฐานดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามสภาพความเป็นจริงและ ทรัพยากรของแต่ละสถานีตำรวจ.

2. โปร่งใส ทุกสถานีตำรวจในฐานะผู้ให้บริการ จะเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านผู้รับผิดชอบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ลำดับขั้นตอนของงาน ที่ไม่เกิดความเสียหายต่อราชการ

3. ซื่อสัตย์ สุจริต การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี

4. สะดวก รวดเร็ว การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอน และระยะเวลาการทำงานที่สั้นให้เสร็จสิ้นที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด ภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน

5. เสมอภาคเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ความเชื่อทางศาสนา

6. มีประสิทธิภาพ การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

7. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้การต้อนรับ และบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลด้วยความเต็มใจ

8. มีทางเลือก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของสถานีตำรวจต้องมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการจากสถานีตำรวจให้เกิดความสะดวกมากที่สุดภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

9. การมีส่วนร่วม การบริการประชาชนของสถานีตำรวจจะเปิดโอกาสให้ประชาชน และข้าราชการตำรวจในทุกระดับของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อรับทราบ ความต้องการตั้งแต่ต้นและจะได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องเหมาะสมกับความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน

10. ยึดถือประโยชน์ร่วมกันสถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

การดำเนินการตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการดังนี้

1. มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
2. มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรม โดยมีหลักว่า
3. มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข
4. มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม

5. มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

6. มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งพึ่งพาของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

7. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งคนเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน

การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ให้การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจในครั้งนี้ได้ยึดถือหลักการตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 เพื่อให้การปรับเปลี่ยนองค์กรตำรวจมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับแนวคิด ทรรศนะ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานจากฝ่ายรับเป็นฝ่ายรุก หรืออย่างน้อยก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยจุดมุ่งหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานตำรวจ คือ สังคมปลอดภัย ประชาชนอุ่นใจ และมั่นใจในตำรวจ ซึ่งมีกลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน ของสถานีตำรวจประกอบด้วย ประการแรกการปฏิบัติงานเชิงรุก (Community Policing) ได้แก่ มาตรการสายตรวจชุมชน มาตรการเพื่อนบ้านระวังภัย และมาตรการชุมชนปลอดภัย ประการที่สอง การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประการที่สามทีมงานคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime-Solving Team) นำมาสนับสนุนระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ

สถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญจากหลักในการบริการประชาชนดังกล่าวข้างต้นการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ 12 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านความสะดวก และรวดเร็ว
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทางอาญาจากข้าราชการตำรวจด้วยความเสนอกาก เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า
3. เพื่อให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข
4. เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม
5. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานีตำรวจ ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของสถานีตำรวจให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่าง แท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจ
7. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้ข้าราชการตำรวจ เป็นผู้มีความประพฤติปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาจริงเอาจัง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และมีจิตสำนึก ในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน
8. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวิธีปฏิบัติ ลำดับและขั้นตอนของงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ
9. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรมและสอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
10. เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการตำรวจ ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักพื้นฐาน 6 ประการ ตามระบบการบริการจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า
11. เพื่อรักษามาตรฐานการบริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจ ที่ทัศนคติและจิตวิญญาณในการบริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใจ ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ

12. เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสงบสุข ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและแก้ไขปัญหาเสพติด ตามนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาลโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการตามนโยบายไว้ 3 ระดับ คือ

1. เป้าหมายเบื้องต้น (Primary Goal) คือ การสร้างสัญญาประชาชนของสถานีตำรวจในการบริการประชาชนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

2. เป้าหมายระดับกลาง (Intermediate Goal) คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจโดยปรับปรุงกลยุทธ์ และระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs) ที่เป็นรูปธรรม สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3. เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) คือการสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชนอันเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Outcomes) ของการปฏิบัติงานตำรวจ ซึ่งมี 3 มิติ ควบคู่กัน คือ

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด (ทั้งในด้านจำนวนความรุนแรงและความสูญเสีย) และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้ว จะต้องสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยหรือลดความรุนแรงของประชาชนต่ออันตรายและความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

มิติที่ 3 สร้างความรู้สึกรับประกันความเชื่อใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อข้าราชการตำรวจในการคุ้มครองแก้ไขปัญหา และขจัดปัดเป่าความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นเพื่อดำเนินการตามเป้าหมาย ตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติข้างต้น บรรลุผลสมความมุ่งหมาย จึงได้กำหนดเป้าหมายในส่วนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะเวลาที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2549) ให้มีความสอดคล้องกันดังนี้

4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารและการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

5. ปรับปรุงระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกัน มีความพร้อมในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกำลังพล งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

6. พัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะคัดเลือกสถานีตำรวจที่มีผลงานตามข้อ 1) และมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตามข้อ 2) เป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง เพื่อให้สถานตำรวจอื่น ๆ นำไปใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนาและเพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่มีความพร้อมให้ครบทุกสถานีโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ให้แต่ละกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาคเสนอสถานีตำรวจที่สามารถปฏิบัติงานและบริการประชาชนได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จากร้อยละ 70 ของจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละระดับตั้งแต่ รองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับการ ผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานีและให้เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจที่ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดเป็นร้อยละ 5 ของแต่ละปี

7. การพัฒนาสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดจุดเน้นในการดำเนินงานไว้ดังนี้

ประการแรก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเฉพาะการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ (กค.ตร. สถานีตำรวจ) เพื่อให้ประชาชนกับตำรวจทำงานด้วยกันในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมงานแผน ร่วมทำ และร่วมประเมินผล มุ่งหมายให้สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนหนึ่งสมบัติร่วมกันของชุมชน

ประการที่สอง คือ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชากรได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาในการดำเนินงาน แต่ละเรื่องอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ โดยให้ติดประกาศให้ประชาชนผู้มาบริการได้ทราบ

ประการที่สาม คือ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยรวมการบริการในด้านต่าง ๆ ไว้ในที่เดียวกันและให้งานเสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุดพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ประชาชนกรอกแบบคำร้องขอรับบริการประเภทด้วยตนเอง หรือให้ประชาชนถือเอกสารไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ด่วนก็ได้

ประการที่สี่ คือ ปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติและจิตวิญญาณ ในการให้การบริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ชี้แจงแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และยึดมั่นในอุดมคติตำรวจ จริยธรรม คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต⁶⁷

⁶⁷ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน, **โครงการโรงพักเพื่อประชาชน**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541), หน้า10.

สรุปได้ว่า สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับนโยบายดำเนินการโครงการโรงพักเพื่อประชาชนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนถึงปัจจุบัน โดยดำเนินการตามหลักการวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลโดยตรง จากการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการควบคุมและ จัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสกสรรค์ บัวเรือง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครตำบลสำโรงใต้” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ให้บริการของสถานีในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับพึงพอใจปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ สถานภาพในการติดต่อที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า เพศ สถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันของประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกันของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพศ อายุ การศึกษา เขตที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน⁶⁸

⁶⁸ร.ต.อ.เสกสรรค์ บัวเรือง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครตำบลสำโรงใต้”, *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, 62 หน้า.

คณิศร์ กฤตยกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติดในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรกและพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ⁶⁹

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรม การปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่ากิจกรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการบริการทั่วไปจากการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05⁷⁰

⁶⁹ร.ต.อ. คณิศร์ กฤตยกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2541, 86 หน้า.

⁷⁰พ.ต.ท.สุรเชษฐ์ ทองขุนนา, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), 2541, 96 หน้า.

ชวลิต หน่อคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริการสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี การพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากขึ้นแม้ว่าที่ทำการจะคับแคบไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการตามโครงการอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดีขึ้นกว่าเดิมในระดับปานกลาง⁷¹

อิทธิพล อินทมาศย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุไม่ใช่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ⁷²

⁷¹พ.ต.ท.ชวลิต หน่อคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, *การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : เชียงใหม่), 2543, 103 หน้า.

⁷²ร.ต.อ.อิทธิพล อินทมาศย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2543, 102 หน้า.

พิภพ ตระกูลพานิชย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝิ่งคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจภูธรฝิ่งคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ ได้ให้การบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนขอรับบริการลุล่วงไปได้ด้วยดีสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนะทางออก รวมทั้งบริการที่ประทับใจประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็นการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจอยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีความพอใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนาย เพราะเข้าระงับเหตุหรือใช้เวลาเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุช้า หรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายหรือขอรับบริการ ต้องรอคอยโดยใช้เวลาานกว่าที่ควร และเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไป กริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมเสมอภาครวมทั้งเลือกปฏิบัติ และตำรวจภูธรตำบลภูฝิ่งคราชนิเวศน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับความสำคัญ ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปที่เกิดเหตุ หรือเข้าระงับเหตุด้วยความรวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชน และขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ⁷³

⁷³ร.ต.อ.พิภพ ตระกูลพานิชย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝิ่งคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 132 หน้า.

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อประสานงานที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”⁷⁴

กิตติ งามเสงี่ยม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส

⁷⁴นงเยาว์ กิจที่พึ่ง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), 2548, 106 หน้า.

ต่างกัน มีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจโครงการโรงพักเพื่อประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁷⁵

กมล ขอบใจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่า ประชาชนที่เป็นนักศึกษา พ่อบ้านและแม่บ้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนกงานที่มาติดต่อ โดยรวมและด้านการให้บริการอย่างสมอบภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มาติดต่อแผนกงานจราจร และแผนกงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจน้อยกว่ากับแผนกงานธุรการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁷⁶

⁷⁵กิตติ งามเสงี่ยม, “การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), 2549, 98 หน้า.

⁷⁶กมล ขอบใจ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์การบริหารศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2549, 93 หน้า.

ประจักษ์ พึ่งอุบล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี⁷⁷

สรุปได้ว่า จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นที่พอใจของประชาชนอย่างแท้จริง ตามเป้าประสงค์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน มีความโปร่งใส ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมุ่งมั่นพิทักษ์รับใช้ประชาชนอย่างมีศักดิ์ศรี บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคล สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้การต้อนรับและบริการประชาชนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นมิตร เอาใจใส่ เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความเต็มใจ ยึดถือประโยชน์ร่วมกันสถานีตำรวจเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติของชุมชนผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะยึดถือประโยชน์ส่วนรวมที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

⁷⁷ประจักษ์ พึ่งอุบล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2550, 95 หน้า.

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาการสร้างภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ตาม **บทบาทของตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน⁷⁸** และ **นโยบายการส่งเสริมโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 7 ด้าน⁷⁹** คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดในการบริการของข้าราชการตำรวจ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งกำหนดได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



⁷⁸ ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน, **บทบาทของตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน**, อ้างแล้ว, หน้า 8.

⁷⁹ กรมตำรวจ, **บทบาท และหน้าที่ของตำรวจไทย**, อ้างแล้ว, หน้า 27.

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล
-เพศ
-อายุ
-ระดับการศึกษา
-อาชีพ
-รายได้/เดือน

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนี้
-ด้านอำนวยความสะดวก
-ด้านควบคุมและจัดการจราจร
-ด้านการบริการประชาชน

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เฉลี่ยในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 600 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่ายของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan¹ ได้กลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 234 คน

¹ชารินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวี. อินเทอร์เน็ต, 2550), หน้า 51.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนจนครบตามที่ต้องการ คือ จำนวน 234 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหาทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดผังการสร้างตามเนื้อหาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด มาเป็นแนวพื้นฐาน โดยมีรายละเอียดแบ่งได้เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อการภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการใน 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใน 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบกำหนดตัวเลขแทนคุณลักษณะให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นต่อข้อความนั้นๆ ในระดับใด โดยกำหนดระดับคะแนนตามระดับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง แบ่งเป็น 5 ระดับ² คือ

²สำเร็จ จันทร์สุวรรณ และสุวรรณ บัวทาน, **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, (ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547), หน้า 140.

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นคำถามแบบปลายเปิด(Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

3.4 การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ผู้วิจัยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อรวบรวมเนื้อหาสาระจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาดังกล่าว แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม แล้วร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2. ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยแบบสอบถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด(Open-ended Question) ประกอบกัน ซึ่งเป็นการดัดแปลงเครื่องมือจากแบบสอบถามที่ได้เคยผ่านการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แล้ว มีจำนวนทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 คำถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการใน 3 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ ในแต่ละข้อคำถามมี 5 ตัวเลือก คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับการความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นคำถามแบบปลายเปิด(Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่ได้ดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ แนะนำ เพื่อเป็นการเพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไขสำนวนภาษา และตัดข้อความที่สื่อความหมายไม่ชัดเจนออกไป เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่ายตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยยิ่งขึ้น
2. นำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ ผศ.เจริญ ศรีประดิษฐ์ พ.ต.ท. สุภากาญจน์ นายไกรพล สาธารณะ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาความชัดเจนของแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำการแก้ไขให้ดีขึ้นในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ผู้วิจัยหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC)³ โดยออกแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือวัด ซึ่งผลการคำนวณหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.943
3. หลังจากดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

³พิชิต ฤทธิจรูญ, *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : เฮ้าส์ ออฟ เฟอร์มิสท์, 2547), หน้า 242.

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try- Out) กับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงเรียนตำรวจภูธร ภาค 8 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)⁴ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.719

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่ได้ทดลองใช้และปรึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์พร้อมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 234 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี ถึงผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือ อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

3.5.4 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วย ใช้แบบสอบถาม จำนวน ทั้งหมด 234 ชุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ (Percentages)

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 248.

2. ข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าของคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าใน 5 ระดับ และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	เท่ากับ มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	เท่ากับ มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	เท่ากับ มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	เท่ากับ มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	เท่ากับ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติใช้ t-test และ F- test รวมถึงการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Scheffe method ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่าง เพื่อพิจารณาความแตกต่างกันระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4. การประมวลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.7.3 สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละ จากสูตร⁶ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁷ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum fX$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

f แทน ความถี่

X แทน คะแนน

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร⁸ ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

$\sum f(X - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. การวิเคราะห์โดยหาค่า t-test จากสูตร⁹ ดังนี้

⁶ชานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, อ่างแล้ว, หน้า 152.

⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 154.

⁸สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 74.

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 84.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

\bar{X}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

5. การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร¹⁰ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

df = (k - 1) และ (N - k)

k แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

6. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) จากสูตร¹¹ ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

¹⁰ เรืองเดีวกัน, หน้า 89.

¹¹ พิชิต ฤทธิ์จรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ่างแก้ว, 242.

7. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) จากสูตร¹² ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด



¹² เรืองเดียวกัน.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยนำเสนอผลออกเป็นหมวดหมู่และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
t value	แทน	t distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F value	แทน	F distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
P value	แทน	ค่าระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล sig
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	107	45.7
หญิง	127	54.3
รวม	234	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	98	41.9
31-40 ปี	49	20.9
41-50 ปี	52	22.2
51 ปีขึ้นไป	35	15.0
รวม	234	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาอายุ 41-50 ปีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	5.6
มัธยมศึกษาตอนต้น /ปวช.	88	37.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	41	17.5
ปริญญาตรี/สูงกว่า	92	39.3
รวม	234	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น /ปวช.จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	21	9.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	69	29.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	34.6
สถานภาพนักเรียน/นักศึกษา	63	26.9
รวม	234	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมามีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้/เดือน

รายได้/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	56	23.9
5,000-10,000 บาท	71	30.3
10,001-15,000 บาท	57	24.4
15,001 บาทขึ้นไป	50	21.4
รวม	234	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้/เดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมามีรายได้/เดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีรายได้/เดือน 15,001 บาทขึ้นไปจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี โดยรวม

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.09	0.52	ปานกลาง
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.13	0.47	ปานกลาง
3. ด้านการบริการประชาชน	3.06	0.57	ปานกลาง
รวม	3.09	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้
บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านอำนวยความสะดวก**

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	3.20	0.69	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม	3.03	0.78	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ	3.08	0.76	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก	3.13	0.69	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.08	0.66	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	3.06	0.82	ปานกลาง
รวม	3.09	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมี
ความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต
และยึดมั่นในศีลธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้
บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านควบคุมและจัดการ
จราจร**

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มี ปัญหาจราจร	3.25	0.74	ปานกลาง
2. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสาย หลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชน หรือจุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจร ไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว	3.14	0.64	ปานกลาง
3. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความ สะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้ เป็นไปตามกฎหมาย	3.20	0.71	ปานกลาง
4. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มี การอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานี ตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3.19	0.59	ปานกลาง
5. จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัย จราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่าง สม่ำเสมอทุกรูปแบบ	3.01	0.75	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจรโดย ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ	3.02	0.65	ปานกลาง
รวม	3.13	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือ
จุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ
อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย
และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา
และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้
บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ด้านการบริการประชาชน

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และ ประสานงานให้แก่ท่านอย่างเต็มที่	3.10	0.74	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3.06	0.69	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี	3.12	0.67	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน	3.11	0.66	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	2.99	0.70	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	2.99	0.70	ปานกลาง
รวม	3.06	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการบริการประชาชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็น
อย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน และ
เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมือง สุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านอำนวยความสะดวก	3.07	0.52	ปานกลาง	3.11	0.52	ปานกลาง
2.ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.12	0.43	ปานกลาง	3.14	0.50	ปานกลาง
3.ด้านการบริการประชาชน	3.01	0.57	ปานกลาง	3.09	0.56	ปานกลาง
รวม	3.07	0.42	ปานกลาง	3.11	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เพศหญิง พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนาจความยุติธรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการค่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	3.23	0.68	ปานกลาง	3.17	0.71	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม	2.98	0.81	ปานกลาง	3.08	0.75	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนาจความยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วต่อเนือง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ	3.13	0.68	ปานกลาง	3.03	0.81	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เลียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนาจความยุติธรรม	3.07	0.65	ปานกลาง	3.17	0.72	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.07	0.70	ปานกลาง	3.09	0.62	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	2.94	0.88	ปานกลาง	3.15	0.76	ปานกลาง
รวม	3.07	0.52	ปานกลาง	3.11	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนาจความยุติธรรมโดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนาจความยุติธรรม ด้วยความรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเครพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เพศหญิง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเครพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน, เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจรของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอเกาะพะลวย

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3.27	0.69	ปานกลาง	3.24	0.79	ปานกลาง
2. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอยสถานศึกษาห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชน หรือจุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว	3.12	0.66	ปานกลาง	3.15	0.61	ปานกลาง
3. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย	3.15	0.77	ปานกลาง	3.24	0.66	ปานกลาง
4. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3.15	0.52	ปานกลาง	3.22	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. จัดให้มีการอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ	3.06	0.76	ปานกลาง	2.98	0.74	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ	3.00	0.59	ปานกลาง	3.04	0.70	ปานกลาง
รวม	3.12	0.43	ปานกลาง	3.14	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจรโดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย, อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

เพศหญิง พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร, มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ และจัดให้มีการอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชนของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนก ตามเพศ

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการอำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที	3.07	0.70	ปานกลาง	3.13	0.77	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3.04	0.71	ปานกลาง	3.08	0.68	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี	3.09	0.69	ปานกลาง	3.15	0.66	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน	2.99	0.70	ปานกลาง	3.20	0.62	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	2.96	0.72	ปานกลาง	3.01	0.69	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอนะของท่าน	2.96	0.72	ปานกลาง	3.01	0.69	ปานกลาง
รวม	3.01	0.57	ปานกลาง	3.09	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการบริการประชาชนโดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เพศชาย พบว่ามีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการอำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

พิเศษยิ่ง พบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานที่ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวนตามอายุ

ภาพลักษณ์สถานที่ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.21	0.45	ปานกลาง	3.05	0.62	ปานกลาง	3.00	0.53	ปานกลาง	2.92	0.47	ปานกลาง
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.16	0.41	ปานกลาง	3.14	0.48	ปานกลาง	3.09	0.53	ปานกลาง	3.09	0.51	ปานกลาง
3. ด้านการบริการประชาชน	3.12	0.51	ปานกลาง	3.06	0.55	ปานกลาง	2.91	0.63	ปานกลาง	3.09	0.61	ปานกลาง
รวม	3.17	0.39	ปานกลาง	3.08	0.48	ปานกลาง	3.00	0.49	ปานกลาง	3.03	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 31-40 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์ของประชาชนผู้มีใช้บริการต่อภาพถ่ายสถานที่
 ดำรงภูมิมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคาท์ในสิทธิ และเสรีภาพ ของประชาชน	3.30	0.70	ปานกลาง	3.12	0.72	ปานกลาง	3.19	0.71	ปานกลาง	3.03	0.56	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และ ซื่อมั่นในศีลธรรม	3.20	0.67	ปานกลาง	2.94	0.94	ปานกลาง	2.96	0.71	ปานกลาง	2.80	0.83	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วย ความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็น ธรรม โดยปราศจากอคติ	3.22	0.68	ปานกลาง	2.78	0.98	ปานกลาง	3.04	0.68	ปานกลาง	3.14	0.60	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ วิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม	3.23	0.63	ปานกลาง	3.22	0.62	ปานกลาง	3.10	0.63	ปานกลาง	2.74	0.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.13	0.62	ปานกลาง	3.20	0.67	ปานกลาง	2.98	0.61	ปานกลาง	2.91	0.79	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้าเข้าหาผู้กระทำความผิด	3.22	0.66	ปานกลาง	3.08	0.90	ปานกลาง	2.79	0.93	ปานกลาง	2.94	0.87	ปานกลาง
รวม	3.21	0.45	ปานกลาง	3.05	0.62	ปานกลาง	3.00	0.53	ปานกลาง	2.92	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนวยความสะดวกโดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 31-40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 41-50 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติและเจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
 การวางผังเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอเกาะสมุย

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3.29	0.64	ปานกลาง	3.22	0.62	ปานกลาง	3.40	0.74	ปานกลาง	2.97	1.07	ปานกลาง
2. มีการจัดทำผังตำรวจควบคุมและจัดการ จราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่าน ชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจร ติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้ สะดวกรวดเร็ว	3.13	0.53	ปานกลาง	3.20	0.64	ปานกลาง	3.23	0.61	ปานกลาง	2.91	0.88	ปานกลาง
3. มีการจัดทำผังให้มีสายตรวจจราจรไว้ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ใจ ปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุม การจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย	3.33	0.70	ปานกลาง	3.12	0.56	ปานกลาง	3.06	0.85	ปานกลาง	3.17	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3.16	0.55	ปานกลาง	3.29	0.61	ปานกลาง	3.04	0.68	ปานกลาง	3.34	0.48	ปานกลาง
5. จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ	3.12	0.82	ปานกลาง	2.96	0.64	ปานกลาง	2.90	0.66	ปานกลาง	2.94	0.76	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆ	2.97	0.64	ปานกลาง	3.06	0.68	ปานกลาง	2.96	0.62	ปานกลาง	3.20	0.67	ปานกลาง
รวม	3.16	0.41	ปานกลาง	3.14	0.48	ปานกลาง	3.09	0.53	ปานกลาง	3.09	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจรโดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 31-40 ปี พบว่า อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 41-50 ปี พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจร ติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆ และมีการจัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

ด้านความคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	1. ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่าน อย่างทันที	3.24	0.69	ปานกลาง	3.04	0.78	ปานกลาง	3.00	0.74	ปานกลาง	2.94	0.76
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชน	3.06	0.73	ปานกลาง	3.04	0.64	ปานกลาง	2.98	0.70	ปานกลาง	3.20	0.67	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับ การบริการเป็นอย่างดี	3.10	0.63	ปานกลาง	3.20	0.53	ปานกลาง	2.92	0.78	ปานกลาง	3.37	0.73	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยทริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน	3.15	0.64	ปานกลาง	3.29	0.57	ปานกลาง	2.85	0.75	ปานกลาง	3.11	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	เบี่ยงเบน	\bar{X}	S.D.	เบี่ยงเบน	\bar{X}	S.D.	เบี่ยงเบน	\bar{X}	S.D.	เบี่ยงเบน
5. เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	3.09	0.61	ปานกลาง	2.92	0.75	ปานกลาง	2.87	0.74	ปานกลาง	2.97	0.82	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของ ท่าน	3.09	0.61	ปานกลาง	2.92	0.75	ปานกลาง	2.87	0.74	ปานกลาง	2.97	0.82	ปานกลาง
รวม	3.12	0.51	ปานกลาง	3.06	0.55	ปานกลาง	2.91	0.63	ปานกลาง	3.09	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการประชาชนโดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน และมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 31-40 ปี พบว่า เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอนะของของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 41-50 ปี พบว่า ให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน และมีการจัดกำลังตำรวจควบคุม และให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมือง
สุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น											
	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวศ.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.29	0.38	ปานกลาง	3.09	0.51	ปานกลาง	3.17	0.55	ปานกลาง	3.03	0.52	ปานกลาง
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.35	0.44	ปานกลาง	3.13	0.48	ปานกลาง	3.28	0.30	ปานกลาง	3.03	0.49	ปานกลาง
3. ด้านการบริการประชาชน	3.53	0.39	มาก	3.01	0.60	ปานกลาง	3.11	0.47	ปานกลาง	3.01	0.57	ปานกลาง
รวม	3.39	0.35	ปานกลาง	3.08	0.46	ปานกลาง	3.19	0.38	ปานกลาง	3.02	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และ
ปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประถมศึกษา พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านอำนวยความสะดวกธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

มัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้าน
อำนวยความสะดวกธรรม และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้าน
อำนวยความสะดวกธรรม และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกธรรม, ด้านควบคุมและจัดการจราจรมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
 ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวศ.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพ ของประชาชน	3.00	0.81	ปานกลาง	3.25	0.73	ปานกลาง	3.34	0.57	ปานกลาง	3.11	0.68	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และ ยึดมั่นในศีลธรรม	3.54	0.51	มาก	3.07	0.79	ปานกลาง	3.22	0.69	ปานกลาง	2.85	0.78	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วย ความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็น ธรรมโดยปราศจากอคติ	3.38	0.50	ปานกลาง	3.08	0.68	ปานกลาง	3.12	0.84	ปานกลาง	3.01	0.84	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ วิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก ผู้โดยสาร	3.31	0.63	ปานกลาง	3.02	0.62	ปานกลาง	3.24	0.69	ปานกลาง	3.15	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อุดมศึกษา/ปวศ.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.31	0.75	ปานกลาง	3.05	0.67	ปานกลาง	2.07	0.60	ปานกลาง	3.09	0.65	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้าเป็นหยิ่งกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	3.23	0.43	ปานกลาง	3.10	0.72	ปานกลาง	3.02	0.85	ปานกลาง	3.00	0.94	ปานกลาง
รวม	3.29	0.38	ปานกลาง	3.09	0.51	ปานกลาง	3.17	0.55	ปานกลาง	3.03	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนวยความสะดวกโดยรวม ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประถมศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความสะดวกรวดเร็วเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
 ค่ายรถโดยสารเมื่อผู้โดยสารมี จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวศ.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3.15	0.80	ปานกลาง	3.15	0.70	ปานกลาง	3.44	0.59	ปานกลาง	3.28	0.83	ปานกลาง
2. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการ จราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่าน ชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจร ติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้ สะดวกรวดเร็ว	3.23	0.43	ปานกลาง	3.12	0.56	ปานกลาง	3.20	0.40	ปานกลาง	3.11	0.80	ปานกลาง
3. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วย เหลือ ย้ำแนวความสะกดแก้ไขปัญหาจราจร เฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไป ตามกฎหมาย	3.54	0.51	มาก	3.23	0.69	ปานกลาง	3.59	0.49	มาก	2.96	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คำนำคุณและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ประณตศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวศ.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3.23	0.43	ปานกลาง	3.12	0.62	ปานกลาง	3.27	0.44	ปานกลาง	3.21	0.63	ปานกลาง
5. จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอทุกระดับ	3.62	0.82	มาก	3.12	0.82	ปานกลาง	3.07	0.41	ปานกลาง	2.79	0.74	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆ	3.38	0.50	ปานกลาง	3.08	0.71	ปานกลาง	3.17	0.58	ปานกลาง	2.85	0.61	ปานกลาง
รวม	3.35	0.44	ปานกลาง	3.13	0.48	ปานกลาง	3.28	0.30	ปานกลาง	3.03	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจรโดยรวม ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประถมศึกษา พบว่า จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหารถจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหารถจราจรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหารถจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหารถจราจร และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหารถจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหารถจราจร และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหารถจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์ด้านนี้
 ดำรงอยู่ชมเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้ความพอใจใ้ต่อความต้องการ จำนวน ความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่าน อย่างทันที	3.62	0.50	มาก	3.01	0.80	ปานกลาง	3.29	0.55	ปานกลาง	3.03	0.73	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3.62	0.50	มาก	3.02	0.74	ปานกลาง	3.10	0.58	ปานกลาง	3.00	0.69	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับ การบริการเป็นอย่างดี	3.38	0.50	ปานกลาง	3.08	0.62	ปานกลาง	3.02	0.68	ปานกลาง	3.17	0.73	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยทริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน	3.38	0.50	ปานกลาง	3.14	0.71	ปานกลาง	3.22	0.52	ปานกลาง	2.99	0.68	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	3.62	0.50	มาก	2.92	0.76	ปานกลาง	3.02	0.52	ปานกลาง	2.95	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น											
	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษา/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส.			ปริญญาตรี/สูงกว่า		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	3.62	0.50	มาก	2.92	0.76	ปานกลาง	3.02	0.52	ปานกลาง	2.95	0.71	ปานกลาง
รวม	3.53	0.39	มาก	3.01	0.60	ปานกลาง	3.11	0.47	ปานกลาง	3.01	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการบริการประชาชน โดยรวม ประถมศึกษา อยู่ในระดับมาก มัธยมศึกษา ตอนต้น/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประถมศึกษา พบว่า ให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที, มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน, เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. พบว่า เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อน โขนกับท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า ให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อน โขนกับท่าน และมีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ให้ความสำคัญใส่ใจต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น											
	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			นักเรียน/นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.02	0.57	ปานกลาง	3.18	0.53	ปานกลาง	3.01	0.51	ปานกลาง	3.12	0.49	ปานกลาง
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.14	0.57	ปานกลาง	3.16	0.49	ปานกลาง	3.10	0.40	ปานกลาง	3.12	0.50	ปานกลาง
3. ด้านการบริการประชาชน	3.21	0.55	ปานกลาง	3.14	0.57	ปานกลาง	3.00	0.54	ปานกลาง	2.98	0.59	ปานกลาง
รวม	3.12	0.53	ปานกลาง	3.16	0.44	ปานกลาง	3.04	0.40	ปานกลาง	3.08	0.46	ปานกลาง

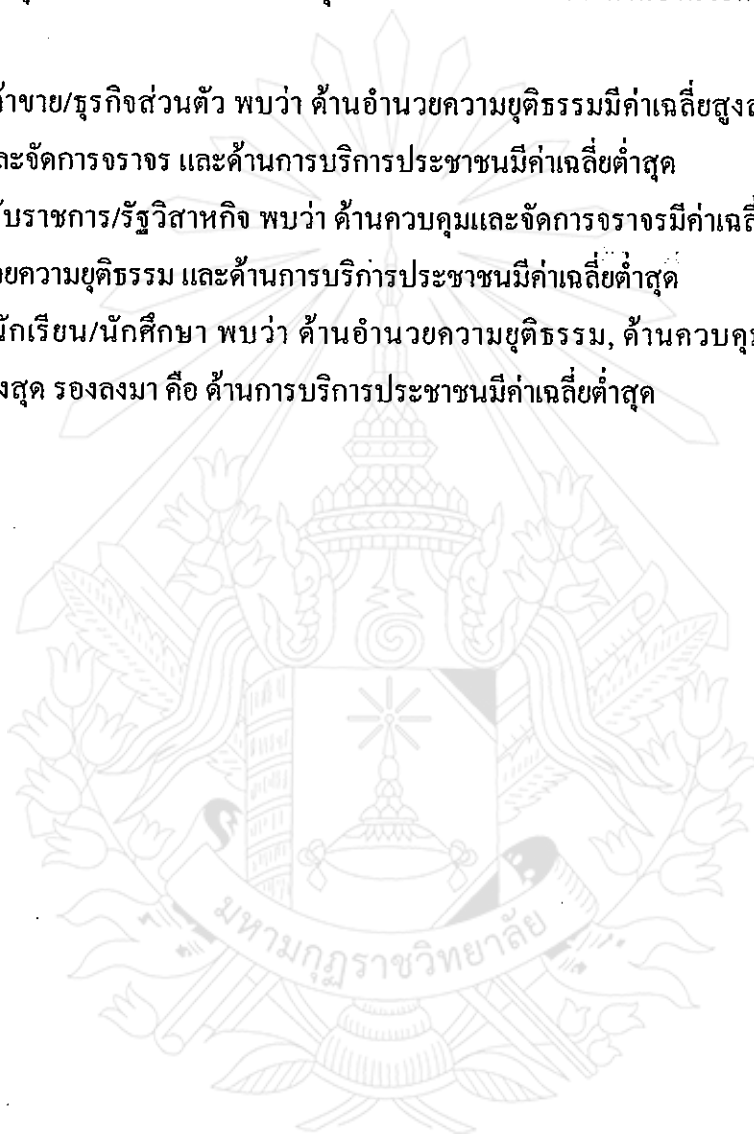
จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
และนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า ด้านการบริการประชาชน มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านอำนวยความสะดวกธรรมมีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้าน
ควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ
ด้านอำนวยความสะดวกธรรม และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นักเรียน/นักศึกษา พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกธรรม, ด้านควบคุมและจัดการจราจรมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนาจความยุติธรรม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครราชสีมา จำแนกตามระดับอาชีพ

ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น											
	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			นักเรียน/นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	2.81	0.75	ปานกลาง	3.45	0.60	ปานกลาง	3.12	0.65	ปานกลาง	3.14	0.73	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม	3.05	0.80	ปานกลาง	3.14	0.84	ปานกลาง	2.86	0.70	ปานกลาง	3.13	0.77	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนาจความยุติธรรมด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ	3.00	0.77	ปานกลาง	3.20	0.75	ปานกลาง	3.01	0.75	ปานกลาง	3.05	0.77	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทนเพื่อประโยชน์แห่งการอำนาจความยุติธรรม	3.05	0.66	ปานกลาง	3.19	0.73	ปานกลาง	3.10	0.76	ปานกลาง	3.13	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	เกณฑ์การรับจ้างทั่วไป		ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/นักศึกษา					
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.19	0.68	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง	3.00	0.63	ปานกลาง	3.06	0.56	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้าขึ้นหัตถ์กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	3.05	0.86	ปานกลาง	2.96	0.88	ปานกลาง	3.00	0.83	ปานกลาง	3.24	0.73	ปานกลาง
รวม	3.02	0.57	ปานกลาง	3.18	0.53	ปานกลาง	3.01	0.51	ปานกลาง	3.12	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนวยความสะดวกโดยรวม เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก, เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นักเรียน/นักศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านความคุ้มค่าและจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
ท่ารถโดยสารเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ

ด้านความคุ้มค่าและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	เคยตรกร/รับจ้างทั่วไป			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			นักเรียน/นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3.10	0.76	ปานกลาง	3.23	0.86	ปานกลาง	3.38	0.64	ปานกลาง	3.16	0.72	ปานกลาง
2. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการ จราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่าน ชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจร ติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้ สะดวกรวดเร็ว	3.05	0.49	ปานกลาง	3.12	0.63	ปานกลาง	3.17	0.70	ปานกลาง	3.14	0.61	ปานกลาง
3. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วย เหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหา จราจรเฉพาะหน้าและควบคุมจราจรให้ เป็นไปตามกฎหมาย	3.24	0.62	ปานกลาง	3.29	0.82	ปานกลาง	3.11	0.59	ปานกลาง	3.21	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ด้านความคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	เกษรกร/รับจ้างทั่วไป			ค้ำขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			นักเรียน/นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. จำนวนความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3.14	0.35	ปานกลาง	3.35	0.66	ปานกลาง	3.12	0.57	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง
5. จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ	3.14	0.91	ปานกลาง	3.00	0.64	ปานกลาง	2.86	0.64	ปานกลาง	3.17	0.89	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารจราจรโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆ	3.19	0.87	ปานกลาง	3.03	0.64	ปานกลาง	3.00	0.57	ปานกลาง	2.98	0.70	ปานกลาง
รวม	3.14	0.57	ปานกลาง	3.16	0.49	ปานกลาง	3.10	0.40	ปานกลาง	3.12	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจรโดยรวม เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประถมศึกษา พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. พบว่าอำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อนุปริญญา/ปวส. พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือมีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชนของผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น											
	เกณฑ์การรับจ้างทั่วไป			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			นักเรียน/นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที	3.14	0.65	ปานกลาง	3.17	0.78	ปานกลาง	2.99	0.68	ปานกลาง	3.16	0.78	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3.19	0.87	ปานกลาง	3.12	0.65	ปานกลาง	3.09	0.63	ปานกลาง	2.92	0.74	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี	3.24	0.43	ปานกลาง	3.29	0.54	ปานกลาง	3.05	0.75	ปานกลาง	3.00	0.74	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยทริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับท่าน	3.14	0.57	ปานกลาง	3.22	0.78	ปานกลาง	3.05	0.54	ปานกลาง	3.05	0.70	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	3.29	0.64	ปานกลาง	3.03	0.80	ปานกลาง	2.94	0.65	ปานกลาง	2.90	0.66	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	3.29	0.64	ปานกลาง	3.03	0.80	ปานกลาง	2.94	0.65	ปานกลาง	2.90	0.66	ปานกลาง
รวม	3.21	0.55	ปานกลาง	3.14	0.57	ปานกลาง	3.00	0.54	ปานกลาง	2.98	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการบริการประชาชน โดยรวม เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาสื่อภาพ อ่อนโยนกับท่าน และให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาสื่อภาพ อ่อนโยนกับท่าน และเจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาสื่อภาพ อ่อนโยนกับท่าน และเจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นักเรียน/นักศึกษา พบว่า ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันทีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาสื่อภาพ อ่อนโยนกับท่าน และเจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น โดยรวม ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมือง สุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมือง สุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.13	0.47	ปานกลาง	3.23	0.54	ปานกลาง	2.99	0.48	ปานกลาง	2.97	0.54	ปานกลาง
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.07	0.56	ปานกลาง	3.25	0.39	ปานกลาง	3.08	0.42	ปานกลาง	3.09	0.49	ปานกลาง
3. ด้านการบริการประชาชน	3.03	0.64	ปานกลาง	3.22	0.44	ปานกลาง	3.00	0.48	ปานกลาง	2.93	0.68	ปานกลาง
รวม	3.07	0.49	ปานกลาง	3.23	0.39	ปานกลาง	3.02	0.37	ปานกลาง	3.00	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001
บาทขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5,000-10,000 บาท พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้าน
อำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

10,001-15,000 บาท พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้าน
การบริการประชาชน และด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

15,001 บาทขึ้นไป พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้าน
อำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
 ตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน

ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพ ของประชาชน	3.14	0.77	ปานกลาง	3.34	0.71	ปานกลาง	3.12	0.60	ปานกลาง	3.14	0.67	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และ ซื่อมั่นในศีลธรรม	3.04	0.89	ปานกลาง	3.17	0.79	ปานกลาง	2.93	0.75	ปานกลาง	2.96	0.63	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วย ความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็น ธรรมโดยปราศจากอคติ	3.16	0.68	ปานกลาง	3.28	0.88	ปานกลาง	2.89	0.72	ปานกลาง	2.90	0.61	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ วิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก ผู้โดยสาร	3.07	0.62	ปานกลาง	3.24	0.64	ปานกลาง	3.07	0.77	ปานกลาง	3.10	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไม่ตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน	3.23	0.73	ปานกลาง	3.07	0.64	ปานกลาง	3.02	0.61	ปานกลาง	3.00	0.63	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้าเป็นหัยคกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	3.14	0.74	ปานกลาง	3.30	0.76	ปานกลาง	2.93	0.75	ปานกลาง	2.76	0.98	ปานกลาง
รวม	3.13	0.47	ปานกลาง	3.23	0.54	ปานกลาง	2.99	0.48	ปานกลาง	2.97	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านอำนวยความสะดวกโดยรวม ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5,000-10,000 บาท พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

10,001-15,000 บาท พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

15,001 บาทขึ้นไป พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านควบคุมและจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
ท่ารถโดยสารเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน

ด้านควบคุมและจัดการจราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3.27	0.67	ปานกลาง	3.42	0.60	ปานกลาง	3.07	0.70	ปานกลาง	3.20	0.99	ปานกลาง
2. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการ จราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่าน ชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจร ติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้ สะดวกรวดเร็ว	3.30	0.54	ปานกลาง	3.12	0.56	ปานกลาง	3.12	0.65	ปานกลาง	3.12	0.65	ปานกลาง
3. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วย เหลือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ปัญหาจราจร เฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไป ตามกฎหมาย	3.11	0.82	ปานกลาง	3.37	0.54	ปานกลาง	3.21	0.72	ปานกลาง	3.06	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านควบคุมและจัดการจราจรโดยรวม ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ, เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5,000-10,000 บาท พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์และอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

10,001-15,000 บาท พบว่า มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือมีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆเพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

15,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียนนิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานี
 ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้/เดือน

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้ความเข้าใจใ้ต่อความต้องการ จำนวน ความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่าน อย่างทันที	3.04	0.91	ปานกลาง	3.31	0.62	ปานกลาง	3.00	0.65	ปานกลาง	3.00	0.72	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชน	3.02	0.82	ปานกลาง	3.14	0.66	ปานกลาง	3.12	0.53	ปานกลาง	2.92	0.75	ปานกลาง
3. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับ การบริการเป็นอย่างดี	3.12	0.74	ปานกลาง	3.23	0.51	ปานกลาง	3.07	0.62	ปานกลาง	3.04	0.85	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน	3.00	0.73	ปานกลาง	3.31	0.52	ปานกลาง	3.12	0.78	ปานกลาง	2.92	0.56	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตรเต็มใจให้บริการ	3.02	0.72	ปานกลาง	3.17	0.53	ปานกลาง	2.84	0.70	ปานกลาง	2.86	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ด้านการบริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			15,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	3.02	0.72	ปานกลาง	3.17	0.53	ปานกลาง	2.84	0.70	ปานกลาง	2.86	0.85	ปานกลาง
รวม	3.03	0.64	ปานกลาง	3.22	0.44	ปานกลาง	3.00	0.48	ปานกลาง	2.93	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ ด้านการบริการประชาชนโดยรวม ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที และเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5,000-10,000 บาท พบว่า ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที, เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

10,001-15,000 บาท พบว่า มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน,เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

15,001 บาทขึ้นไป พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการตามเพศ

ภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านอำนวยความสะดวก	3.07	0.52	3.11	0.52	0.637	0.391
2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร	3.12	0.43	3.14	0.50	0.318	0.185
3. ด้านการบริการประชาชน	3.01	0.57	3.07	0.42	1.047	0.917
รวม	3.07	0.42	3.11	0.46	0.813	0.491

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมือง สุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามเพศ มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามเพศ มีความคิดเห็น ด้านอำนวยความสะดวก ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อ
ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามอายุ

ภาพลักษณ์สถานี ตำรวจนครบาลเมือง สุราษฎร์ธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.933	3	0.978	3.693*	0.013
	ภายในกลุ่ม	60.880	230	0.265		
	รวม	63.813	233			
ด้านควบคุมและจัดการ จราจร	ระหว่างกลุ่ม	0.237	3	0.079	0.350	0.789
	ภายในกลุ่ม	51.811	230	0.225		
	รวม	52.048	233			
ด้านการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.566	3	0.522	1.615	0.187
	ภายในกลุ่ม	74.334	230	0.323		
	รวม	75.900	233			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.064	3	0.355	1.822	0.144
	ภายในกลุ่ม	22.751	237	0.096		
	รวม	23.182	239			

*แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามอายุ มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอำนาจความยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่า มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านอำนาจ
ความยุติธรรม ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตาม
อายุ

อายุ	\bar{X}	51 ปีขึ้นไป	41-50 ปี	31-40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
		2.92	3.00	3.05	3.21
51 ปีขึ้นไป	2.92	-	0.20977	0.12925	0.29082*
41-50 ปี	3.00	-	-	-	0.08104
31-40 ปี	3.05	-	-	-	-
ต่ำกว่า 30 ปี	3.21	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.30 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้
บริการ ด้านอำนาจความยุติธรรม ตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น
มากกว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี



ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อ
ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา

ภาพลักษณ์สถานี ตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.092	3	0.364	1.335	0.264
	ภายในกลุ่ม	62.721	230	0.273		
	รวม	63.813	233			
ด้านควบคุมและจัดการ จราจร	ระหว่างกลุ่ม	2.585	3	0.862	4.007**	0.008
	ภายในกลุ่ม	49.463	230	0.215		
	รวม	52.048	233			
ด้านการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	3.462	3	1.154	3.664*	0.013
	ภายในกลุ่ม	72.438	230	0.315		
	รวม	75.900	233			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.003	3	0.668	3.503*	0.016
	ภายในกลุ่ม	22.751	237	0.096		
	รวม	23.182	239			

*แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

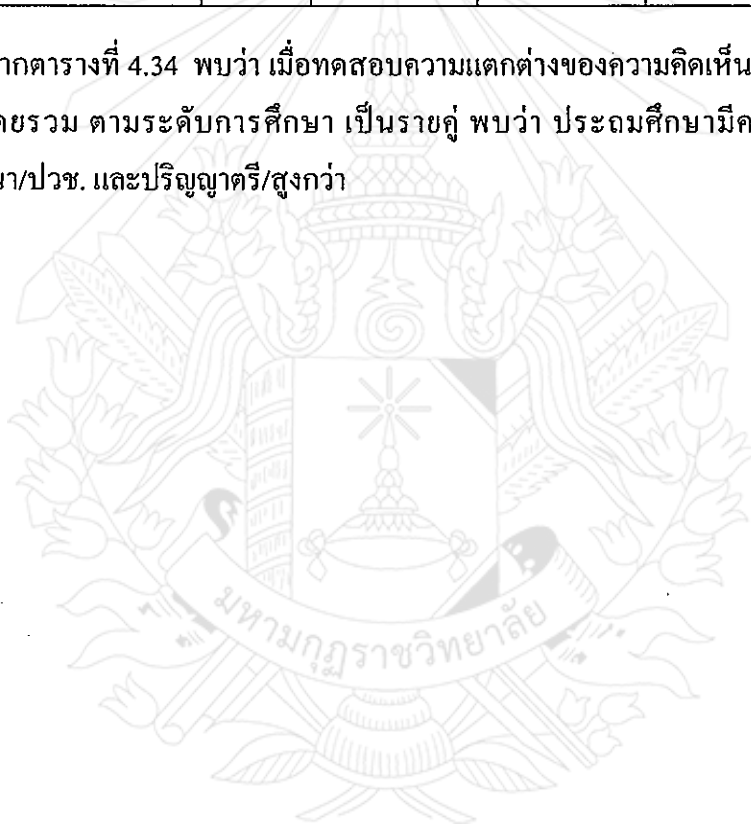
จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอำนาจความยุติธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่า มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น โดยรวม ของ ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปริญญาตรี/ สูงกว่า	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญา/ ปวศ.	ประถมศึกษา
		3.02	3.08	3.19	3.39
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.02	-	0.13896	0.05553*	0.31473*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.08	-	-	-	0.16388
อนุปริญญา/ปวศ.	3.19	-	-	-	-
ประถมศึกษา	3.39	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า ประถมศึกษามีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. และปริญญาตรี/สูงกว่า



ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านควบคุม และจัดการจราจร ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปริญญาตรี/ สูงกว่า	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ประถมศึกษา
		3.03	3.13	3.28	3.35
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.03	-	0.14761	0.06915	0.13741
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.13	-	-	-	0.08708
อนุปริญญา/ปวส.	3.28	-	-	-	-
ประถมศึกษา	3.35	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.35 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านควบคุมและจัดการจราจร ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า ประถมศึกษามีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า



ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปริญญาตรี/สูงกว่า	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ประถมศึกษา
		3.01	3.05	3.11	3.53
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.01	-	0.17863	0.08368	0.16628
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.05	-	-	-	0.10538
อนุปริญญา/ปวส.	3.11	-	-	-	-
ประถมศึกษา	3.53	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.36 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการบริการประชาชน ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า ประถมศึกษามีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า



ตารางที่ 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อ
ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามระดับอาชีพ

ภาพลักษณ์สถานี ตำรวจนครบาลเมือง สุราษฎร์ธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.202	3	0.401	1.471	0.223
	ภายในกลุ่ม	62.611	230	0.272		
	รวม	63.813	233			
ด้านควบคุมและจัดการ จราจร	ระหว่างกลุ่ม	0.138	3	0.046	0.203	0.894
	ภายในกลุ่ม	51.910	230	0.226		
	รวม	52.048	233			
ด้านการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.500	3	0.500	1.546	0.203
	ภายในกลุ่ม	74.400	230	0.323		
	รวม	75.900	233			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.577	3	0.192	0.977	0.404
	ภายในกลุ่ม	45.261	230	0.197		
	รวม	45.838	233			

*แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอำนาจความยุติธรรม ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อ
ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามรายได้ต่อเดือน

ภาพลักษณ์สถานี ตำรวจนครบาลเมือง สุราษฎร์ธานี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านอำนาจความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.692	3	0.897	3.377*	0.019
	ภายในกลุ่ม	61.120	230	0.266		
	รวม	63.813	233			
ด้านควบคุมและจัดการ จราจร	ระหว่างกลุ่ม	1.438	3	0.479	2.178	0.091
	ภายในกลุ่ม	50.610	230	0.220		
	รวม	52.048	233			
ด้านการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.873	3	0.958	3.016*	0.031
	ภายในกลุ่ม	73.027	230	0.318		
	รวม	75.900	233			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.117	3	0.706	3.711*	0.012
	ภายในกลุ่ม	43.722	230	0.190		
	รวม	45.838	233			

*แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอำนาจความยุติธรรม และด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านควบคุมและจัดการจราจร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

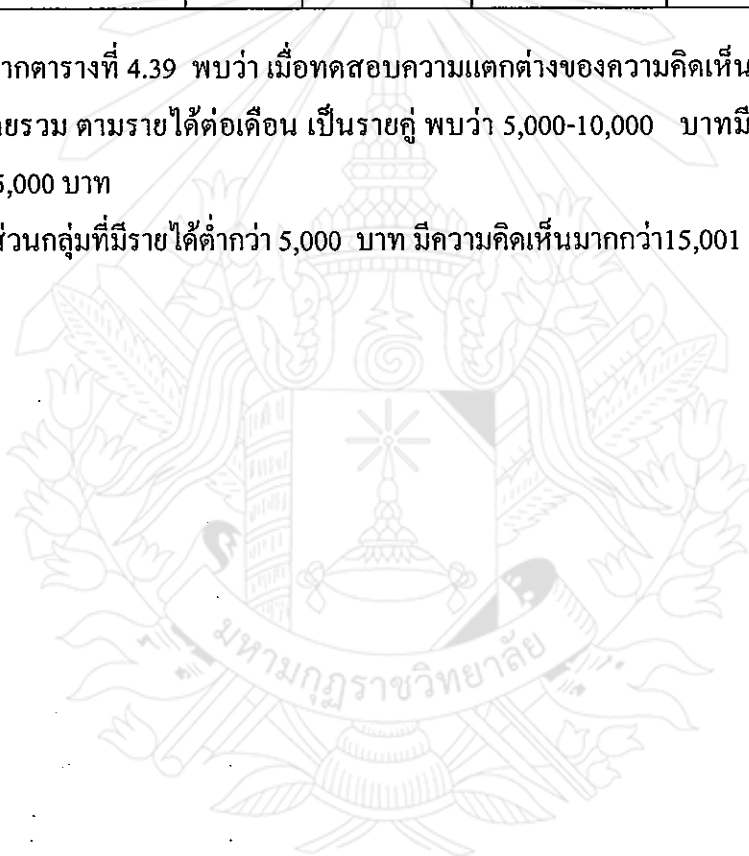
เมื่อพบว่า มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,001 บาท	10,001-15,000	ต่ำกว่า	5,000-10,000
		ขึ้นไป	บาท	5,000 บาท	บาท
		3.00	3.02	3.07	3.23
15,001 บาทขึ้นไป	3.00	-	0.05207	0.23441*	0.07825
10,001-15,000 บาท	3.02	-	-	-	0.02618
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.07	-	-	-	-
5,000-10,000 บาท	3.23	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.39 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวม ตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความคิดเห็นมากกว่า 10,001-15,000 บาท

ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป



**ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านอำนาจ
ความยุติธรรม ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนคร เมืองสุราษฎร์ธานีตาม
รายได้ต่อเดือน**

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,001 บาท	10,001-15,000	ต่ำกว่า	5,000-10,000
		ขึ้นไป	บาท	5,000 บาท	บาท
		2.97	2.99	3.13	3.23
15,001 บาทขึ้นไป	2.97	-	0.13680	0.25573	0.15429
10,001-15,000 บาท	2.99	-	-	-	0.01749
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.13	-	-	-	-
5,000-10,000 บาท	3.23	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.40 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้
บริการด้านอำนาจความยุติธรรม ตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความ
คิดเห็นมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท



ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็น ด้านการบริการประชาชน ของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	15,001 บาท	10,001-15,000	ต่ำกว่า	5,000-10,000
		ขึ้นไป	บาท	5,000 บาท	บาท
		2.93	3.00	3.03	3.22
15,001 บาทขึ้นไป	2.93	-	0.03571	0.28732	0.10238
10,001-15,000 บาท	3.00	-	-	-	0.06667
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.03	-	-	-	-
5,000-10,000 บาท	3.22	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.41 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการบริการประชาชน ตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความคิดเห็นมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท



**ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาภาพ
ลักษณะการบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี**

**ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาภาพลักษณะการบริการของสถานี
ตำรวจภูธร เมืองสุราษฎร์ธานี**

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
ด้านอำนวยความสะดวก		
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ความสุจริต และให้มีความเชื่อมั่นในหลักของศีลธรรม	23
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความกล้าในการที่จะยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	20
รวม		43
ด้านควบคุมและจัดการจราจร		
1	การอบรม หรือการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรของตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ยังขาดความต่อเนื่อง	25
2	ประชาชนส่วนมากยังขาดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจากรวมถึงยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ	20
รวม		45
ด้านการบริการประชาชน		
1	เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเป็นมิตร และไม่ได้ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ	20
2	เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความพร้อมในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆของประชาชน	15
รวม		35

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ปัญหาภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มากที่สุด คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร เรื่อง การอบบรม หรือการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรของตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ยังขาดความต่อเนื่อง, ประชาชนส่วนมากยังขาดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถรวมถึงยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวก เรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์ความสุจริต และให้มีความยึดมั่นในหลักของศีลธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความกล้าในการที่จะยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และปัญหาน้อย คือ ด้านการบริการประชาชน เรื่อง เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเป็นมิตร และไม่ได้ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ,เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความพร้อมในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆของประชาชน



ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความดีแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	แนวทางแก้ไข	ความดี
ด้านอำนวยความสะดวก		
1	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความสุจริต และให้มีความเชื่อมั่นในหลักของศีลธรรม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ	15
2	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีอบรม ส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความกล้าในการที่จะยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง	10
รวม		25
ด้านควบคุมและจัดการจราจร		
1	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีการอบรม และการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงปลูกฝังวินัยจราจรให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความต่อเนื่อง	20
2	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารถจราจร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ	15
รวม		35
ด้านการบริการประชาชน		
1	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรอบรม ส่งเสริมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเป็นมิตร และให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ	20
2	สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริม และปลูกฝังความรู้ ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆจากประชาชน	10
รวม		30

จากตารางที่ 4.43 พบว่า แนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มากที่สุด คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร เรื่อง สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ควรจัดให้มีการอบรม และการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงปลูกฝังวินัยจราจรให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความต่อเนื่อง, สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน เรื่องสถานีตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานีควรอบรม ส่งเสริมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเป็นมิตร และให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ, สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริม และปลูกฝังความรู้ ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆจากประชาชน และแนวทางแก้ไขน้อย คือ ด้านอำนวยความยุติธรรม เรื่องสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์ ความสุจริต และให้มีความซื่อสัตย์เป็นหลักของศีลธรรม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ,สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีอบรม ส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความกล้าในการที่จะยื่นหัตถ์กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” นั้น ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี เฉลี่ย ในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2552 โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie & D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 234 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนจนครบตามที่ต้องการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ 2 ประเภท ได้แก่

1. สถิติการบรรยาย(Descriptive Statistics)เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายตัวแปร ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentages) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

2. สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัย ได้สร้างขึ้น โดยทำการศึกษาจาก เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยอิสระ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 น้อยที่สุด

3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น /ปวช. จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 น้อยที่สุด

4) จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 น้อยที่สุด

5) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้/เดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา มีรายได้/เดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีรายได้/เดือน 15,001 บาทขึ้นไปจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 น้อยที่สุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี **โดยรวม** พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี **จำแนกตามเพศ** พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพศหญิง พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี **จำแนกตามอายุ** พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม อายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 31-40 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชน และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะ และด้านอำนวยความสะดวกสาธารณะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประถมศึกษา พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุม

และจัดการจราจร และด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มัชยมศึกษา/ปวช.พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อนุปริญา/ปวส.พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า ด้านอำนวยความสะดวก, ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5) ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป,ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า ด้านการบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นักเรียน/นักศึกษา พบว่า ด้านอำนวยความสะดวก, ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6) ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี **จำแนกตามรายได้ต่อเดือน** พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวม ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า ด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านควบคุมและจัดการจราจร และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 5,000-10,000 บาท พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10,001-15,000 บาท พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านการบริการประชาชน และด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 15,001 บาทขึ้นไป พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านควบคุมและจัดการจราจรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี

ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มีปัญหาต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความสุจริต และให้มีความยึดมั่นในหลักของศีลธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความกล้าในการที่จะยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร การอบรม หรือการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรของตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ยังขาดความต่อเนื่องประชาชนส่วนมากยังขาดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาราจร รวมถึงยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ

3. ด้านการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความเป็นมิตร และไม่ได้ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความพร้อมในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆของประชาชน

ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ได้เสนอแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. ด้านอำนวยความสะดวก สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์ ความสุจริต และให้มีความยึดมั่นในหลักของศีลธรรม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีอบรม ส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความกล้าในการที่จะยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง

2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีการอบรม และการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงปลูกฝังวินัยจราจรให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความต่อเนื่อง สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาราจร รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ

3. ด้านการบริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีควรอบรม ส่งเสริมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความเป็นมิตร และให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ, สถานีตำรวจภูธร

เมืองสุราษฎร์ธานีควรส่งเสริม และปลูกฝังความรู้ ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรับฟังข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆจากประชาชน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันนั้น อาจกล่าวได้ว่าความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะมี ความคล้ายคลึงกันหรือมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ อิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้นๆ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Foster ที่กล่าวว่า แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุอยู่ 2 ประการ คือ ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อ สิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือประสบการณ์ความคิดเห็นเกิดขึ้น บุคคลจากการได้พบ เห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม และระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความ คิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **คนัยศักดิ์ เกตุบุญยสิทธิ์** ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการโรงพักเพื่อ ประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้าน การพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติดใน ระดับปานกลาง

ด้านอำนาจความยุติธรรม พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มองเห็นความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวย ความยุติธรรม และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพ

อ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ **Mailer** ที่กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีก ส่วนหนึ่ง และยังพบว่า เมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นมักมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นแต่การแสดงความคิดเห็นดังกล่าวเป็น ผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่แท้จริงแต่อย่างใด และมีความคิดเห็น บางอย่างก็เป็นผลของการแปลความหมายข้อเท็จจริงโดยลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความ ซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติ หน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยยึดมั่นความซื่อสัตย์ และ สุจริต เพื่อให้การบริการต่อประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิภพ กระจุกพานิชย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจภูธรจังหวัดราช นิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบ อุบัติเหตุ ได้ให้การบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนขอรับบริการถูกลงไปได้ด้วยดีสามารถให้ คำปรึกษา แนะนำเสนอแนะทางออก รวมทั้งบริการที่ประทับใจประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็น การออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจอยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีความพอใจใน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนาย เพราะเข้าระงับเหตุหรือใช้เวลาเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุช้า หรือ ปลดปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายหรือขอรับบริการบริการ ต้องรอคอยโดยใช้เวลาานกว่าที่ควร และเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไป กริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่โดยอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมเสมอภาครวมทั้งเลือกปฏิบัติ และ ตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ความสำคัญ ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ไปที่เกิดเหตุ หรือเข้าระงับเหตุด้วยความรวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชน และขอให้มีความเคร่งครัดในการ ปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านควบคุมและจัดการจราจร พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีต้องการเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ หรือจุดที่มีปัญหาจราจร เพราะจะทำให้การเดินทางของประชาชนมีความสะดวกและมีความ ค่ต้องตัวในการเดินทาง และจะเห็นได้ว่า ในช่วงเวลาเช้าก่อนเข้าเรียน และเวลาหลังเลิกเรียนของ นักเรียน นักศึกษา การจราจรจะมีความหนาแน่นเป็นพิเศษ ดังนั้นหน้าที่เบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ คือ งานบริการประชาชนเพื่อจะให้ออดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิด **การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน** ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว, มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า, มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข, มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพ และยุติธรรม, มุ่งสร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ, มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้ง หน่วยงานในลักษณะเดียวกัน เป็นแหล่งพึ่งพาของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน และมุ่งพัฒนาให้ ข้าราชการตำรวจเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจจริงเอาใจ เป็นที่ ไว้วางใจของประชาชนและมีจิตสำนึกในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งคน เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัด การจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอ ทุกรูปแบบอาจอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี มีความเอาใจ ใส่ในหน้าที่ของตนเองอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แม้ผลการวิจัยโดยรวมจะออกมาในระดับปานกลาง แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ การดูแล และเอาใจใส่ในเรื่องของ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงการยุติคดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรชษฐ์ ทองขุนนา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานี ตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานี ตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรม การ

ปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่ากิจกรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิภพ กระจุกพานิชย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจภูพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพอใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ ได้ให้การบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนขอรับบริการถูกลงไปได้ด้วยดีสามารถให้คำปรึกษา แนะนำเสนอแนะทางออก รวมทั้งบริการที่ประทับใจประชาชนทั่วไป สามารถพบเห็นการออกปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจอยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีความพอใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจบางนาย เพราะเข้าระงับเหตุหรือใช้เวลาเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุช้า หรือปล่อยให้ประชาชนที่ประสบเหตุร้ายหรือขอรับบริการ ต้องรอคอยโดยใช้เวลาเกินกว่าที่ควร และเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทั่วไป กริยาวาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งแสดงความไม่เต็มใจในการบริการประชาชนอันหมายถึงความไม่พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่โดยอคติต่อประชาชน ไม่มีความยุติธรรมเสมอภาครวมทั้งเลือกปฏิบัติ และตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับความสำคัญ ดังนั้นให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไปที่เกิดเหตุ หรือเข้าระงับเหตุด้วยความรวดเร็วให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ให้ใช้กริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความเป็นมิตรและความเป็นกันเองกับประชาชน และขอให้มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการบริการประชาชน พบว่า พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มีทัศนคติเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีด้านการบริการประชาชน เกิดจากการรับรู้หรือความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพที่คิดค่านิ่งนั้นอาจจะตรงกับความจริงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้ แม้ผลการวิจัยจะออกมาอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ซึ่งภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล องค์การ สถาบัน เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้ อาจเป็นภาพที่สั่งเหล่านั้นคือ บุคคล องค์การสถาบัน หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดสร้างให้

เกิดขึ้นแก่จิตใจเราหรืออาจเป็นภาพที่เราฝึกสร้างขึ้นเองก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **พรทิพย์ วรกิจโกคาทร** ที่กล่าวว่า ภาพพจน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแก่จิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้นๆ ได้ โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์มาในอดีตและด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านอาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และให้ความเสมอภาคต่อผู้มาใช้บริการโดยไม่มีการแบ่งชั้น วรรณะ ซึ่งเป็นนโยบายหลักใน **การดำเนินงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ** และเป็นการปรับปรุงบทบาท ค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชวลิต หน่อคำ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันประชาชนมีความเข้าใจหน้าที่ตำรวจมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริการสถานีตำรวจในรูปคณะกรรมการ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดีการพัฒนาสถานีตำรวจในปัจจุบันมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมากขึ้นแม้ว่าที่ทำการจะคับแคบไป ข้าราชการตำรวจมีความประพฤติและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังคงมีปัญหาในการดำเนินการตามโครงการอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางอาญา ซึ่งประชาชนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดีขึ้นกว่าเดิมในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการโดยรวม ที่มีเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจอธิบายได้ว่า เพศของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี อาจจะไม่ใช่เป็นตัวบ่งชี้ แต่ประชาชนก็มองเห็นความสำคัญในการให้บริการในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ไม่ว่าจะเป็น การให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญต่อกระบวนการการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมือง

สุราษฎร์ธานี ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการทั้งนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กิตติ งามเสงี่ยม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมที่มีอายุต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe ด้านอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีที่มีอายุต่างกันมีความความรู้สึกต่อภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีว่าเป็นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งในด้านอำนวยความสะดวกจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ประชาชนที่มีอายุต่างกันมองว่างานด้านอำนวยความสะดวกจะต้องเป็นไปโดยทันท่วงทีในให้การช่วยเหลือประชาชน รวมถึงการกำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้เสียหาย พยาน และคดีซึ่งอาจจะเกิดอันตราย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อมั่นในความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ **หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา** ที่ว่า จัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม เพียงพอ จัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละ

ผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อมิให้ผู้มาแจ้งความต้องเสียเวลานานเกินสมควร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรพจน์ ทองขุนนา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรม การปรับปรุงพัฒนาตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่ากิจกรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรมการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ ส่วนกิจกรรมการปรับปรุงการบริการทั่วไปจากการศึกษาไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานีโดยรวมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบว่า โดยรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. และปริญญาตรี/สูงกว่า ด้านควบคุมและจัดการจราจร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า ด้านการบริการประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นมากกว่ามัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่ได้รับการศึกษา มีจำนวนน้อย ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกระทำได้อย่างภาวะทางสังคมยังคงมีความเป็นสังคมเมืองอยู่ก็ตาม สิ่งเหล่านี้เป็นข้อจำกัดที่สำคัญของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน เพราะการศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้นักคิดมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **อนง บัญญาวิณ** ที่กล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ว่า ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็น

สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล และกลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เสกสรรค์ บัวเรือง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงใต้” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ให้บริการของสถานีในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับพึงพอใจปานกลาง และพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกันของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพศ อายุ การศึกษา เขตที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีโดยรวมที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอาชีพต่างกันนั้น มีความคาดหวังที่จะได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีไม่ต่างกัน เพราะเมื่อทุกคนประกอบอาชีพอย่างสุจริต ย่อมต้องการได้รับความดูแล และเอาใจใส่ รวมถึงอยากเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งความผาสุกของมวลประชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อิทธิพล อินทมาศย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการเปรียบเทียบการเปรียบเทียบภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีโดยรวมที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายด้าน พบว่า พบว่า ด้านอำนาจความยุติธรรม และด้านการบริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe พบว่า โดยรวม พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความคิดเห็นมากกว่า10,001-15,000 บาท ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า15,001 บาทขึ้นไป ด้านอำนาจความยุติธรรม พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความคิดเห็นมากกว่า15,001 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท ด้านการบริการประชาชน พบว่า 5,000-10,000 บาทมีความคิดเห็นมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท สาเหตุที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนมีทัศนคติที่แตกต่างกันต่อภาพลักษณ์โดยภาพรวมของสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เริ่มต้นจากการรับรู้ ความคาดหวัง หรือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ซึ่งเหตุผลดังกล่าวสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเหมาะสมด้วยวิธีการบริหารจัดการและการสร้างผลผลิต เพื่อให้สาธารณชนยอมรับ ผลที่ได้จะทำให้ผู้บริหารทราบสถานภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีในปัจจุบัน ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา รวมทั้งแนวทางส่งเสริม ตลอดจนธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน และกำหนดทิศทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อิทธิพล อินทมาศย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีดำรงโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีดำรงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงและพัฒนา ภาพลักษณ์สถานีดำรงภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้ดีขึ้น ทั้ง 3 ด้าน เพื่อให้ภาพรวมออกมาดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

1. ด้านอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเห็นควรเสนอแนะว่า ควรจะปรับปรุง และพัฒนา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะด้านอำนวยความสะดวก และผลรายประเด็นพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้รับการให้เกียรติและความเคารพ รวมถึงการให้เสรีภาพกับประชาชนดีพอสมควร จึงเห็นควรรักษาระดับไว้และพัฒนาให้สูงยิ่งขึ้นไป ส่วนรายประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจบางท่านยังขาดการประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประชาชนจะมองในด้านของภาพรวมกับตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ทางผู้วิจัยเห็นควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่

2. ด้านควบคุมและจัดการจราจร ผลการวิจัย พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเห็นควรเสนอแนะว่า ควรจะปรับปรุง และพัฒนา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะด้านควบคุมและจัดการจราจร และผลรายประเด็น พบว่า ประเด็นมีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้ทำหน้าที่ในส่วนของการจัดการจราจรและการแก้ไขปัญหาจราจรในที่ต่างๆ ได้ดีพอสมควร จึงเห็นควรรักษาระดับไว้และพัฒนาให้สูงยิ่งขึ้นไป ส่วนรายประเด็นจัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี มีจัดการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปไม่ทั่วถึงและไม่มีความต่อเนื่องเท่าที่ควร ทางผู้วิจัยเห็นควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่

3. ด้านการบริการประชาชน ผลการวิจัย พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเห็นควรเสนอแนะว่า ควรจะปรับปรุง และพัฒนา ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะด้านการบริการประชาชน และผลรายประเด็น พบว่า ประเด็นมีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ได้ดีพอสมควร จึงเห็นควรรักษาระดับไว้และพัฒนาให้สูงยิ่งขึ้นไป ส่วนรายประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ ,เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ท่าทีของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานีบางท่านยังขาดการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวมถึงยอมรับ

พึงข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ทางผู้วิจัยเห็นควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความกล้ายืนหยัดที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี
2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. **การวิเคราะห์การปลูกป่าฟื้นทางด้านสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- ตำรวจ,กรม. **บทบาท และหน้าที่ของตำรวจไทย**. กรุงเทพมหานคร : กรมตำรวจ, 2536.
- ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. **บทบาทของตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541.
- ตำรวจแห่งชาติ,สำนักงาน. **โครงการโรงพักเพื่อประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวี. อินเทอร์เน็ต, 2550.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520.
- ประยูร กาญจนกุล. **คำอธิบายกฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- พรทิพย์ วรภิก โภคาทร. **ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- พิชิต ฤทธิงกูญ. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : แฮ็สส์ออฟเซอรั่มีสท์, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2524**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์เคชั่น จำกัด, 2546.
- วิจิตร อาวะกุล. **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541.

วิรัช ลภีรัตน์กุล. **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

สงศรี ชมภูวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

สำเร็จ จันทร์สุวรรณ และสุวรรณ บัวทาน. **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.

สุชาติ ประชากุล. **หลักการบริหารงานแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.

เสรี วงษ์มณฑา. **การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.n. การพิมพ์, 2540.

โสภา ชูพิถุลชัย. **ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, 2523.

อมร รักษาสัตย์. **การกระจายอำนาจที่ผิดพลาดซ้ำซากของมหาดไทยและนักการเมือง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสุขุมและบุตร, 2538.

อัจฉรา สังข์สุวรรณ. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

2) บทความวารสาร

กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ”. ใน **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. เล่ม 2 กค.-ธค., 2545.

3) บทความในหนังสือ

กุลชน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และบริการ”. ใน **เอกสารสอนหุควิชาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2530.

นภาพร ชันทนภา. “การจัดการและพฤติกรรมองค์กร”, ใน **เอกสารประกอบการบรรยาย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

กมล ขอบใจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์การบริหารศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

กัญญาวดี วิสัย. “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบกิจการ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

กิตติ งามเสงี่ยม. “การรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.

กุลนดา โชติมุกตะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”. **ภาคินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.

ชวลิต หน่อคำ. พ.ต.ท.. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : เชียงใหม่, 2543.

คนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ. ร.ต.อ.. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548.

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ประจักษ์ พึ่งอุปบล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนา สถานีตำรวจเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย บูรพา, 2550.

พิภพ ตรีภูทพานิชย์. ร.ต.อ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศ จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

มณีวรรณ ตันไทย. “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

วิบูลย์ วงศ์ก้อม. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2535.

เสกสรรค์ บัวเรือง. ร.ต.อ.. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลลำไโรงใต้”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.

สมยศ อักษร. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาตต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2546.

สิริกัญญา เหล่างาม. “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการกระทำระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

สุรชัย ขันชัยภูมิ. “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะเทศบาล”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา. พ.ต.ท.. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานี ตำรวจนครบาลตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2541.

อเนก บุญกาวิณ. “องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

อิทธิพล อินทมาตย์. ร.ด.อ.. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

อุรีรัช ชลารัตน์. “ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2549.

2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Danil . J. Boorstin. *The Image : a Guide to Psuedo-Events in America*. New York : Athenneumm, 1973.

Engle. T.L.and L.Shellgrove. **Psychlogy:Principle and Application**. New York : Hacourt Brace and World.Inc, 1969.

Feidman. **M.P.. Psychogy in Industrial environment**. London : Butter worth and co.ltd., 1971.

Fitzgerald. R. M. and Durant. F. R. **Proples' Participation in Public Services**. New York : McGraw Hill,1980.

Kenneth E.Boulding. *The image : Knowledge in Life and Society*. Michigan : The University Of Michigan Press, 1975.

Luther Gulick and Lyndall Urwick. **Papers on the Science of Administration**. New York : Columbia University, 1936.

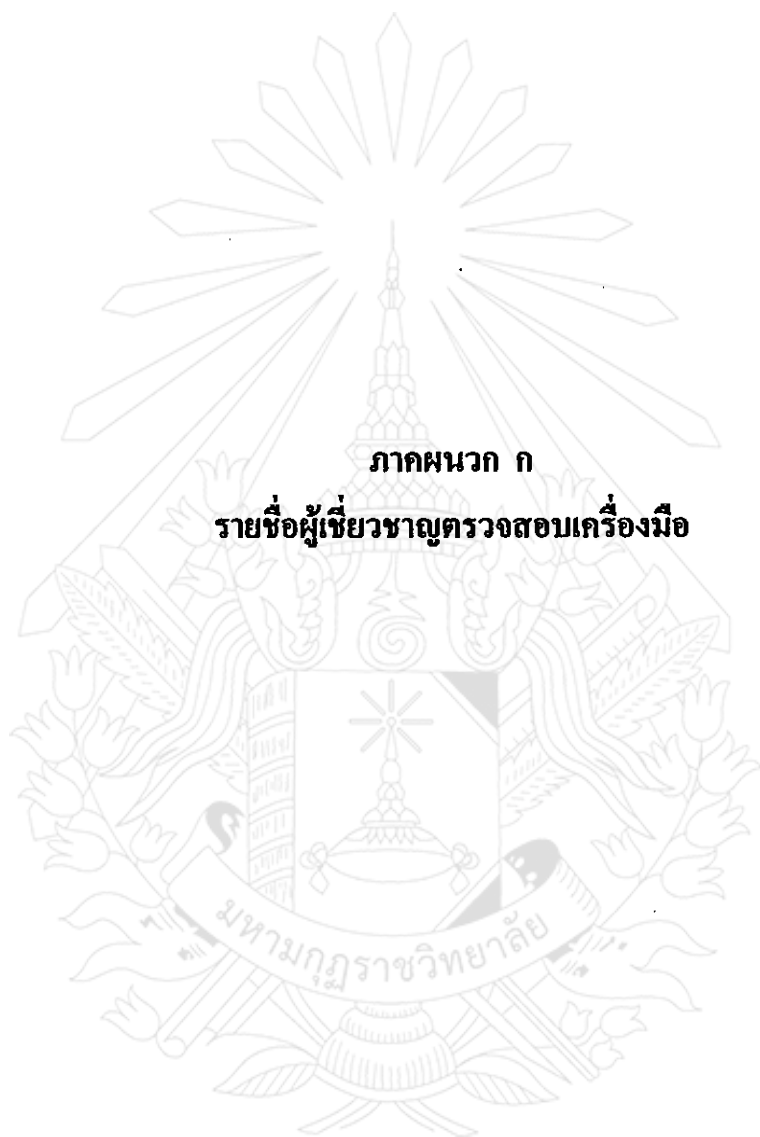
Millet. John D. **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Shelly. M.W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Down. Hutchinson Press,1995.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจริญ ศรีประดิษฐ์

การศึกษา M.A. Philosophy
มหาวิทยาลัยพาราณสี (B.H.U.) ประเทศอินเดีย

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

2. พันตำรวจโทสุรพล ฅภากาญจน์

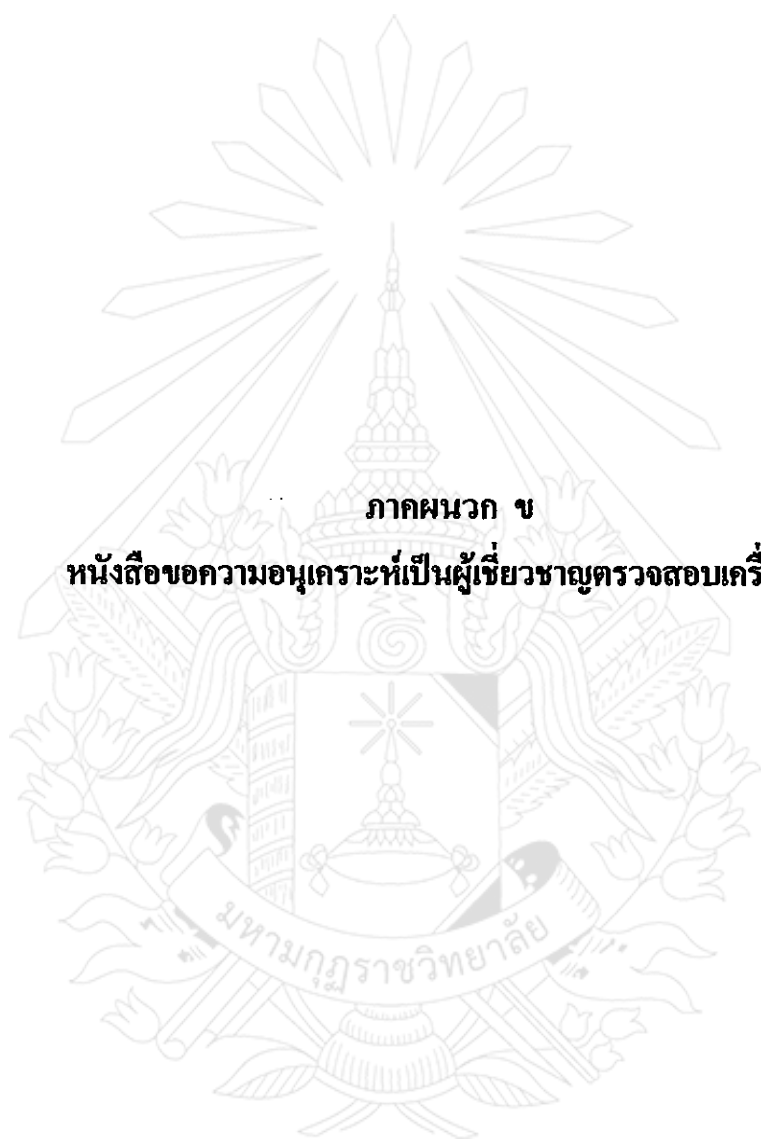
การศึกษา ศศ.ม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตำแหน่งปัจจุบัน สารวัตรป้องกันปราบปราม สภ.เมืองสุราษฎร์ธานี

3. นายไกรพล ธารารณะ

การศึกษา ศน.ม. ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์การปกครอง)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยา
เขตนครศรีธรรมราช ห้องเรียนวัดพัฒนาราม
จังหวัด สุราษฎร์ธานี
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ๖ ๒๒๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๒๖ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน/เจริญพร ผศ. เจริญ สรประดิษฐ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ค.ต. นัฏกิจ พวงประทุม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” โดยมี ผ.ศ. ดร. เฉลิมชาติ ตรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่ง โครงร่างสารนิพนธ์ ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้.

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวรจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๖-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๖-๒๘๒๘๖๖ | <http://www.suraj.mbu.ac.th>



ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๒๒๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๒๖ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน/เจริญพร พ.ต.ท.สุรพล สภากาญจน์ ตำแหน่ง สารวัตรป้องกันปราบปราม สภ.เมืองสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ค.ต.นันทิกิจ พวงประทุม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์เรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” โดยมีผ.ศ.ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๖-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๖-๒๘๒๘๖๖ | <http://www.suraj.mbu.ac.th>



พท ๖๐๑๔(๒.๕.๑) / ๖ ๒๒๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๒๖ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน/เจริญพร นายไกรพล สาธารณะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ค.ต.นัฏกิจ พวงประทุม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมา โศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์เรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” โดยมีผ.ศ.ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้.

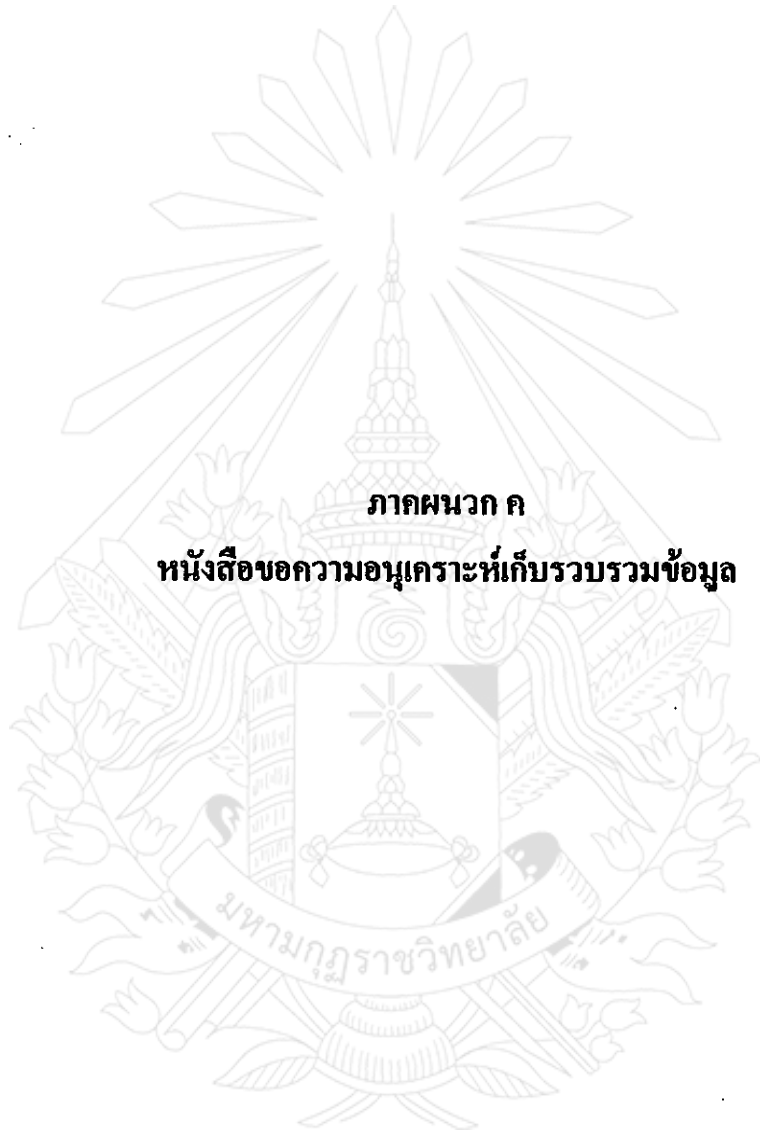
จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศท ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ๖๐๐๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๘ มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร ผู้กำกับการณ์ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 234 ชุด

ด้วย ค.ต.นันทกิจ พวงประทุม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” โดยมี ผ.ศ.ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงการสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน อนุญาตให้นักศึกษาได้เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

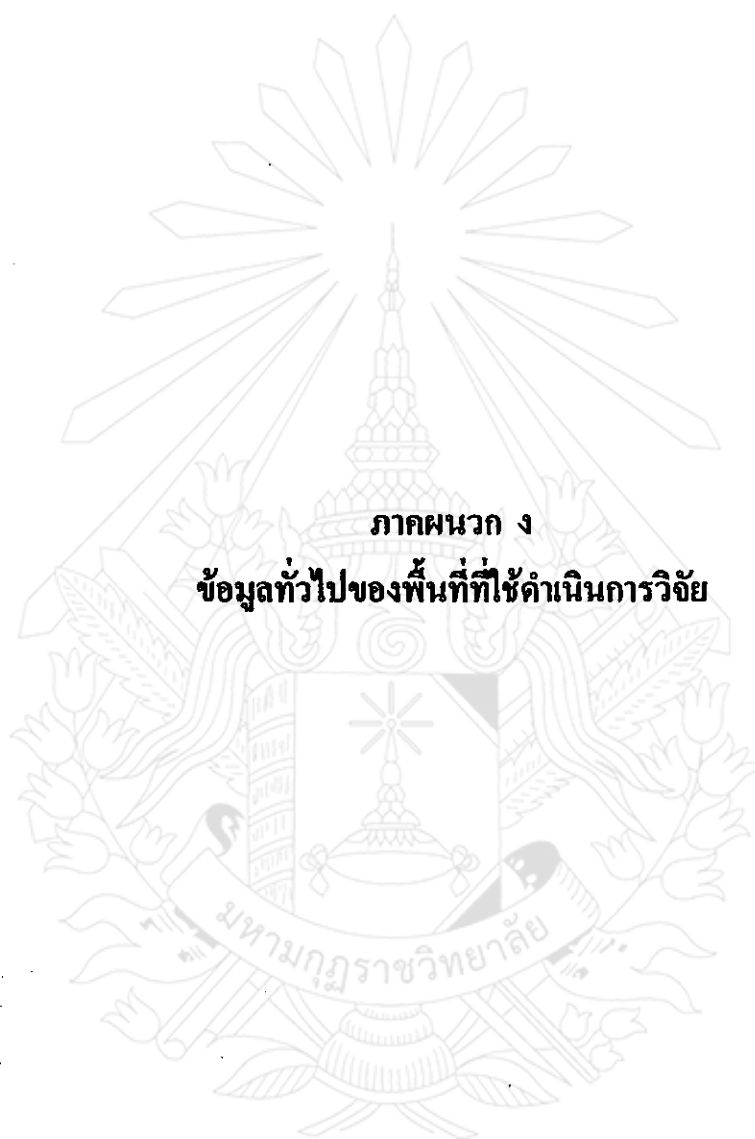
(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๗-๒๔๒๔๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๔๒๔๖๖ | <http://www.suraj.mbu.ac.th>



ภาคผนวก ง

ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ใช้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ดำเนินการวิจัย

สถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันเป็นกองกำกับการ ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตัว สภ.เดิม ปลูกสร้างขึ้น เมื่อราวปี พ.ศ.2446ซึ่งขณะนั้นอยู่ในท้องที่ของมณฑลชุมพร พระยามนิบาล เป็นข้าหลวงเทศาภิบาลผู้สำเร็จราชการมณฑล พ.ต.อ.พระยาสุเทพवासูกกรี เป็นอธิบดี กรมตำรวจ.ต.อ.พุก นามสกุล ไม่ปรากฏ เป็นผู้บังคับการมณฑล และเป็นคนปลูกสร้างตัว สภ. ขึ้นการ ปลูกสร้างได้ปลูกสร้างขึ้นในที่ดินราชพัสดุ ปัจจุบันนี้ โดยปลูกสร้างเป็นรูปโรงเรียนแบบไทย พื้นติดกับดินฝักันด้วยไม้ไผ่ขัดตะ และหลังคามุงจาก มีมุขกลาง นอกจากได้ปลูกสร้างตัว สภ.ขึ้นแล้ว ยังได้ปลูกสร้างบ้านพักชั้นผบ.การ ชั้น 1 หลัง ตัวบ้านเป็นรูปเรือนแบบไทย พื้นฝาใช้กระดาน หลังคามุงจาก การปกครองตำรวจในสมัยนั้น ในมณฑลหนึ่ง ๆ มีผู้บังคับการมณฑลเป็นผู้บังคับบัญชา ชั้นรองลงมามี ผู้บังคับกอง ผู้บังคับหมวด ผู้บังคับหมู่ เป็นลำดับเช่นปัจจุบันนี้ ตำรวจในสมัยนั้นเฉพาะกองมณฑล มีประมาณ 36 คน นอกจากนี้แล้วยังได้จัดสร้าง สภ.อ. ต่าง ๆ ขึ้นตามอำเภอต่าง ๆ ในเขตปกครอง เช่น สภ.อ.ไชยา เป็นต้น หัวหน้า สภ. ตามอำเภอต่าง ๆ ในสมัยนั้น มียศเพียงชั้น ส.ต.อ. และ ส.ต.ท. เท่านั้น การงานในบังคับบัญชาได้แบ่งแยกเป็นหน้าที่เช่นฝ่ายปราบปรามมี ผบ.กอง, ผบ.หมวด และ จำกองร้อย ฝ่ายธุรการมีสมุห์บัญชี ยกกระบัตร ทะเบียนพล เป็นต้น การปฏิบัติงานถือปฏิบัติตามตามคำสั่งกรมฯ ตลอดมา ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2450 กรมฯ ได้แต่งตั้ง ร.ต.อ.เคลือบ นามสกุลไม่ปรากฏ มาเป็นผู้บังคับการ ร.ต.อ.เคลือบนี้ ต่อมาภายหลังได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็นหลวงบุระไทยพิทักษ์ การปกครองตำรวจในสมัยนั้นยังคงเส้นคงวาไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด การปลูกสร้างก็ไม่มีเพิ่มเติมหรือตัดแปลงแต่อย่างใด ครั้นถึงปี พ.ศ.2453 ร.ต.อ.เคลือบก็ได้ถูกแต่งตั้งไปรับราชการ ที่กรมมหาดไทย กรมฯ แต่งตั้ง ร.ต.อ.โพธิ์ นามสกุลไม่ปรากฏมาเป็นผู้บังคับการแทน

ในสมัยนั้นก็ไม่มีเสริมสร้างหรือตัดแปลงแก้ไข กิจการ ในหน่วยงานแต่ประการใด ส่วนทางแผนกมหาดไทย พระยามนิบาลกรมปลัดเกษียร อายุ กระจ่างจึงได้แต่งตั้งพระยาคงคา มาเป็นสมุหเทศาภิบาลแทนตอนปลายปี พ.ศ.2453 นี้ ร.ต.อ.โพธิ์ ก็ถูกแต่งตั้งไปรับราชการที่อื่น กรมฯ จึงแต่งตั้ง ร.ต.อ.เสนห์ กะปัด โธ (พระเทพพน)มาเป็นผู้บังคับการแทน ในสมัยนั้น การปลูกสร้างก็ตีการปกครองก็ยังอยู่ในระดับเดิม ไม่มีการ เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด หน่วยงานในบังคับบัญชาที่ไม่ได้ขยายแต่อย่างใด ร.ต.อ.เสนห์ ได้มาเป็น ผู้บังคับการ ถึง พ.ศ.2460 ก็แหละในปี พ.ศ.2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จเยี่ยมปักษ์ใต้ ได้มาประทับ ณ สวนสราญรมณ์ (ท่าข้ามอำเภอพุนพิน บัดนี้) จึงได้มีพระบรมราชโองการขนานนามจังหวัดสุราษฎร์ธานีขึ้น และได้แยกมณฑลจากมณฑลจากมณฑลชุมพรเป็นมณฑลสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา ส่วนอธิบดีกรม

ตำรวจก็ได้เปลี่ยนเป็นพลโทพระองค์เจ้าคำรบ ครั้นปี พ.ศ.2461 กรมฯ แต่งตั้ง พ.ต.ต.หลวงแก้ว ใจหาญ มาเป็นผู้บังคับการฯ สมัยหลวงแก้วใจหาญก็ไม่ได้มีการปลูกสร้างหรือขยายหน่วยงานแต่อย่างใด พ.ต.ต.หลวงแก้วใจหาญ ได้มาเป็น ผู้บังคับการอยู่ถึงปลายปี พ.ศ.2465 ก็ถูกแต่งตั้งไปประจำกรมในปี พ.ศ.2466 กรมฯ แต่งตั้ง พ.ต.ต.พระขจัด ทารุณกรรมมาเป็นผู้บังคับการ แทน สมัยนี้ได้ทำการปลูกสร้างสถานีตำรวจ หลังปัจจุบันขึ้น ส่วนหน่วยงานก็ไม่ได้มีการปรับปรุงแต่อย่างใด

ครั้น พ.ศ.2468 พ.ต.ต.พระขจัด ทารุณกรรม ได้ถูกแต่งตั้งไปเป็นผู้บังคับการมณฑลราชบุรี กรมฯ แต่งตั้ง พ.ต.อ.พระยาประกอบบรรณการมาแทน ในสมัย พ.ต.อ.พระยาประกอบบรรณการนี้ ได้ควบคุมการก่อสร้าง สถานีตำรวจตลอดมา แต่ก็ยังไม่ทัน เสร็จ ถูกปลดชราในปี พ.ศ.2469

ส่วนทางกระทรวงมหาดไทยตั้งยุบมณฑลสุราษฎร์ธานี คงให้ขึ้นอยู่กับมณฑลนครศรีธรรมราช ในระหว่างนี้ ตำแหน่งผู้บังคับการมณฑล ได้ว่างลง กรมฯ จึงได้แต่งตั้ง ร.ต.ท.เทศ วิชาคพันธ์ เป็นผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปี พ.ศ.2470 ร.ต.ท.เทศ ดำรงตำแหน่งได้ถึง ปี พ.ศ.2471 ก็ถูกแต่งตั้ง ไปเป็นผู้บังคับการกองมณฑลชุมพรต่อไป ครั้นปลายปี พ.ศ.2471 กรมฯ ได้แต่งตั้ง ร.ต.อ.หลวงจรเจนเขตต์ มาแทน ร.ต.อ.หลวงจรเจนเขตต์ อยู่ได้ถึง พ.ศ.2472 ก็ถูกแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งผู้บังคับกองตำรวจภูธรจังหวัดสุโขทัย

ครั้นปี พ.ศ.2472 กรมฯ ได้แต่งตั้ง พ.ต.ต.หลวงตลอด ไตรยกพมาเป็นผู้บังคับกองตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี สมัยนี้ได้ทำการรื้อ สก.หลังเก่า และปลูกบ้านพักนายตำรวจขึ้น 3 หลัง โดยใช้ไม้ของ สก.หลังเก่า กับปลูกห้องแถวนายสิบได้อีก 4-5 ห้อง (ปัจจุบันรื้อแล้ว) การงานในหน้าที่ในสมัยนี้ ได้ปรับปรุงกิจการงานของ ตำรวจขึ้นพอสมควร และในสมัยนี้ พ.ต.ท.พระยา อธิกรณ์ประกาศเป็นอธิบดีกรมตำรวจ พ.ต.ต.หลวงตลอด ไตรยกพดำรงตำแหน่ง ผบ.กอง ได้ถึงปี พ.ศ.2474 ครั้นปี พ.ศ.2475 กรมฯ ได้แต่งตั้ง ร.ต.อ.หลวงอิสราณูเคราะห์มาเป็น ผู้บังคับกองตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในสมัยนี้บ้านเมืองกำลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง งานในด้านตำรวจ ก็ไม่ได้ทำการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมแต่ประการใด พ.ต.อ.พระยาบุเรศผดุงกิจ เป็นอธิบดี ครั้นปี พ.ศ.2476 กรมฯ ได้แต่งตั้งพ.ต.ต.หลวงชนินทร์พิทักษ์ มาเป็นผู้บังคับกองตำรวจภูธรจังหวัด สุราษฎร์ธานี พ.ต.ต.หลวงชนินทร์ ได้ทำการรื้อ สก.หลังเก่าและห้องแถวนายสิบ เนื่องจากชำรุดกับได้กั้นได้ สก. หลังปัจจุบันเป็นห้องทำงาน ของเจ้าหน้าที่ขออัตรากำลังตำรวจเพิ่มขึ้น ขอเลื่อนอัตรากำลังพลตำรวจเป็นพลตำรวจอาสาสมัคร รับเงินเดือน 20 บาท ส่วนการซ่อมแซมก็ได้ของงบประมาณค่าซ่อมแซมบ้านพักผู้บังคับกองบ้าง ผบ.หมวดบ้าง และ สก. ใน สก. ในอำเภอต่าง ๆ บ้าง

ครั้น พ.ศ.2482 กรมฯ ได้ยกฐานะ ผบ.กอง จังหวัดเป็นกองกำกับการฯ ตำแหน่งผู้บังคับกองจึงถูกยกเป็นตำแหน่งผู้กำกับการฯ ตั้งแต่นั้นมา ในระหว่าง พ.ต.ต.หลวงชนินทร์พิทักษ์ เป็นผู้บังคับกองและเป็นผู้กำกับการนี้ กิจการของตำรวจได้เจริญขึ้นเป็นลำดับมา พ.ต.ต.หลวงชนินทร์

ดำรงตำแหน่ง ผู้บังคับกองและ ผู้กำกับการ อยู่จนถึงปี พ.ศ.2481 และรับโอนมาหมดทุกอำเภอใน พ.ศ.2483 ระหว่าง พ.ศ.2476 - 2478 พ.ศ.อ.พระยาอนุศรยุทธการเป็นอธิบดี และ พ.ศ.2479 พล.ต.อ. หลวงอดุลย์เดชรับเป็นอธิบดีพ.ศ.2483 ปลายปี กรมฯ ได้แต่งตั้ง พ.ศ.ต.หลวงประพัทธเมคะวิภาค มาแทน ในสมัยนี้ ได้ทำการปลูก สร้างโรงพยาบาลตำรวจขึ้น 1 หลัง (บัดนี้ใช้เป็นบ้านพักรอง ผู้กำกับการฯ)

ครั้นปีพ.ศ.2485 ทหารญี่ปุ่นได้ยกกองทัพบุก ขึ้น ประเทศไทย และยกพลขึ้นที่จังหวัด สุราษฎร์ธานีด้วย พ.ศ.ต.หลวงประพัทธเมคะวิภาคได้นำ นายร้อยนายสิบพลฯ เข้าสู้รบ การสู้รบ นายร้อย นายสิบ พลฯ ถึงแก่กรรม 17 นาย และบาดเจ็บหลายนาย ขณะนั้นกรมฯ ได้แต่งตั้ง ร.ต.อ. ชูวารินทร์สัญญา มาเป็นรองผู้กำกับการ อีกตำแหน่งหนึ่ง นับว่าหน่วยงานในด้านตำรวจ ได้เจริญ ขึ้นเป็นลำดับมา พ.ศ.ต.หลวงประพัทธเมคะวิภาค ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการถึงกลางปี พ.ศ.2486 กรมฯ สั่งแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งรองผู้บังคับการ ตำรวจภูธรภาค 1 ในระหว่างเดินทางไปรับ ตำแหน่งใหม่ปรากฏว่าเกิดป่วย และถึงแก่กรรมในระหว่างทางที่จังหวัดพระนคร พ.ศ.2486 ปลายปี กรมฯ แต่งตั้ง พ.ศ.ต.เมี้ยนเทพ บุรณะพิมพ์ มาดำรงตำแหน่ง ผกก. การก่อสร้างในสมัยนี้ไม่มีการ เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด พ.ศ.2487

ปลายปี กรมฯ สั่งแต่งตั้ง พ.ศ.ต.เมี้ยนเทพ บุรณะพิมพ์ ไปเป็นผู้กำกับการฯ จังหวัดชุมพรและ แต่งตั้ง พ.ศ.ต.บุญณรงค์ วัฒนายน มาแทน สมัยนี้ได้ทำการปลูกสร้างบ้านพักห้องแถวนายสิบขึ้น 1 หลัง รวม 6 ห้อง และได้ปลูกสร้าง สก.อ.พระแสง ปลูกสร้าง สก.กึ่ง อ.ท่าชนะ ปลูกสร้าง สก.อ.ท่า ฉาง กับบ้านพักหัวหน้าสถานีตำรวจ สก.กึ่ง อ.พระแสง กับของบประมาณปลูกสร้าง สก.กึ่ง อ.พนม และ สก.อ.ท่าขนอน จนกรมฯ ได้อนุมัติให้ทำการปลูกสร้างได้ นับว่าในสมัย พ.ศ.ต.บุญณรงค์ วัฒนายน ทั้งกิจการ งานในด้านตำรวจก็เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตำรวจได้รับความสุขสบายดี พอประมาณ ด้านโจรผู้ร้ายก็ไม่กำเริบ นับว่าการ ปราบปรามอยู่ในขั้นดี ทั้งในสมัยนี้กรมฯ ได้รับ งานต่างด้าวมาจาก อำเภออีกด้วย จึงได้เพิ่มเจ้าหน้าที่ต่างด้าวขึ้นอีกแขนงหนึ่ง

ในสมัย พ.ศ.ต.บุญณรงค์ฯ เป็น ผกก.นี้ พล.ต.อ.หลวงอดุลย์เดชจรัส เป็นอธิบดีและต่อมา พ.ศ.2488 พล.ต.ต.พระอภิบาลพศกมิตร พ.ศ.2490 ปลายปี พล.ร.ท.หลวงสังวรณัฐยุทธกิจ พ.ศ.2491 - 2494 พล.ต.อ.หลวงชาติตระการโกศล เป็นอธิบดีกรมตำรวจ พ.ศ.ต.บุญณรงค์ วัฒนายน ดำรง ตำแหน่ง ผู้กำกับการฯ ได้ 7 ปี ก็ถูกแต่งตั้งไปเป็น รองผู้บังคับการ ภาค 5 เมื่อ พ.ศ.2491 ครั้น พ.ศ.2493 กรมฯ ได้แต่งตั้ง พ.ศ.ต.เทียน ทิพยะจันทร์ มาเป็นผู้กำกับการฯ สมัย พ.ศ.ต.เทียน มาเป็น ผู้กำกับการนี้ได้ขออนุญาตซื้อ บ้านพัก ผกก. หลังเก่า และใช้โรงพยาบาลตำรวจ เป็นบ้านพักกับได้ ปลูกสร้างครัวขึ้น 1 หลัง สร้างถนน คอนกรีตที่หน้าสถานีตำรวจรวม 3 สาย ในด้านการ ซ่อมแซม ได้ของบประมาณค่าซ่อม บ้านพักนายตำรวจและบ้านพักนายสิบพลตำรวจ กับสร้างส้วมให้ตำรวจ

ถ่ายอุจจาระ 2 หลัง ต่อห้องแถวนายสิบ พลตำรวจ จากห้องแถวเดิมอีก 1 ห้อง กับได้ขอรถยนต์แลนดโรเวอร์ มาประจำตำแหน่ง ผกก. อีก 1 คัน นับว่าในสมัยนี้ได้ขยายกิจการงานหน้าที่ขึ้นมาก ส่วนการปลูกสร้าง สก.อ.ท่าখনอน และ สก.กิ่ง อ.พนม ก็ได้เริ่มลงมือทำการปลูกสร้าง ด้านโจรผู้ร้าย ก็สงบเรียบร้อยดี ตำรวจมีความสามัคคีกันดี สมัยนี้ พล.ต.อ.เผ่า ศรียานนท์ เป็นอธิบดีกรมตำรวจ

พ.ศ.2495 พ.ต.ต.อมร สวัสดิเวทิน มาดำรงตำแหน่ง ผกก. ในหน่วยงานได้ปลูกสร้างบ้านพัก ผกก. ขึ้น 1 หลัง กับได้เร่งรีบ สร้าง สก.อ.ท่าখনอน และ สก.กิ่ง อ.พนม ต่อจาก พ.ต.ต.เทียน การงานในหน้าที่ทุกแผนกเรียบร้อย ตำรวจในบังคับบัญชาไม่มีความเดือดร้อนแต่อย่างใดราษฎร ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากเกิดเพลิงไหม้ครั้งใหญ่ที่ตลาดสดบ้านดอน ทรัพย์สินของราษฎร ได้เสียหายเป็นจำนวนมาก ตำรวจได้ช่วยเหลือทุกวิถีทาง นับตั้งแต่ไฟไหม้เป็นต้นมา ต่อมากรมฯ แต่งตั้ง พ.ต.ต.อมร ไปเป็น ผกก.บก.ภาค 8 จว.นครศรีธรรมราช เมื่อ พ.ศ.2496 พ.ศ. 2496 พ.ต.ต.เขตต์ บุญยพิพัฒน์ มาเป็นผู้กำกับการฯ สมัยนี้ได้ปรับปรุงกิจการ ในหน่วยงานเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างมาก อาทิเช่นเร่งรัดการปลูกสร้าง สก.อ.ท่าখনอน ซึ่งค้างมาจาก ผกก. คนก่อนจนแล้วเสร็จกับ ปรับปรุงการปลูกสร้าง และซ่อมแซมจัดสถานที่ทำงาน ใหม่ เปลี่ยนแปลงตัวบุคคลให้เข้ารับหน้าที่การงานอย่างเหมาะสม ในด้าน การปลูกสร้าง เฉพาะในกก.ภ.จว.สุราษฎร์ธานีได้ปลูกโรงเก็บรถยนต์ 1 หลัง รถยนต์ 1 หลัง ปลูกศาลาทำน้ำ 1 หลัง ปลูกโรงพลศึกษา 1 หลัง สร้างป้อมยาม ตำรวจขึ้น 4 ป้อม และสร้างรั้วเขต สก. โดยมี ลวดหนาม เสาคอนกรีต กับสร้างกองอาสาสมัครรักษาดินแดน 1 หลัง คลังอาวุธ 1 หลัง ที่อาบน้ำ 1 หลัง ห้องส้วมชนิด 5 ที่นั่ง ถังน้ำ 1 หลัง โรงเก็บรถยนต์ 1 หลัง กับงบประมาณซื้อรถยนต์มาใช้ราชการ 1 ลำ ส่วนในด้านการซ่อมแซมได้ทาสี ตัว สก.ใหม่ ขึ้นอย่าง สวยงาม และตัดแปลงสิ่งชำรุดมาแต่ก่อนใช้เป็นกองใหม่ เช่น สร้างตู้เก็บเอกสารทางแผนกพลธิการ สร้างราวเก็บอาวุธ ปืนพระราม ประจำ สก.อ.เมืองฯ สร้างโต๊ะเก้าอี้ประจำตำแหน่ง ผกก. รอง ผกก. และ ผบ.กอง กับปรับปรุงห้องทำงานใน สก. ขึ้นอีกหลายห้อง เพื่อขยายห้อง ทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนก ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดูขึ้นมากกว่าสมัยก่อน ๆ ชุ่มประดูที่หน้า สก. มีไฟฟ้าติดตลอดเวลากลางคืน ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้สร้างเสาธงขึ้นที่หน้า สก. อย่างสวยงาม ส่วนในด้านการปกครองคือ การใช้ธรรมเป็นหลักปกครองตำรวจใน บังคับบัญชาวินัยดีมีความสามัคคีพร้อมเพรียงกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทั้งนายและพลตำรวจทุกคนไม่มีความเดือดร้อนแต่อย่างใดนอกจากด้านครองชีพ ด้านโจรผู้ร้ายสงบ คดีอุกฉกรรจ์ลดน้อยลง กองปราบปราม ได้ผลถึง 80% นับว่าได้ปรับปรุงหน่วยงานของแต่ละแผนกเจริญก้าวหน้าขึ้น



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม และค่า IOC

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย**เรื่อง**

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ” ข้อมูลที่ได้เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติเท่านั้น และข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านในกรณีใดๆ ทั้งสิ้น ท่านจึงไม่ต้องระบุชื่อและนามสกุล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของสถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ค.ต. นัฐกิจ พวงประทุม

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และกรุณาให้ข้อมูลใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 31-40 ปี
() 3. 41-50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา/ปวช.
() 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี/สูงกว่า

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป () 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้/เดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000-10,000 บาท
() 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอำนวยความสะดวก					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในศีลธรรม					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจให้บริการประชาชน					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้าขึ้นหวั่นไหวในสิ่งที่ถูกต้อง					
ด้านควบคุมและจัดการจราจร					
7. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร					

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. มีการจัดกำลังตำรวจควบคุม และจัดการจราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนหรือจุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว					
9. มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้า และควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย					
10. อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ					
11. จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ					
12. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ					
ด้านการบริการประชาชน					
13. ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนาจความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที					
14. มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน					
15. มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการบริการเป็นอย่างดี					
16. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับท่าน					

ภาพลักษณ์สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี	ระดับความความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน					



**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาพลักษณ์การบริการของ
สถานีตำรวจนครบาลเมืองสุราษฎร์ธานี**

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ภาพลักษณ์ด้านอำนวยความสะดวก	1. ภาพลักษณ์ด้านอำนวยความสะดวก
2. ภาพลักษณ์ด้านควบคุมและจัดการจราจร	2. ภาพลักษณ์ด้านควบคุมและจัดการจราจร
3. ภาพลักษณ์ด้านการบริการประชาชน	3. ภาพลักษณ์ด้านการบริการประชาชน

วัน/เดือน/ปี ที่ตอบแบบสอบถาม
วันที่.....เดือน.....ปี.....

จบแบบสอบถาม
ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูล

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
	ด้านอำนวยความสะดวก					
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจเคารพในสิทธิ และเสรีภาพ ของประชาชน	3	0	0	3	1
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต และยึด มั่นในศีลธรรม	3	0	0	3	1
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวก ด้วย ความรวดเร็วต่อเนื่อง โปร่งใส และเป็นธรรม โดยปราศจากอคติ	2	1	0	2	0.66
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เสียสละ และมีความอดทน เพื่อ ประโยชน์แห่งการอำนวยความสะดวก	3	0	0	3	1
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความ สุภาพอ่อนโยน มีไมตรีจิต และเต็มใจ ให้บริการประชาชน	3	0	0	3	1
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกล้ายืนหยัดกระทำใน สิ่งที่ถูกต้อง	2	1	0	2	0.66
	ด้านควบคุมและจัดการจราจร					
7	มีเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุม และจัดการจราจร ในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร	3	0	0	3	1
8	มีการจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการ จราจรในบริเวณ ถนนสายหลัก ตรอกซอย สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชน หรือจุดต่างๆที่เกิดปัญหาจราจรติดขัดบ่อยๆ เพื่อให้การจราจรไหลเวียนได้สะดวกรวดเร็ว	2	1	0	2	0.66

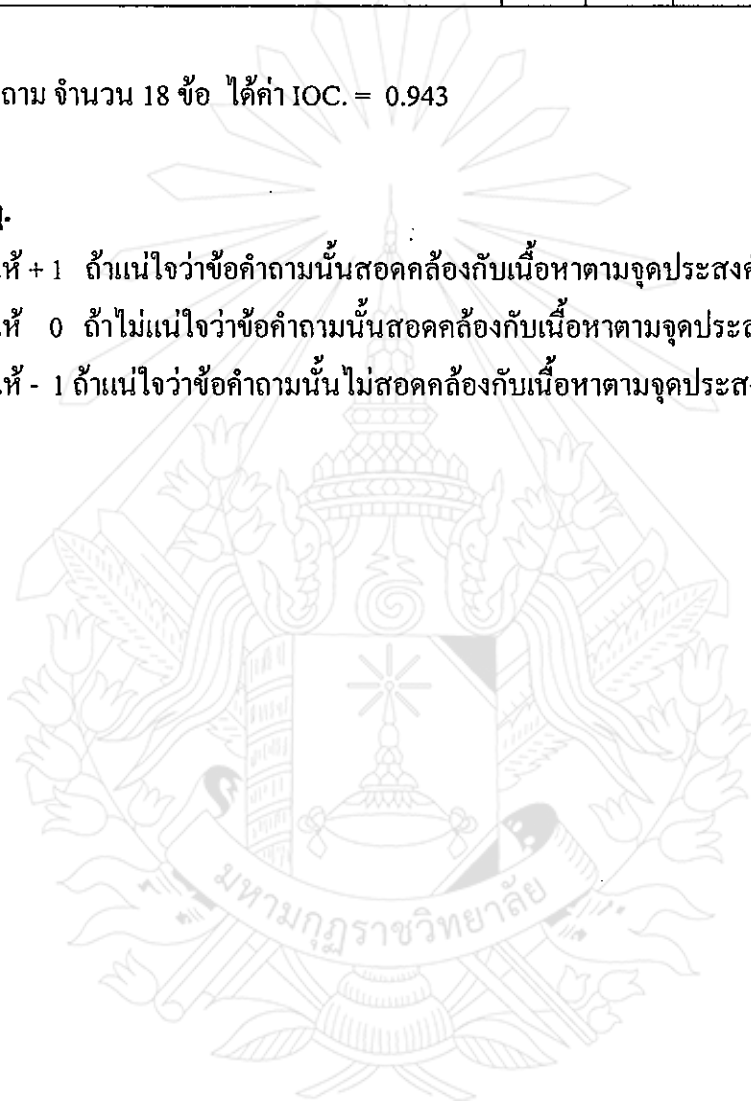
ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
9.	มีการจัดกำลังให้มีสายตรวจจราจรไว้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย	3	0	0	3	1
10.	อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร จัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับ	3	0	0	3	1
11.	จัดให้มีการอบรม เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอทุกรูปแบบ	3	0	0	3	1
12.	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ	3	0	0	3	1
	ด้านการบริการประชาชน					
13.	ให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และประสานงานให้แก่ท่านอย่างทันที	3	0	0	3	1
14.	มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน	3	0	0	3	1
15.	มีการให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี	3	0	0	3	1
16.	เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับท่าน	3	0	0	3	1

ข้อ ที่	ข้อความ	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
17.	เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	3	0	0	3	1
18.	เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	3	0	0	3	1

แบบสอบถาม จำนวน 18 ข้อ ได้ค่า IOC. = 0.943

หมายเหตุ.

- ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
 ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
 ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : ดาบตำรวจ นัฏฐกิจ พวงประทุม
 วัน เดือน ปีเกิด : 19 เมษายน 2511
 สถานที่เกิด : 83 หมู่ที่ 2 ตำบลตะเคียนทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัด
 สุราษฎร์ธานี

การศึกษา

พ.ศ. 2543 : ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สุราษฎร์ธานี

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2536 : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเกาะสมุย
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
 พ.ศ. 2539 : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม
 สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ จังหวัด สุราษฎร์ธานี
 พ.ศ.2553-ปัจจุบัน : ผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเมือง
 สุราษฎร์ธานี จังหวัด สุราษฎร์ธานี