



แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
Guidelines for Promoting the Performance Image of Police Station
Officials Klang Dong Provincial Police According to Public Opinion

บวร สมบัติธีระ

BOWON SOMBATTEERA

สถานีตำรวจภูธรกลางดง

KLANG DONG PROVINCIAL POLICE STATION

จังหวัดนครราชสีมา

NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

Received: July 12, 2024

Revised: July 19, 2024

Accepted: July 22, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง และเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตในพื้นที่ตำบลกลางดง และตำบลพญาเย็น อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 387 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสัมภาษณ์ แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะและสื่อสารกับประชาชนในชุมชนเพื่อรับฟังปัญหาและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน 2) ผู้บังคับบัญชาควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่

ความสำคัญกับการบริการประชาชน 3) ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, การปฏิบัติงาน, ข้าราชการตำรวจ,

ABSTRACT

This research aims to investigate the level of work image among police officers stationed at Klang Dong Provincial Police Station and to develop guidelines for enhancing their professional image. The study utilized a sample group comprising residents of Klang Dong Subdistrict and Phaya Yen Subdistrict, Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province, totaling 387 individuals aged 18 years and above, selected through a stratified random sampling method. Data collection instruments included questionnaires, with data analysis conducted using mean values and standard deviations. Additionally, an interview format was employed to gather insights into strategies for promoting the work image of police officers at Klang Dong Provincial Police Station, involving 8 informants. Content analysis was utilized to analyze and summarize the interview data descriptively.

The results of the study found that the level of work image of police officers at Klang Dong Provincial Police Station, Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province. Overall, the level of opinions was at a high level. When considering each aspect, it was found to be at a high level in all 4 areas. When considering each aspect, it was found that general services has the highest average, while criminal justice administration and traffic control and management have the lowest averages, respectively.

Guidelines for promoting the work image of police officers at Klang Dong Provincial Police Station, Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province, found that: 1) Commanders should encourage police personnel to engage and communicate with community members to listen to their concerns and utilize the feedback to improve their operational performance. 2) Supervisors should cultivate an organizational culture that emphasizes the importance of public service within the police station. 3) Supervisors should provide modern and adequate equipment and tools for police personnel to effectively carry out their duties.

Keywords: Image, Operations, Police

บทนำ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ตลอดจนมีหน้าที่และอำนาจในการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ตลอดจนมีหน้าที่ดูแล ควบคุม และกำกับกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น อีกทั้งมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รวมทั้งรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร รวมทั้งมีหน้าที่ช่วยเหลือ การพัฒนาประเทศตลอดจนเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความร่วมมือกับประชาชน (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ, 2565, น. 3)

ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) นั้นเป็นการสะท้อนถึงเอกลักษณ์องค์กร (Corporate identity) หรือสิ่งที่องค์กรกระทำหรือสร้างขึ้นมาได้ การมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี จะสามารถทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดการรับรู้และความเข้าใจในเจตนารมณ์ที่องค์กรได้แสดงถึงตัวตนในการทำงาน และส่งผลต่อประสบการณ์ ความเชื่อ ความรู้สึก ความรู้ และความประทับใจของผู้มีส่วนได้เสีย การมีภาพลักษณ์ที่ดีย่อมทำให้สาธารณชนเชื่อถือ ไว้วางใจ และความศรัทธา ซึ่งการสร้างภาพลักษณ์นั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อสถาบันและองค์กรต่างๆ ที่ไม่อาจจะเลยได้เนื่องจาก “ภาพลักษณ์ที่ดี” เป็นการสร้างคุณค่าหรือมูลค่าเพิ่มในใจของประชาชน เพราะภาพลักษณ์เป็นภาพที่บุคคลแต่ละคนสร้างขึ้นมาจากใจจากการรับรู้หรือสัมผัสและมีประสบการณ์กับองค์กรนั้นๆ โดยผ่านกระบวนการสื่อสารและพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งหากทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความประทับใจก็จะเกิดความประทับใจก็จะเกิดภาพลักษณ์ทางบวกที่ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับนับถือ (จूरี่ตัน เสนาะกรรณ, 2562, น. 151)

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กร จึงได้มีการกำหนดนโยบายพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้มีความพยายามจัดให้มีการตรวจราชการประจำปีของจเรตำรวจแห่งชาติ ออกตรวจผลการปฏิบัติงานของตำรวจที่ประชาชน ได้สะท้อนภาพลักษณ์ 4 ด้าน คือ 1. งานด้านบริการทั่วไป 2. งานด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4. งานด้านการควบคุมและการจัดการ (กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา, 2566, น. 1) และนอกจากนั้นยังได้ดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเกิดความประทับใจยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ จึงเน้นการปฏิบัติที่เป็นสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) บุคลิกภาพตำรวจต้องยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าที่เป็นมิตรต่อประชาชน มีกริยาจาสุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทายประชาชนก่อน โดยแสดงความเคารพกันตามแบบประเพณีที่ดี แสดงออกถึงความใส่ใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชน ตลอดจนให้เกียรติประชาชน เพื่อให้เกิดความเคารพยำเกรง ไม่แสดงกริยาท่าทาง ในลักษณะที่หยาดคายดูหมิ่น หรือเหยียดหยาม

ประชาชน และ 2) การปฏิบัติราชการ เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560, น. 2)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ผ่านมายังพบปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนมากนักและการปฏิบัติงานไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควรจนถึงขนาดมีการพุดกันในกลุ่มของบุคคลทั่วไปรวมทั้งในกลุ่มของข้าราชการตำรวจด้วยกันเองว่าตำรวจนั้นต้นทุนทางสังคมต่ำ ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานีตำรวจ ที่พบว่าข้าราชการตำรวจบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจรวมถึงบุคลิกภาพที่มีการแสดงออกแบบเฉื่อยชา เฉยเมย และไม่มีจิตบริการที่ดี จึงทำให้ประชาชนผิดหวังและเสื่อมศรัทธา อันเป็นเหตุให้กระทบต่อตัวข้าราชการตำรวจโดยตรง และยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของทั้งองค์กรตำรวจ จากปัญหาการขาดจิตสำนึก และด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลดังกล่าว ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนในด้านขององค์ความรู้ ทักษะทัศนคติ บุคลิกภาพ สังคม และมนุษยสัมพันธ์ ที่ถือว่าเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลเบื้องต้นของการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องพบปะใกล้ชิดกับประชาชนหากมีความบกพร่องในด้านใดด้านหนึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ตั้งแต่ปัญหาเล็กไปจนถึงขั้นกลายเป็นปัญหาใหญ่ได้ในที่สุด (เอกนิษฐ ด้านพิทักษ์ศาสตร์, 2564, น. 299-300)

สถานีตำรวจภูธรกลางดง เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่เป็นหน่วยงานหน้าด่านสำคัญ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีกำลังพลทั้งหมดจำนวน 68 นาย แยกเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร 21 นาย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน 47 นาย มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 2 ตำบล คือ ตำบลกลางดง และตำบลพญาเย็น รวม 24 หมู่บ้าน โดยแบ่งการปฏิบัติงานเป็น 5 สายงาน คือ 1. งานอำนวยความยุติธรรม 2. งานจราจร 3. งานสืบสวน 4. งานสอบสวน 5. งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (สถานีตำรวจภูธรกลางดง, 2566, น. 1-4) ผลการตรวจราชการตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) โดยจรตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2566 ของตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มสถานีตำรวจภูธรระดับกลาง สถานีตำรวจภูธรกลางดงอยู่ลำดับที่ 4 ในจำนวน 26 สถานี (กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา, 2566, น. 2) จากผลการตรวจราชการสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงยังไม่บรรลุเป้าหมายสูงสุด ตลอดจนข้อมูลสถิติการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง ปี พ.ศ. 2566 ยังพบปัญหาเรื่องร้องเรียนจำนวน 3 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก และการใช้กรณียาวจากที่ไม่สุภาพกับประชาชน (สมุดคู่มือสถิติการร้องเรียน สถานีตำรวจภูธรกลางดง, 2566, น. 2) ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และการสร้างภาพลักษณ์ในการบริการประชาชน รวมทั้งยังไม่เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงให้มีภาพลักษณ์ที่ดี ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจะได้นำผลจากการศึกษามาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจอันจะ

นำมาสู่ความร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในเขตพื้นที่อำเภอสถานีตำรวจภูธรกลางดงต่อไป

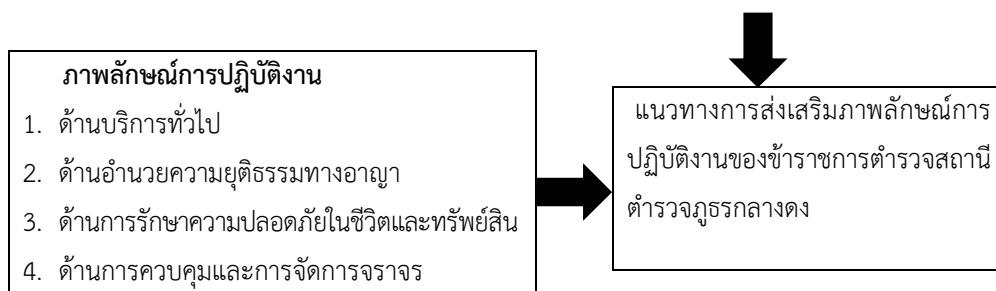
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจของสำนักงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุม และการจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560)

ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง และเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งวิธีการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอนและกำหนดวิธีการวิจัยแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในเขตในพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 13 หมู่บ้าน และตำบลพญาเย็น อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 11 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 12,023 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตในพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลกลางดง จำนวน 13 หมู่บ้าน และตำบลพญาเย็นจำนวน 11 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 387 คน

1.2.1 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โร่ ยามาเน่ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2556, น. 199)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการออกแบบเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามจะใช้คำถามแบบปลายปิด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบวิธีของ Likert โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2560, น. 121) ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

ระดับ 3 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง

2.2.2 กำหนดแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้นิยามศัพท์เพื่อนำมาใช้สร้างแบบสอบถาม

2.2.3 สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยใช้นิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่างๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

2.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบและแนะนำเพื่อแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องและเหมาะสม

2.2.5 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เมื่อสร้างแบบสอบถามพร้อมนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจแก้ไขและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง

2.2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำเครื่องมือไปตรวจคุณภาพโดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

2.2.6.1 ด้านการบริการทั่วไป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบภาคเท่ากับ 0.91

2.2.6.2 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบภาคเท่ากับ 0.90

2.2.6.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบภาคเท่ากับ 0.92

2.2.6.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบภาคเท่ากับ 0.953

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเชื่อมั่นแล้วมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหาอีกครั้ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากเว็บไซต์ และค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้แบบสอบถาม ดังนี้

3.2.1 ขอบหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล เพื่อทำการวิจัย กับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองโดยประสานขอเข้าเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล

3.2.3 นำแบบสอบถามกลับคืน และดำเนินการรวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับเพื่อนำมาบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอบางซ่ง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำค่าที่ได้มาแปลผลโดยกำหนดช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560 น. 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอบางซ่ง จังหวัดนครราชสีมา

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

นำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 ในข้อค้นพบที่มีต่อระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอบางซ่ง จังหวัดนครราชสีมา ล่าสุด 1 อันดับแรกในแต่ละด้านมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง เพื่อใช้ในการศึกษา แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอบางซ่ง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 8 คน ประกอบด้วย

1.1 ศาสตราจารย์ พลตำรวจโท ดร.พิศาล มุขแจ้ง เป็นผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญทางด้านสาขาวิชาอาชีววิทยาและการบริหารงานยุติธรรมมากกว่า 15 ปี รวมทั้งเป็นอดีตอาจารย์โรงเรียนนายร้อยตำรวจ และดำรงตำแหน่งรองนายกสมาคมพนักงานสอบสวน

1.2 นายนครินทร์ สิวังกต นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพญาเย็นซึ่งเป็นหัวหน้าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 นายสุเมธ พลอยงาม กำนันตำบลกลางดง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมากกว่า 10 ปี โดยเป็นผู้ที่มีหน้าที่นโยบายของรัฐบาลใช้กับคนในชุมชน รวมถึงเป็นตัวแทนของท้องถิ่นนำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ติดต่อกับราชการเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชนโดยมักจะเป็นเรื่องความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.4 นายสุสิทธิ์ ศรีสังข์ ประธานชมรมผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ และเคยดำรงตำแหน่งประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

1.5 นายประยูร ศรีวัฒนวงศ์ นายกเทศมนตรีตำบลกลางดง ซึ่งเป็นประธานกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

1.6 นางนฤมล วิทญานูวัฒน์ ผู้อำนวยการโรงเรียนกลางดงปทุมวิทยา ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน การควบคุม กำกับ ดูแลด้านการบริหารงานบุคคลมากกว่า 10 ปี

1.7 ร้อยตำรวจเอกสุกรี ซึ่งรัมย์ ข้าราชการบำนาญ ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านมวลชนสัมพันธ์มากกว่า 43 ปี และเคยดำรงตำแหน่งรองสารวัตรงานป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรปากช่อง

1.8 นายศราวุธ วาจาดี ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดกลางดง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน การควบคุม กำกับ ดูแลด้านการบริหารงานบุคคลมากกว่า 10 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์

2.2.1 ร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยนำผลการวิจัยจากตอนที่ 1 ในข้อค้นพบที่มีระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ลำดับแรก ในแต่ละด้านมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ประกอบด้วยด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร

2.2.2 เสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ ตามข้อเสนอแนะแล้วนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำ

ประเด็นที่จะศึกษามาคำหนดกรอบคำถามไว้อย่างรอบครอบ ครอบคลุมเนื้อหา และมีความยืดหยุ่นต่อการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 ขอบหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

3.2 ประสานไปยังผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ และกำหนดวัน เวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

3.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

3.4 ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์โดยก่อนบันทึกเสียงผู้วิจัยจะขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

4. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบความเรียงดังนี้

4.1 ตรวจสอบและอ่านข้อมูลทั้งหมดแล้วทำความเข้าใจในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

4.2 นำข้อความที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แต่ละบุคคลมาจัดเป็นประเด็นเดียวกันในแต่ละเป็นรายด้าน

4.3 อ่านทบทวนกลุ่มคำแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์

4.4 นำข้อความในแต่ละด้านที่ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

4.5 ตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกแล้วนำเสนอข้อมูลแบบความเรียง

ผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน 387 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.20 อีกทั้งส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตอนที่ 2 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวม และรายด้าน และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อแปลความหมาย ซึ่งผลการศึกษารายละเอียด ดังปรากฏในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

ภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร กลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.87	0.64	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	3.81	0.70	มาก
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.78	0.67	มาก
4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	3.74	0.72	มาก
รวม	3.80	0.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.64) รองลงมาด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.70) และด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงในขั้นตอนที่ 1 โดยเลือกข้อที่มีระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 1 อันดับแรกของแต่ละด้าน รวมเป็น 4 ข้อมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากนั้นนำไปสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงเพื่อนำไปสู่แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป

1.1 ท่านจะมีแนวทางอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มใจและเต็มที่ แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1.1.1 ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะและสื่อสาร กับประชาชนในชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการโดยตรงและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

1.1.2 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรสร้างช่องทางการสื่อสารและการร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ

1.1.3 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรให้การสนับสนุนทรัพยากรและอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

1.1.4 ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาทักษะและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการบริการและการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตรงจุดและรวดเร็ว

1.1.5 ผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานให้ตำรวจบริการประชาชนด้วยความเต็มใจและใส่ใจ

2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา

2.1 ท่านจะมีแนวทางอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนอยู่เสมอ แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

2.1.1 ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายหน้าที่และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรู้ถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน

2.1.2 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรฝึกอบรมและปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการแก่ประชาชน

2.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน

2.1.4 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก

2.1.5 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ เช่น การยกย่องชมเชย ให้รางวัล หรือสิทธิประโยชน์พิเศษแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นเลิศ

3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1 ท่านจะมีแนวทางอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถในการระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว แนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

3.1.1 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจหาแนวร่วมกับประชาชนในพื้นที่เพื่อคอยสอดส่องดูแลและคอยแจ้งเหตุได้ทันที

3.1.2 ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและระงับเหตุ

3.1.3 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบสื่อสาร, ยานพาหนะเร็ว, อุปกรณ์ป้องกันอันตราย

3.1.4 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรจัดระบบการรับแจ้งเหตุและการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการรับแจ้งเหตุและระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุ

3.1.5 สถานีตำรวจภูธรกลางดงควรเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ, หน่วยกู้ภัย, หน่วยดับเพลิง เพื่อประสานการตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน

4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร

4.1 ท่านจะมีแนวทางอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการงานจราจรแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

4.1.1 ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังพลเป็นรายเวลาเพื่อให้สามารถให้บริการครอบคลุมช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่ง

4.1.2 ผู้บังคับบัญชาควรวิเคราะห์และประเมินจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องการตามปริมาณและความต้องการใช้บริการจราจร

4.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและประสานงานจราจร เช่น กล้องวงจรปิด เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

4.1.4 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความร่วมมือกับภาคประชาสังคม ในการมีส่วนร่วมสนับสนุนการบริหารจัดการจราจร

4.1.5 ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาทักษะและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการจัดการจราจรอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และด้านการควบคุมและจัดการจราจร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะสถานีตำรวจภูธรกลางดงมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริการผ่านโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตลอดจนความอึดยาศัยที่ดีและมีความเต็มใจที่จะให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของธีรเมธ ญ วิเชียร,ศิริชัย เพชรรัักษ์ และวราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชน สถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับดี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามลำดับ

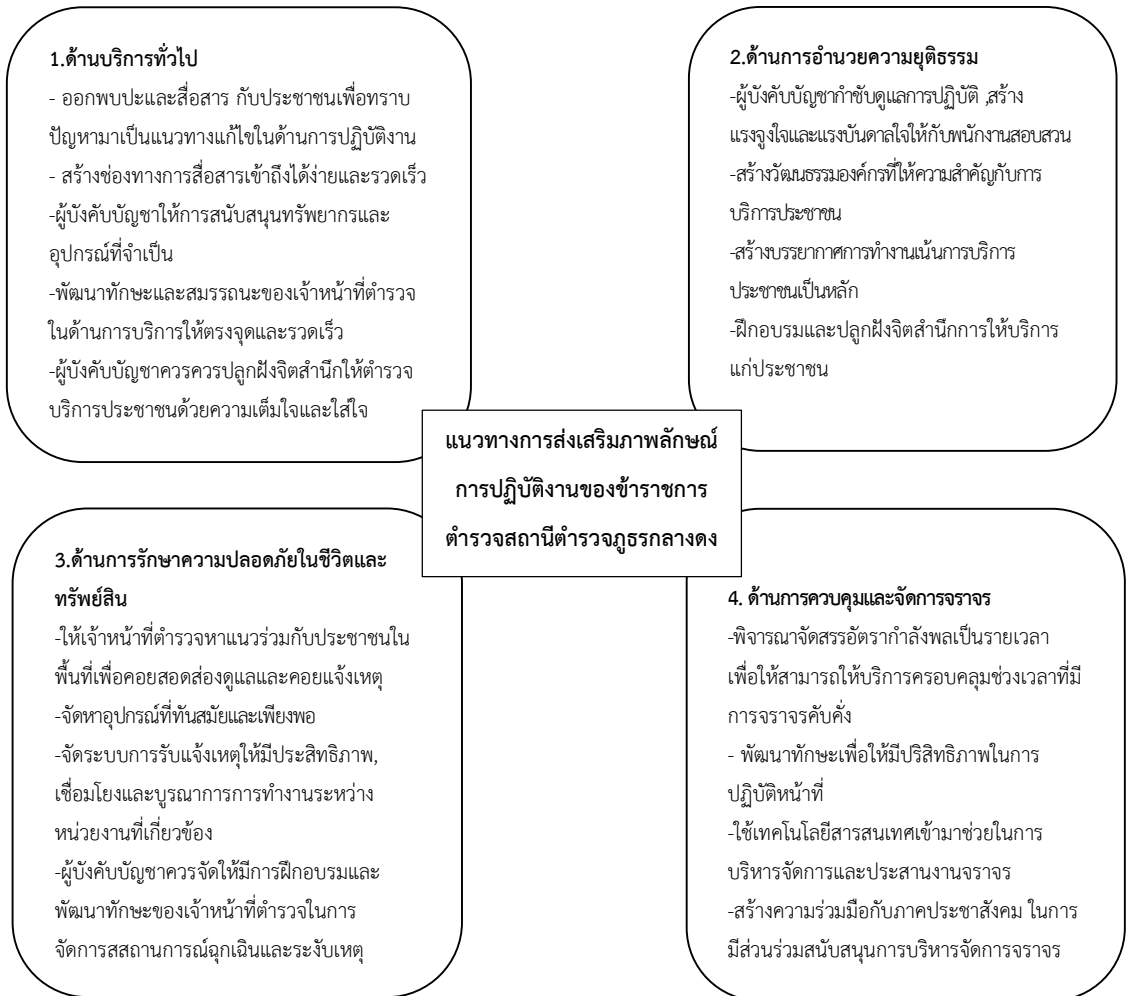
1.1 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการบริการทั่วไป โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดงนั้น ได้สร้างความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้เกิดความไว้วางใจ และความเข้าใจที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา อำนวย (2565) ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก

1.2 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการทำงานของตำรวจ และหน่วยงานยุติธรรมมีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันจิรา ไชยวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองชุมพร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก

1.3 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารและสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกษิตศ เทียรักสิบุญ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.4 ระดับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานีตำรวจภูธรกลางดงการดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงและปรับปรุงสภาพจราจรให้คล่องตัวมากขึ้น เช่น การขยายช่องจราจร การปรับปรุงทางข้าม และการติดตั้งสัญญาณไฟจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์พล สมบูรณ์, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, และสิทธิพร สุนทร (2566) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่มีต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (New Knowledge)



ข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางส่งเสริมภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการค้นพบ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้านธุรการง่ายต่อการทำความเข้าใจและสะดวกแก่ประชาชน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในทุกโอกาส
- 1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกปฏิบัติหน้าที่ มีอาวุธ และอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอยู่เสมอ
- 1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎจราจร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชาชน

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจระหว่างกลุ่มที่เคยและไม่เคยใช้บริการจากสถานีตำรวจภูธร

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีอื่น ๆ ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาหรือในระดับจังหวัดเพื่อเปรียบเทียบและหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กษิติศ เทียร์กสิบุญญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร มจร.

สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 8(1), น. 204-213.

กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา. (2566). ผลคะแนนแผนการตรวจราชการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2566. นครราชสีมา: กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา.

จันจิรา ไชยวรรณ. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.

การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.

จूरรัตน์ เสนาะกรณ. (2562). กระบวนการผสมผสานการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Active Learning เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในยุคประเทศไทย 4.0. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 30(1), น. 12-23.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (7). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธีรเมธ ญ วิเชียร, ศิริชัย เพชรรัช และวราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง. (2563). การให้บริการประชาชนตามนโยบายสถานีตำรวจเพื่อประชาชนสถานีตำรวจภูธรลำสนธิ จังหวัดลพบุรี. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 3(3), น. 23-30.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับงานวิจัย เล่ม 1. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พงศ์พล สมบูรณ์, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา และสิทธิพร สุนทร. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่มีต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจ นครบาลเทียนทะเลกรุงเทพมหานคร. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, 10(1), น. 164-177.

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (16 ตุลาคม 2565). ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 139 ตอนที่ 64ก.

วิทยา อำนวย. (2565). ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพนมพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สถานีตำรวจภูธรกลางดง. (2556). *สมุดคู่มือสถิติการร้องเรียน*. นครราชสีมา: สถานีตำรวจภูธรกลางดง.

_____. (2566). ข้อมูลหน่วยงาน. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://klangdong.nakhonratchasima.police.go.th/>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). *แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan62.pdf>

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *โครงสร้างข้อมูลสถิติจำนวนประชากร*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/home/>

เอกนิษฐ ด่านพิทักษ์ศาสน์. (2564). *แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตยุคไทยแลนด์ 4.0*. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 30(1), น. 15-27.

ผู้เขียนบทความ

พ.ต.ท.บวร สมบัติธีระ รองผู้กำกับการ (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา Email bovon456@gmail.com