

ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
The Image of Police Officers' Performance at Bang Maduea Police Station,
Phunphin District, Surat Thani Province

วิทยา อำนวนัย¹, อัครศิริ ลาปีอี², และไชยวัฒน์ เผือกคง³

Vittaya Amnuai¹, Aussiri Lapi-e², and Chaiwat Phuakkhong³

1 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 083-1041359 อีเมล 63052541010@student.sru.ac.th

2 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 086-0165926 อีเมล chaiwat.phu@sru.ac.th

3 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 086-2981703 อีเมล sirin.a@hotmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาบทบาทและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงภาพลักษณ์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยวิทยาการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ จำนวน 22 หมู่บ้าน รวมเป็นขนาดตัวอย่าง 391 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพคือผู้นำชุมชน จำนวน 14 ราย

ผลการศึกษาพบว่า

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.10, SD=.228) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.17, SD=.330) รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย=4.12, SD=.394) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา (ค่าเฉลี่ย=4.08, SD=.425) และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (ค่าเฉลี่ย=4.05, SD=.444) ตามลำดับ

2) ความเข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า การปฏิบัติหน้าที่เป็นเรื่องที่ประชาชนทราบเป็นอย่างดีแล้วเพราะประชาชนส่วนใหญ่รู้จักมักคุ้นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่แล้ว และอยากเสนอแนะว่าหากเป็นข้อหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่ได้สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับผู้ใด อยากให้ตักเตือน แทนการจับกุม

3) แนวทางการสร้างภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจจะต้องให้มีการแลกเปลี่ยนปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนในพื้นที่ ให้ตำรวจทราบความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของตำรวจ

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ, มุมมองของประชาชน

Abstract

The objectives of this independent research were 1) to study police officers' performance at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province; 2) to study the roles and powers in the performance of duties according to the rights of police officers working at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province; and 3) to propose guidelines for improving the image in compliance with the authority of the police officers at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province under the research methodology of mixed research. It consisted of quantitative research by using questionnaires for data collection. The population used in this research were people in the responsible area of Bang Maduea Police Station, 22 villages, totaling 391 sample sizes. For the qualitative research, in-depth interviews were conducted by using random sampling which consisted of 14 community leaders.

The results of the study revealed that:

1) The overall opinion about the image of the police officers at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province was at a high level (mean=4.10, SD=.228). Considering each aspect, it was found that the General Service was at the highest level (mean=4.17, SD=.330), followed by Life and Property Security (mean=4.12, SD=.394), Criminal Justice Administration (mean=4.08, SD=.425), and Traffic Control and Management (mean=4.05, SD=.444) respectively.

2) Regarding the understanding of the role of police officers at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province, however, there were additional comments stating that the performance of duties was a matter that the people already knew very well because most of the people were familiar with the police officers. They would like to suggest that if it was a small charge that did not cause annoyance to anyone, it was better to be a warning instead of arresting.

3) Regarding the guidelines for creating an image of the performance of police officers at Bang Maduea Police Station, Phunphin District, Surat Thani Province, there might be an exchange of problems between the police officers and the people in the area. The needs of the public should be acknowledged by the police officers and the duties of the police officers need to be informed.

Keywords: image, performance of police officers, public view

ความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของตำรวจให้สามารถอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามบทบาทและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นระบบ สอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ รวมถึงแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการได้มอบนโยบายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเร่งรัดพัฒนาสถานีตำรวจทุกแห่งซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีมาตรฐานในการให้บริการต่อประชาชน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจ เพื่อบูมให้สถานีตำรวจเป็นโรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง (กรมตำรวจ, 2541 : 6) ซึ่งหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนและให้บริการประชาชนที่มีความสำคัญที่สุดหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติคือสถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนเรียกกันว่า โรงพัก สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชน โดย

การให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องการได้รับความเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน (สมบัติ บุญปาน, 2553) โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ (กรมตำรวจ, 2541)

สถานีตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลบางมะเดื่อ ตำบลบางเดือน ตำบลกรูด และตำบลตะปาน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง เหมาะแก่การเพาะปลูก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปลูกยางพารา ประชาชนที่อยู่อาศัย ในพื้นที่ ตำบลบางมะเดื่อ ตำบลบางเดือน ตำบลกรูด ส่วนใหญ่มักเป็นคนถิ่นฐานเดิม ส่วนในพื้นที่ตำบลตะปาน ประชาชน มาจากหลายท้องที่ เช่น มาจากจังหวัด นครศรีธรรมราช แต่ส่วนใหญ่เป็นพื้นเพเดิม ประชาชนทั้ง 4 ตำบล ประกอบอาชีพ ทำสวนยาง ,อาชีพรับจ้างกรีดยางพารา และอาชีพทำสวนปาล์ม น้ำมัน ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จึงเป็นเรื่องปัญหาการโจรกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สิน อีกทั้งในปัจจุบันอาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ตามอัตราการขยายตัวของประชากรในพื้นที่ การเพิ่มของประชากรทำให้เกิดความแออัดในด้านที่อยู่อาศัย และก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาโดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม รวมถึงปัญหาเสพติดที่เริ่มแพร่ระบาดในหมู่วัยรุ่น แต่จากการที่สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อได้มีการปราบปรามอย่างจริงจังและต่อเนื่องมา โดยตลอดเพื่อสนองตามนโยบายของรัฐบาลจึงเป็นเหตุให้คดีดังกล่าวมีแนวโน้มลดลง โดยให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับอาสาสมัครสันติราษฎร์ สมาชิกอาสาสมัครรักษาความสงบหมู่บ้าน (สรบ.) สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมออกตรวจพื้นที่รับผิดชอบอยู่เป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงปัญหาที่ประชาชนได้รับแล้วนำมาวิเคราะห์พิจารณาในการแก้ปัญหาเพื่อร่วมมือกันหาแนวทางและวางมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมร่วมกัน และมุ่งเน้นในการบริการประชาชนเป็นอย่างสูงเพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เป็นอย่างมากที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวที่ว่า องค์การตำรวจถือเป็นกลไกสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคม มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรมในคดีความ การบริการสังคม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในหลายด้าน ดังนั้นการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบุพผินจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะทำให้เกิดความเข้าใจตำรวจในมุมมองต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อประชาชนและต่อฝ่ายตำรวจ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาปรับปรุง เสนอแนวทางการปรับสร้างภาพลักษณ์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วยกันคิดหาวิธีปฏิบัติต่อกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการตำรวจ ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวน ซึ่งงานสืบสวนสอบสวนจะได้สัมผัสกับประชาชนทุกระดับชั้น ย่อมมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการกับประชาชน และมีความตั้งใจจริงที่จะพัฒนาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ ให้มีภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี เพื่อสนองตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีมุมมองที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดในทุก ๆ ด้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาบทบาทและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการปรับสร้างภาพลักษณ์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่องนี้ต้องการศึกษา ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการดำเนินการในงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ แนวคิดปฏิบัติการเชิงอำนาจ ทฤษฎีการทำงานที่สอดคล้องกับบริบทของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกรอบในการศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ ซึ่งได้แก่ ตำบลบางมะเดื่อ ตำบลกรูด ตำบลบางเดือน และตำบลตะปาน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 16,707 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ จะใช้สูตรในการคำนวณเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบใช้สูตรของ Yamane ในการคำนวณกรณีทราบค่ากลุ่มจำนวนประชากร รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 391 ตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ตัวแทนที่เป็นผู้นำของแต่ละตำบลหรือหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลบางมะเดื่อ ตำบลกรูด ตำบลบางเดือน และตำบลตะปาน จำนวน 14 ราย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางมะเดื่อ ตำบลบางเดือน ตำบลกรูด และตำบลตะปาน เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลบางมะเดื่อ ตำบลบางเดือน ตำบลกรูด และตำบลตะปาน จึงใช้เป็นขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาเดือน ธันวาคม พ.ศ.2564 – พฤษภาคม พ.ศ.2565 เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว มีสถิติการเข้าแจ้งความของชาวบ้านค่อนข้างสูง รวมถึงมีการบริการในรูปแบบอื่นๆของตำรวจที่ให้บริการประชาชนในตำบลบางมะเดื่อ ทำให้ผู้วิจัยมองถึงภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) โดยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ เอกสาร วารสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการกำหนด ขอบเขตของคำถามเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างแล้ว จึงเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้อง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ซึ่งได้ความเที่ยงตรงของข้อคำถามเท่ากับ 0.98 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ ใช้มาตรวัดระดับ โดยใช้วิธี Likert Scale ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert Scale (Likert, 1932) ประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งเป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 รวมทั้งเสนอแนวทางการปรับสร้างภาพลักษณ์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในส่วนที่เป็น มุมมองของประชาชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรการหาอันดับภาคชั้น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะ เป็นการวิเคราะห์วิเคราะห์แบบสอบถามแบบปลายเปิด จะใช้วิธีการวิเคราะห์ที่เรียกว่า “การวิเคราะห์เนื้อหา”

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ เรียงลำดับตามขอบเขตเนื้อหาที่ตั้งไว้

2. นำผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่	ภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่(ภาพรวม)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านบริการทั่วไป	4.17	0.33	มาก
2	ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	4.08	0.42	มาก
3	การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.12	0.39	มาก
4	ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	4.05	0.44	มาก
รวม		4.10	0.22	มาก

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความเข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า การปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งที่ประชาชนทราบเป็นอย่างดีแล้วเพราะประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักมักคุ้นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่แล้ว และอยากเสนอแนะว่าหากเป็นข้อหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่ได้สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับผู้ใด อยากให้ตักเตือน แทนการจับกุม

3. ผลการเสนอแนะทางการปรับสร้างภาพลักษณ์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวทางการสร้างภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจจะต้องให้มีการแลกเปลี่ยนปัญหาหารือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนในพื้นที่ ให้ตำรวจทราบความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของตำรวจ

อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการบริการทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนาจความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับและประชาสัมพันธ์ให้มีบุคลิกลักษณะ กิริยา วาจา ท่าทาง และมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชน มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวันการเปรียบเทียบปรับให้สั้นกะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจของประชาชน และมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผยชัดเจน โดยใช้สื่อทุกชนิด เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียง และภาพ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ไพรัช พงษ์เจริญ (2542 : 81-82) ที่ได้สรุปงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีผู้ศึกษาไว้เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีตำรวจ และได้กล่าวถึงความต้องการของประชาชนที่ปรารถนาให้ตำรวจทำ ซึ่งได้แก่ความต้องการให้ตำรวจมีระเบียบวินัย รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจต่อประชาชนและทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง ต้องการให้ตำรวจปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ไม่ข่มเหงข่มขู่ ไม่รีดไถ ไม่คอร์รัปชั่น ไม่เห็นแก่อำสสินจ้าง ไม่ส่งเสริมผู้กระทำความผิด ไม่ยึดเยียดความผิดและกลั่นแกล้ง ไม่ใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ตรวจค้นโดยพลการ ไม่เล่นการพนันและไม่เบียดบังเวลาราชการ นอกจากนี้ วุฒินันท์ ศิริมูล (2558 : 48) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านระบบการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้ง และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพภูมิลาเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการทำงานต่าง ๆ ของ ร้อยเวรสอบสวน ผู้รับแจ้งด้วยตัวอักษรที่มีขนาดสามารถเห็นได้ชัดเจน รองลงมาคือ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่การสอบสวนให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำให้สะดวกรวดเร็ว ให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย พยานและเหยื่ออาชญากรรม กำหนดมาตรการและจัดกำลังตำรวจให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหาย และมีการจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอ โดยจัดเวรพนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องบุญสิทธิ์ ว่องไว (2551) ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ตำรวจจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาด้านบุคลิกภาพและความเป็นผู้นำทางสังคม พบว่า ตำรวจมีความเชื่อมั่นตนเอง วางตนได้เหมาะสมน่าเคารพนับถือ การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม วาจาสุภาพ รักษาชื่อเสียงตำรวจ และเป็นผู้นำในการพัฒนาสังคม ด้านการปฏิบัติงานพบว่า ตำรวจเป็นผู้มีความฉลาดรอบคอบในการแก้ปัญหาปฏิบัติงานได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนและติดตามงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ด้านการรักษาระเบียบวินัยพบว่า ตำรวจได้ปฏิบัติตามอันติตามระเบียบวินัย ตำรวจมีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่คณะ เป็นผู้รักษาความลับราชการ และไม่กระทำการอันเป็นการหาผลประโยชน์ที่ทำให้เสียความเที่ยงธรรม ด้านจริยธรรมพบว่าตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติอันดีต่อสังคมเป็นผู้ยึดมั่นศีลธรรมเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีตามทัศนคติของประชาชน 3 กลุ่มอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพลักษณ์ที่เป็นภาพรวมและภาพลักษณ์ที่เป็นรายด้าน

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการควบคุมปราบปรามแรงอบายมุขอย่างแท้จริงและต่อเนื่อง มีการปราบปราม ยาเสพติดทุกประเภทอย่างเฉียบขาด และรณรงค์ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยเฉพาะ ยาบ้าและสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอื่น ๆ ในพื้นที่อย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถระงับเหตุและปราบปรามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และให้มีความถี่ในการตรวจมากยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงพัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์ในพื้นที่ และมีการจัดเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะกำนันผู้ใหญ่บ้านผู้นำท้องถิ่นและผู้เสียหายในคดีต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิรัช ลภีรัตน์กุล(2540: 79) ศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสอบสวน ด้านการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ ด้านการอำนวยความสะดวกและการควบคุมจราจร และด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีภาพลักษณ์น้อยที่สุด คือด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริงของบุคคล ซึ่งภาพลักษณ์ที่บุคคลมีต่อองค์การหรือสถาบันจะเป็นอย่างไรรั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสารที่บุคคลนั้นได้รับด้วยเหตุนี้ภาพลักษณ์จึงเป็นความรู้สึที่เกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ที่ต้องใช้มโนทัศน์ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นเครื่องชี้แนะและตีความหมาย โดยสิ่งที่ได้จากการตีความหมายของแต่ละบุคคลจะเป็นลักษณะของความรู้เชิงอัตวิสัย นั่นคือการที่แต่ละคนมีกรอบประสบการณ์ที่ต่างกันหรือเหมือนกันก็ตาม จะมีผลต่อการรับรู้และการตีความหมายต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ และเมื่อรับรู้อะไรบางอย่างหรือบางแง่มุมแล้ว บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะสรุปเป็นภาพรวม วิจิตร อาวะกุล (2534 : 149) กล่าวว่าภาพลักษณ์หมายถึงภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัทห้างร้าน หรือบุคคลที่เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของคนเรารู้ว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยไม่เห็นด้วย หรือเฉยๆ อยู่ตรงกลาง หรือเลวไม่เลว ถ้าความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้นและ

สอดคล้องกับกลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงประสบการณ์การรับรู้ที่สัมผัสได้ คือภาพลักษณ์เกิดจากประสาทสัมผัสที่ได้จากประสบการณ์การรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าที่จะเกิดจากความจำ

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการควบคุมและจัดการจราจรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปรับปรุงระบบการวางแผนการจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ รองลงมาคือ มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง หนึ่งสอดคล้องดูแลประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย มีการอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร โดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกทางด้านการเปรียบเทียบปรับคดีได้ที่ต้นทางสถานีตำรวจในบริเวณที่มีการตรวจจับ และมีการจัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกจราจรและบังคับใช้กฎหมาย ให้มีสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย ตามลำดับ สอดคล้องกับ สัมพันธ์ สังข์คำ (2557 : 39) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร พื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนมีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับที่ดีหรือค่อนข้างดี มีความรู้สึกว่าอาชีพตำรวจจราจรต้องบริการสังคม ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของตำรวจจราจร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของรถที่ขับขี่ ประสบการณ์ในการติดต่อกับตำรวจจราจร การรับรู้ศาลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา และ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ กรมตำรวจ (2541, หน้า 25) สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้สถานีตำรวจทุกแห่ง ตลอดจนหน่วยงานในลักษณะเดียวกันปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร โดยพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบภายใต้ขีดความสามารถที่สถานีตำรวจหรือหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะดำเนินการได้เองเป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1) ปัญหาที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยปัญหาหลักพบว่าการเสพยาที่เป็นด้านลบเกี่ยวกับตำรวจ เช่น ตำรวจทุจริตไถเงินประชาชน ตำรวจค้ายาบ้า ที่ในปัจจุบันมีข่าวนำเสนอทางสื่อโซเชียลต่างๆ มากมาย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจากข้อมูลปัญหาที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจจะเกี่ยวเนื่องมาจากการเสพยาหรือสื่อต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเกิดอคติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ในบางครั้งประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการเสพยาทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

2) ข้อเสนอแนะต่อการสร้างภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชาชน โดยข้อเสนอแนะหลักพบว่า ควรปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด แต่ก็ควรให้ความเป็นกันเองกับชาวบ้านในพื้นที่ เช่น ทักทายเมื่อพบเจอ หากมีปัญหามาตรารถช่วยเหลือได้ทันที ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจากข้อมูลสะท้อนข้อเสนอแนะต่อการสร้างภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางมะเตือ อำเภอบ้านพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจะสร้างความเป็นกันเองให้แก่ประชาชน ไม่แสดงกริยาที่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตำรวจไม่ใช่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ สร้างความเป็นกันเองแต่ยังคงอยู่ในขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ มิใช่เอาตำแหน่งหน้าที่

มากระทำการที่ไม่สมควรตามข่าวที่มีอยู่ทุกวันเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในเชิงลบที่ทำให้ประชาชนอาจจะมองตำรวจในมุมมองที่ไม่ดี ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจก็ต้องเข้าใจและเข้าถึงประชาชนด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมตำรวจ. (2541). **บทบาทและหน้าที่ของตำรวจไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- บุญสิทธิ์ ว่องไว. (2541). **ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. (2542). **ตำรวจไทยในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มติชน.
- วิจิตร อวทะกุล. (2547). **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2540). **การประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ บุญปาน. (2553). **หน้าที่และการปฏิบัติงานของตำรวจ**. เพชรบูรณ์ : สภ.ท่าพล.
- สัมพันธ์ สังข์คำ. (2557). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร พื้นที่กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วุฒินันท์ ศิริมูล. (2558). **การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Likert, R. A. (1932). **Technique for the Measurement of Attitude**. *Archives Psychological*, 3(1), 42-48.