



ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบซาร์

อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

Police's Image towards the Service for the People : A Case Study of

Padangbezar Police Station, Amphoe Sadao, Changwat Songkhla

ร้อยตำรวจโท วีระศักดิ์ เพอแสละ

Police Lieutenant Weerasak Phoesalae

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkhla University

2554

ชื่อสารนิพนธ์ ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน
สถานที่ตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร์ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน ร้อยตำรวจโทวีระศักดิ์ เพอแสงละ
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2553

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล ส่องวัฒนา)

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล ส่องวัฒนา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพ็ชร)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน
สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน ร้อยตำรวจโทวีระศักดิ์ เพอแสงะ
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ปาดังเบซาร์ต่อการให้บริการประชาชน (2) วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย นับถือศาสนาอิสลาม มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นเกษตรกร รายได้อยู่ในช่วง 8,001-12,000 บาท มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และมีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปี ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือตกเป็นผู้ต้องหาในคดี เคยเข้ารับบริการที่ สภ.ปาดังเบซาร์ และส่วนใหญ่ของผู้ที่ตอบว่าเคยเข้ารับบริการจะเข้ารับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวกับคดี ส่วนภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับ ดี และเมื่อแบ่งวิเคราะห์เป็นด้านๆ พบว่าภาพพจน์ด้านที่อยู่ในระดับ ดี มี 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวกและภาพพจน์ด้านที่อยู่ในระดับ ปานกลาง มี 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ คือ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ เพศ หมู่บ้าน การนับถือศาสนา การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้ต้องหาในคดี และการเคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สภ.ปาดังเบซาร์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ระดับภาพพจน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนอาชีพ การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกัน จะไม่ส่งผลต่อระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนเลย

Minor Thesis Title Police's Image towards the Service for the People : A Case Study of Padangbezar Police Station Amphoe Sadao , Songkhla

Author Police Lieutenant Weerasak Phoesalae

Major Program Public Administration

Academic Year 2010

Abstract

The minor thesis aims to study (1) the image of the police service in the people's opinions at Padangbezar police station (2) the factors that affect image of police service in the people's opinion. Data is collected from 385 people who live in Tambon Padangbezar.

Proportionate Stratified Random Sampling is the tool and use questionnaire and analyze by SPSS for Windows. The analysis included the comments of image of the police by using statistics tools including percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test to test variable relationship.

The study shows that the questionnaire answer is male , Isamic , status was married, the career is agriculturist , average income per month about 8,001-12,000 baht , Education Secondary school up to diploma, age between 31-45 years, don't have relationship with policeman or alleged offender , ever be a service user at Padangbezar police station , and ever be complainant not relate to lawsuit ,but relate to request to various license and inform for evidence. As per the opinion of people about the part of policeman image at Padangbezar police station for entirely, the side of personality, behavior and habit, cooperate in the village, and justice is in the good level , and the side of morality and discipline was found the image level is fair.

The recommendations are as follows : give precedence to factors that affect the police's image such as sex , village , religion , having relationship with alleged offender, to ever be a service user at Padangbezar police station ,those factors affect difference opinion at significant level of 0.05 , but the others factor such as occupation and having relationship with policeman will not affect the police's image at significant level of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธร ปาดังเบซาร์ อ.สะเตาะ จว.สงขลา เป็นการศึกษาเพื่อประกอบการเรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ได้ดำเนินการลุล่วงด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล ส่งวัฒนา และคณะกรรมการคือ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพชร ซึ่งได้ให้คำแนะนำ และแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้ศึกษามาตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตลอดจนขอบพระคุณเพื่อนๆ นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 18 ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ คุณนุรชิตา เพอเสาะ ภรรยาและบุตรที่ได้ให้คำปรึกษาและช่วยสนับสนุน เป็นกำลังใจให้การศึกษารั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ ค.ต.วิเชียร จันทร์โชติ , ค.ต.สัญญา ศรีสุวรรณ , ค.ต.ภิญโญ ศิริินวล , จ.ส.ต.เฉลิม ชูสิทธิ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อ.สะเตาะ จว.สงขลา ที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการช่วยแจกแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งประชาชนในตำบลปาดังเบซาร์ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมทั้งเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ เป็นผู้ก่อให้เกิดกำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาด้วยความรัก ความปรารถนาดี รวมทั้งได้ส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสที่ดีทางการศึกษา

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์นี้จะให้ประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา และสนใจในเรื่องดังกล่าวไม่มากนักน้อย

ร้อยตำรวจโทวีระศักดิ์ เพอเสาะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
สมมติฐาน	3
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับภาพพจน์	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
องค์การตำรวจ	20
แนวความคิดเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	52
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
แบบแผนการวิจัย	56
เครื่องมือในการวิจัย	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้	57
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์	61
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปและระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	69
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการและระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน	
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้ศึกษา	102

รายการตาราง

ตาราง	หน้า	
3-1	ชื่อหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสภ.ป่าดงเบงชาร์ และจำนวนประชากร	
3-2	จำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ป่าดงเบงชาร์	
4-1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
4-2	การเคยเข้ารับบริการด้านต่างๆในสภ.ป่าดงเบงชาร์ของกลุ่มตัวอย่าง	62
4-3	ภาพพจน์โดยรวมและด้านต่างๆทั้ง 6 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	63
4-4	ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	64
4-5	ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	65
4-6	ภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	65
4-7	ภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	66
4-8	ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	67
4-9	ภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ป่าดงเบงชาร์	68
4-10	ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการ ประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร์ จำแนกตามเพศ	
4-11	ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการ ประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร์ จำแนกตามหมู่บ้าน	70
4-12	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเชิงซ้อนซึ่งรายชื่อของหมู่บ้านที่ปรากฏ อยู่ในตารางจะแสดงให้เห็นถึงหมู่บ้านแต่ละคู่ที่มีภาพพจน์แตกต่างกันซึ่ง จะทำการวิเคราะห์ภาพพจน์ทีละด้าน	

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-13 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามศาสนา	
4-14 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามอาชีพ	
4-15 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
4-16 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี	
4-17 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการเคยเข้ารับบริการ	

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2-1 องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อภาพพจน์ขององค์กร	9
2-2 แสดงโครงสร้างสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์	29
2-3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	53

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์และพันธกิจในด้านการดูแลรักษาความสงบปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการที่มีภารกิจหลักในการติดต่อกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นความสำเร็จและความล้มเหลวของงานตำรวจจึงอยู่ที่ผลงานของเจ้าพนักงานตำรวจประจำสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยประชาชนในท้องที่จะใช้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจท้องที่นั้นเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ เนื่องจากสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นด่านแรกที่จะจัดการและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนในท้องที่ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มาก ก็จะส่งผลโดยตรงต่อประชาชนในท้องที่ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาในตำรวจมากขึ้น

ในปัจจุบันคงเป็นเรื่องที่ต้องยอมรับว่าภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจในสายตาประชาชนอยู่ในด้านลบมากกว่าด้านบวก สาเหตุอาจมาจากกระแสข่าวในปัจจุบันที่มีข้าราชการตำรวจบางนายมีการใช้อำนาจในทางที่ผิด มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างไม่เหมาะสม หรือแม้แต่การแสวงหาผลประโยชน์ส่วนรวมมาเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลในด้านลบต่อภาพพจน์โดยรวมของตำรวจในสายตาประชาชน หรืออาจกล่าวได้ว่าประชาชนไม่มีความศรัทธาต่อตำรวจนั่นเอง ซึ่งหากความไม่ศรัทธาต่อตำรวจของประชาชนขยายวงกว้างขึ้นเรื่อยๆแล้ว สิ่งที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนคือ ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย และการทำงานของเจ้าพนักงานตำรวจเองก็จะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งสุดท้ายแล้วจะทำให้สังคมไม่สงบสุข

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์หน่วยงานแรกที่ได้พบปะ ใกล้ชิด และติดต่อกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นหากต้องการที่จะปรับภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจในสายตาประชาชน การปรับปรุงการทำงานของสถานีตำรวจจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เนื่องจากจะส่งผลกระทบโดยตรง แต่อย่างไรก็ตามสถานีตำรวจในปัจจุบันยังไม่ได้รับความสำคัญในการที่จะปรับปรุงให้เป็นสถานที่น่าเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากสถานีตำรวจบางแห่งอาจมีความคับแคบ ไม่มีการจัดตกแต่งให้สวยงาม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีความทันสมัย ตลอดจนภาพพจน์เดิมของ

ตำรวจในสายตาประชาชนส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มอาชีพที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาอาชญากรรม ทำให้มีพฤติกรรมและการบริการต่อประชาชนผู้รับบริการไม่ดีนัก ดังนั้นการปรับปรุงและแก้ไขภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจโดยรวมการปรับปรุงจากสถานีตำรวจจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ สังกัดอยู่ในกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ และดูแลความสงบเรียบร้อยในท้องที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งในส่วนของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์นั้น มีเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและเขตอำนาจในการสอบสวนครอบคลุมตำบลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยมีอัตรากำลังพล แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจสัญญาบัตรทั้งสิ้น 10 นายและเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำนวนทั้งสิ้น 77 นาย

ชุมชนป่าดงเบขาร์ ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนเมืองที่มีความเจริญ มีประชากรแฝงและผู้คนเดินทางมาท่องเที่ยวมากมาย เป็นชุมชนชายแดนไทย – มาเลเซีย มีการติดต่อซื้อขายระหว่างกัน เป็นเวลาช้านานแล้ว และเป็นชุมชน ที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีผู้เข้ามาทำการค้า รวมทั้งมาตั้งหลักแหล่งเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในระยะหนึ่ง ได้มีความเจริญ พอสมควรจึงได้ขอจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล ซึ่งกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศยกฐานะชุมชนป่าดงเบขาร์เป็นสุขาภิบาล ตามประกาศ ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2510 ในท้องที่บางส่วนของตำบลทุ่งหมอ ครอบคลุม พื้นที่ หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 โดยอาศัยความตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 ให้ชื่อว่า “สุขาภิบาลป่าดงเบขาร์” ในปี พ.ศ. 2511 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศมอบหมายให้สุขาภิบาลป่าดงเบขาร์ จัดหาประโยชน์ในที่ดินของรัฐ ในท้องที่ หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 ตำบลทุ่งหมอ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อนำรายได้มาบำรุงท้องถิ่น ต่อมาราษฎรเข้ามาตั้งหลักแหล่งมากขึ้น ทำให้เกิดความหนาแน่นของชุมชนจึงมีการแบ่งแยกพื้นที่ของตำบลทุ่งหมอบางส่วนเป็นตำบลป่าดงเบขาร์ ชุมชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ประกอบด้วย ชุมชนต้นพะยอม ชุมชนในตลาดป่าดงเบขาร์ ชุมชนหลังสระน้ำ ชุมชนหลังมัสยิดเขตสยาม ชุมชนหลังมัสยิดเขตรักษาสุข ชุมชนหมู่บ้านสาธิต ชุมชนร้อยไร่ ชุมชนเขตเศรษฐกิจที่ 9 โดยมีประชากรรวมทั้งสิ้นประมาณ 13,000 คน

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล การเข้ารับบริการและความเกี่ยวข้องกับ สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

3. สมมติฐาน

1. ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับดีและเป็นภาพพจน์ในด้านบวก
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ศาสนา ระดับการศึกษา และการเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน ทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน

4. ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงภาพพจน์ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในการให้บริการประชาชน
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและการเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับเจ้าพนักงานตำรวจ ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ
4. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ที่สุดต่อสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในการนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป
5. เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา และปรับใช้กับสถานีตำรวจในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาเป็นกรณีศึกษา โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลภาพพจน์ของเจ้าพนักงานตำรวจเกี่ยวกับการบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้าน

ความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวกธรรม ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มเก็บจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2554

6 นิยามศัพท์

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกรังเกียจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของประชาชนในงานด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจทุกนาย ทั้งชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงาน ณ สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

การบริการทั่วไป หมายถึง การอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำปรึกษา และการดำเนินงานอื่นๆ ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

การอำนวยความสะดวกธรรม หมายถึง การจัดเจ้าพนักงานสอบสวนที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมเหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณงาน มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการที่สะดวกรวดเร็ว

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การจัดระบบสายตรวจที่เหมาะสมกับสถานการณ์พื้นที่ การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การตั้งจุดตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ การระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การเร่งรัดสืบสวนจับกุม

คนร้ายคดีสำคัญและคดีค้างเก่า การควบคุมปราบปรามแหล่งอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การปราบปรามยาเสพติดทุกประเภท และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว การกระทำผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ และการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวความคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องจากหนังสือเอกสาร งานวิจัย ยุทธศาสตร์และแผนงานจากหน่วยงานต่างๆ โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในประเด็นต่างๆดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับภาพพจน์
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การตำรวจ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
 - โครงสร้างการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์
 - การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.แนวความคิดเกี่ยวกับภาพพจน์

1.1 ความหมายของภาพพจน์

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของภาพพจน์ ไว้ว่า ภาพพจน์ หมายถึง ถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นเป็นภาพ, ถ้อยคำที่เรียบเรียงอย่างมีชั้นเชิงเป็นโวหารมีเจตนาให้มีประสิทธิภาพต่อความคิด ความเข้าใจ ให้จินตนาการและถ่ายทอดอารมณ์ได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งกว่าการบอกเล่าที่ตรงไปตรงมา

เสรี วงษ์มณฑา (2541) ได้ให้ความหมายของภาพพจน์ไว้ว่า ภาพพจน์เป็นผลของข้อเท็จจริง (Objective facts) บวกกับการประเมินส่วนตัว (Personal judgement) และเป็นภาพที่ฝังใจ (Perceptual picture) อยู่ยาวนานแสนนานของบุคคล ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความจริงก็ได้ เพราะภาพพจน์นั้นไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริง (Factual reality) แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ (Perception)

ก้องเกียรติ โอภาสวงการ (2532) ได้ให้ความหมายของภาพพจน์ไว้ว่า ภาพพจน์เริ่มต้นจากสินค้า การบริการ บริษัท หรือตัวบุคคล ภาพพจน์ไม่ใช่สิ่งที่สร้างให้กับสินค้า แต่ภาพพจน์เป็นสิ่งที่สร้างให้กับจิตใจของผู้บริโภค

พรทิพย์ วรกิจโกภาธร (2537) ได้ให้ความหมายของภาพพจน์ไว้ว่า คือภาพที่เกิดขึ้นในใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้นๆ ได้ โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการได้รับรู้ ได้ฟัง ได้เห็นหรือมีประสบการณ์มาในอดีต และด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา

วัฒนา ณะรอง (2532) ภาพพจน์ ได้ให้ความหมายของภาพพจน์ไว้ว่า คือทัศนคติ ความนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆซึ่งอาจจะเป็นสถานที่ สินค้า กิจกรรม งาน หรือสถาบัน อันเกิดขึ้นจากการได้รับข่าวสาร หรือประสบการณ์ในเรื่องคุณลักษณะหรือองค์ประกอบต่างๆ ของสิ่งนั้นๆ

วาสนา จันทร์สว่าง และคณะ (2541) ภาพพจน์ หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร บุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดงานประชาสัมพันธ์เป็นงานสร้างสรรค์ภาพพจน์ มุ่งสร้างภาพที่ดี เหมาะสม ถูกต้อง สร้างความประทับใจ ให้เกิดขึ้นทั้งภายในจิตใจของบุคลากร และบุคคลภายนอก

จากการศึกษาความหมายของภาพพจน์ สรุปได้ว่า ภาพพจน์ หมายถึง ความคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคล องค์กร สถานที่ สิ่งของ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งภาพพจน์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจากความคิดของแต่ละคน โดยที่บางครั้งอาจจะสะท้อนถึงข้อเท็จจริงทั้งหมด ข้อเท็จจริงบางส่วน หรือบางทีอาจจะตรงกันข้ามกันข้อเท็จจริงที่มีอยู่ก็อาจเป็นไปได้ แต่ทั้งนี้ภาพพจน์อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ หากข้อเท็จจริงเปลี่ยน การนำเสนอต่อสิ่งนั้นๆเปลี่ยน หรือแม้กระทั่งมุมมองหรือความคิดหรือประสบการณ์ของเจ้าของความคิดเปลี่ยน

1.2 องค์ประกอบของภาพพจน์ขององค์กร

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้แบ่งองค์ประกอบขององค์การที่มีผลต่อภาพพจน์ไว้ดังนี้

1. ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ถ้าองค์กรดีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ดี มีนโยบายการบริหารที่ดี ชื่อสัตย์ไม่เอาเปรียบ หน่วยงานนั้นก็จะมีภาพพจน์ที่ดี
2. พนักงาน (Employee) คือ องค์กรที่ดีต้องมีพนักงานที่มีความสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวิญญานของการให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดี
3. สินค้าและบริการ (Product and Service) ต้องเป็นสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพ มีประโยชน์ตรงตามข้อความที่โฆษณาเผยแพร่ออกไป
4. การดำเนินธุรกิจ (Business Practice) ควรมีการคืนกำไรสู่สังคมเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร ดังนั้นองค์กรทั้งหลายจะต้องให้ความสำคัญกับการคืนกำไรแก่สังคม

5. กิจกรรมสังคม (Social Activities) การดูแลเอาใจใส่สังคม ร่วมกิจกรรมการกุศล หรือสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เนื่องจากเป็นยุคที่เน้นการตลาดเพื่อสังคม

6. เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Artifacts) องค์การต้องมีสิ่ง que แสดงสัญลักษณ์ขององค์การ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงานวัสดุ

วัฒนา ฅ ระนอง (2532) ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญที่มีต่อภาพพจน์ขององค์การไว้ว่า ในการกำหนดกลยุทธ์การสร้างภาพพจน์้องค์การ ควรจะทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่จะส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ขององค์การ Aaron J. Spector ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อ การพิจารณาว่าองค์การนั้นๆ มีภาพพจน์ที่ดีหรือไม่ดีในสายตาของสาธารณชน องค์ประกอบดังกล่าวนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประการ ด้วยกันคือ

1. ความเคลื่อนไหว และความเป็นผู้คิดริเริ่ม (Dynamic) ภาพพจน์ขององค์การในกลุ่มนี้ ได้แก่ การไม่อยู่นิ่ง หรือการมีกิจกรรมต่างๆ ออกมาจากองค์การอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกสินค้าใหม่ๆ การเป็นผู้บุกเบิกสิ่งใหม่ๆ องค์การมีกิจกรรม เช่น การร่วมแข่งกีฬา งานการกุศล การอบรมสัมมนา การดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย ฯลฯ เหล่านี้เป็นกลุ่มของคุณสมบัติที่สามารถจัดเข้ากลุ่มเดียวกันในมิติของความเคลื่อนไหว

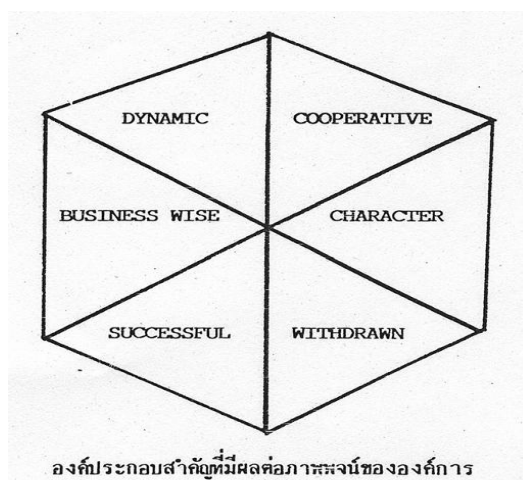
2. การให้ความร่วมมือ (Cooperative) ปัจจัยที่สำคัญในกลุ่มที่สองคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขององค์การ เช่น ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้กับผู้มาติดต่อ กระตือรือร้นที่จะบริการหรือเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น ฯลฯ

3. การรู้จักในธุรกิจที่ดำเนินอยู่ (Business-Wise) เช่น การดำเนินงานอย่างสุขุมรอบคอบ ความเชื่อถือได้ในการดำเนินกิจการ การมีการจัดการและบริการที่ดี การมีองค์การที่ดี ถือเป็นลักษณะของการดำเนินธุรกิจในส่วนต่างๆ ขององค์การ

4. ลักษณะและอุปนิสัยขององค์การ (Character) อันได้แก่กิจกรรมและการกระทำต่างๆ ที่แสดงออกไปสู่ภายนอก เช่น ความมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ความนับถือ การเคารพในกฎระเบียบ การรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ

5. ความสำเร็จในธุรกิจ (Successful) ทั้งในเรื่องการเงิน ความเชื่อมั่นในการดำเนินกิจการการจ่ายผลตอบแทน ฯลฯ

6. ความเป็นส่วนตัวขององค์การ (Withdrawn) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุดในการบ่งบอกถึงภาพพจน์ขององค์การ แต่ก็จำเป็นที่จะต้องนำมาพิจารณา เช่น การเก็บความลับของบริษัท ความรอบคอบ การที่มีการดำเนินงานอย่างเอกเทศ ฯลฯ



ภาพประกอบ 2-1 องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อภาพพจน์ขององค์กร
ที่มา วัฒนา วรรณอง (2532)

องค์ประกอบพื้นฐานทั้ง 6 ที่จะส่งผลต่อภาพพจน์โดยรวมขององค์กรต่างมีความสำคัญแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการ ทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์ หรือลักษณะของสังคม และชุมชน ที่มีการติดต่อกับองค์กรนั้นๆ เช่น สถาบันการเงิน องค์ประกอบในส่วนของความร่วมมือ ความเข้าใจในธุรกิจที่ดำเนินอยู่ ความสำเร็จขององค์กรย่อมเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ของสถาบันการเงินนั้นๆ ในขณะที่ธุรกิจที่ขายสินค้าเทคโนโลยีขั้นสูง ความเป็นผู้ริเริ่มในการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ จะมีความสำคัญมากกว่า แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์ประกอบต่างส่งผลโดยรวมต่อภาพพจน์ขององค์กรทั้งสิ้น

ศูนย์การเรียนรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ (2551) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของภาพพจน์ ดังนี้

1. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พนักงาน
2. บทบาทในสังคมขององค์กรและของพนักงาน การพูด การเผยแพร่แนวความคิด
3. อาคารสถานที่ โอ้อ่า สะอาด สกปรก
4. สินค้า ตรา เครื่องหมาย
5. การบริการ สะดวก เร็ว ช้า
6. การมุ่งมั่นทำความดี มีคุณธรรมอย่างต่อเนื่องไม่ทอดทิ้ง

จากการศึกษาองค์ประกอบของภาพพจน์ขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบทุกส่วนที่มีผู้วิจัยศึกษาได้วิเคราะห์มาข้างต้นทั้งหมดนี้ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นทุกส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ได้กล่าวมาข้าง

ข้างต้นทั้งหมด ควรทำความเข้าใจตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทของตนเองเพื่อที่จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรอยู่ในทางที่ดี เพราะหากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งผิดพลาดไปนั้น อาจส่งผลกับภาพพจน์โดยรวมขององค์กร

1.3 วิธีการสร้างภาพพจน์ขององค์กร

วัฒนา ธรรม (2532) ได้อธิบายถึงกลยุทธ์การสร้างภาพพจน์ขององค์กร ไว้ว่า ในการกำหนดกลยุทธ์การสร้างภาพพจน์ขององค์กร จะต้องพิจารณาและตัดสินใจในสิ่งสำคัญๆ ดังนี้ คือ ควรจะต้องพิจารณาถึงหลัก 10 ประการในการสร้างภาพพจน์ ทำความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนในการสร้างภาพพจน์และตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างภาพพจน์หลัก 10 ประการในการสร้างภาพพจน์ ดังนี้

1. จุดประสงค์หลักขององค์กรต้องไม่เน้นเรื่องของการเงิน แต่ควรเน้นในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ และทำให้เขาเป็นลูกค้าขององค์กรอย่างที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2. ควรมีจุดประสงค์ทางการประชาสัมพันธ์ในการพยายามทำให้บุคคลทั่วไป จดจำชื่อขององค์กรหรือเข้าถึงตัวผู้รับบริการ

3. โดยมากบุคคลทั่วไปจะไม่มองหรือยอมรับองค์กรตามความจริงในแบบที่เป็นอยู่ แต่จะรับรู้โดยใช้ตัวของบุคคลเองเป็นหลัก ซึ่งเป็นรูปแบบของ Frame of Reference ของตัวของบุคคลเอง องค์กรจึงควรเอาสิ่งเหล่านี้มาสร้างประโยชน์ในการสร้างภาพพจน์ขององค์กร

4. สินค้าและบริการขององค์กรต้องมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ ไม่ใช่เหมาะสมเฉพาะกับผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรเท่านั้น

5. องค์กรต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่น ความแตกต่างที่รับรู้ได้ อาจจะเป็นทั้งในแง่ของความเป็นจริงหรือสัญลักษณ์ก็ได้

6. วัตถุประสงค์รวมขององค์กรเกี่ยวกับภาพพจน์คือ ควรจะมีการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับบริการ จากที่ไม่ต้องการในบริการขององค์กรให้เป็นต้องการในบริการนั้นให้ได้

7. แม้ว่าพฤติกรรมของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีเหตุผล แต่บางกรณีก็อาจจะไม่ต้องการเหตุผลก็ได้

8. การบริการขององค์กรต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะภาพพจน์ที่จะคงอยู่ยาวนานนั้นย่อมเกิดจากคุณภาพของบริการ

9. ผู้รับบริการให้ความสนใจในสัญลักษณ์ขององค์กรมากกว่าบริการขององค์กร ซึ่งจุดนี้ ความแตกต่างของบริการมีความสำคัญมาก

10. การให้บริการในหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการบริการ การโฆษณา หรือภาพพจน์ขององค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการทางจิตใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

หลักเกณฑ์ทั้ง 10 ข้อนี้ เป็นความจริงทางด้านจิตวิทยาที่องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องยอมรับและควรอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาในการสร้างภาพพจน์ขององค์กรวิธีการและขั้นตอนในการสร้างภาพพจน์ขององค์กรวิธีการและขั้นตอนในการสร้างภาพพจน์ขององค์กรจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ กลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการจะเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่แตกต่างกัน และมีความต้องการที่จะรับข่าวสารที่ไม่เหมือนกันด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้อธิบายถึงวิธีการสร้างภาพพจน์ขององค์กร ดังนี้

1 ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นทางบวก **๒๕** รวมทั้งการเสาะแสวงหาข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง **๒๖** ที่เป็นบวก เพื่อจะก่อให้เกิดทัศนคติที่เป็นบวก **๒๗**

ออกมาเผยแพร่ให้มากที่สุด ถ้าหากว่าบริษัทมีข้อเท็จจริงที่เป็นบวก **๒๘** อยู่มากมาย แต่ไม่รู้จักนำออกมาเผยแพร่ ถ้าหากมีคนมองว่าองค์กรนั้นมีภาพพจน์ไม่ดีก็เป็นเรื่องที่น่าเสียใจ เพราะเมื่อองค์กรมีข้อเท็จจริงที่ดีแต่ไม่รู้จักนำออกมาเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ ในบางครั้งภาพพจน์ที่ดีๆขององค์กรก็จะไม่เกิดขึ้น เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ดีๆไม่ถูกนำออกมาเผยแพร่ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากข้อเท็จจริงที่เป็นลบถูกนำมาเผยแพร่มากเกินไปก็ทำให้ภาพพจน์ขององค์กรไม่ดีขึ้นเท่านั้น จะเห็นได้จากคำกล่าวเบื้องต้นที่ว่า ภาพพจน์เป็นเรื่องของความคิดคำนึงมากกว่าข้อเท็จจริง และความคิดคำนึงที่รับรู้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลเรียนรู้ เพราะฉะนั้นผู้ที่ทำหน้าที่สร้างภาพพจน์จึงมีหน้าที่นำเอาข้อเท็จจริงที่เป็นบวกออกมาเผยแพร่ และขณะเดียวกันก็พยายามทำให้สิ่งที่เป็นลบหายไปจากการเผยแพร่หรือไม่ก็ทำให้กลายเป็นลบที่เบาบางลง

2 การชักชวนให้กลุ่มเป้าหมายใช้มาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มาใช้ในการประเมินองค์กร และให้มองข้ามมาตรการที่อาจทำให้องค์กรเสียหายจากการถูกประเมิน เมื่อใดที่บุคคลประเมินองค์กรด้วยมาตรการที่ไม่ดีจะทำให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ไม่ดี แต่ถ้าบุคคลประเมินองค์กรด้วยมาตรการที่สอดคล้องกับจุดแข็งขององค์กร องค์กรจะมีภาพพจน์ที่ดี ในการที่บุคคลจะมองว่าองค์กรจะดีหรือไม่ดีอย่างไรขึ้นอยู่กับว่าเขาใช้มาตรการอะไรมาประเมิน ผู้ที่มีหน้าที่สร้างภาพพจน์ที่ดีควรจะสามารถในการจูงใจให้บุคคลอื่นเลือกเอามาตรการที่สอดคล้องกับจุดแข็งขององค์กรมาประเมินองค์กรของตน สินค้าของตน และผู้บริหารของตน

3 ใช้วิธีการที่ทำให้คนได้รับประสบการณ์ตรงกับสินค้ากับองค์กร หรือกับพนักงานที่ประทับใจ ข้อนี้เป็นเรื่องยากเช่นกัน เพราะการที่สินค้า องค์กร และผู้บริหารจะมีภาพพจน์อย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลในองค์กรอีกหลายส่วนมากมาย เช่น ผู้บริหาร พนักงานขาย พนักงานบริการ ฯลฯ ถ้าหากองค์กรได้มีการเผยแพร่ข้อเท็จจริงที่ดีเกี่ยวกับองค์กรออกไป และผู้ที่ทำหน้าที่สร้างภาพพจน์ได้มีการชักจูงให้คนมองในจุดดีขององค์กรแล้ว แต่เมื่อคนมาสัมผัสกับผู้บริหารของ

องค์การ สัมผัสกับพนักงานขององค์การ แล้วรู้สึกไม่ประทับใจ ไม่พอใจในการติดต่อก็ทำให้ องค์การนั้นในการสร้างภาพพจน์ การสร้างภาพพจน์นั้นนอกจากข้อมูลแล้วยังเกี่ยวข้องกับการที่ คนเราจะได้เห็น ได้สัมผัสด้วยประสบการณ์ตรงอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้สร้างภาพพจน์จะต้องมีบทบาท เป็นผู้สร้างสรรค์ประสบการณ์ตรงที่ดีให้เป็นที่ประทับใจของสาธารณชน หากผู้สร้างภาพพจน์ทำ สำเร็จในข้อ 1 และข้อ 2 แล้ว แต่พอคนมาพบประสบการณ์ตรงที่ไม่ประทับใจก็จะทำให้การสร้าง ภาพพจน์ประสบความสำเร็จล้มเหลวอย่างแน่นอน ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่สร้างภาพพจน์ย่อมต้องมีบทบาทใน การตรวจสอบคุณภาพสินค้า พฤติกรรมการขาย พฤติกรรมการบริการของบุคคลในองค์การด้วย

ศูนย์การเรียนรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ (2551) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์ในการสร้าง ภาพพจน์ ดังนี้

1. สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วยอันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
2. ปรับปรุงองค์กรในเรื่องการจัดการทั้งหมด
3. การวางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์
4. การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
5. การสร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น
6. ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน

จากการศึกษาวิธีการสร้างภาพพจน์ขององค์การ สามารถสรุปได้ว่า หลักการหรือ วิธีการสร้างภาพพจน์ของนักวิจัยทุกท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้น ล้วนแต่เป็นวิธีการที่ดีและมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ดังนั้นในการสร้างภาพพจน์ขององค์การทุกภาคส่วนในองค์การ ควรร่วมมือกันและแสดงบทบาทของตนเองให้ได้อย่างดีที่สุด เพราะหากส่วนอื่นๆทำหน้าที่ที่ภาค ส่วนของตนเองได้เป็นอย่างดีแล้ว แต่มีส่วนใดส่วนหนึ่งที่บกพร่องไปก็อาจจะส่งผลต่อภาพพจน์ โดยรวมขององค์การก็เป็นได้

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ในปัจจุบันการบริการที่เป็นการบริการจากภาครัฐมักจะถูกกำหนดจากประชาชน ผู้รับบริการอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของการขาดคุณภาพ ค่าใช้จ่าย ผิดพลาด ไม่มีมาตรฐาน ความไม่สุภาพ การทุจริต ตลอดจนการขาดความสนใจประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการจาก หน่วยงานต่างๆของต้องใช้เวลาอดทนสูง แต่เนื่องจากการบริการต่างๆจากหน่วยงานของภาครัฐ นั้น ประชาชนมักไม่มีทางเลือกในการไปเลือกรับบริการ ประชาชนบางส่วนจึงจำเป็นต้องอาศัย ความสัมพันธ์ส่วนตัวจึงจะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ดังนั้นหน่วยงานต่างๆของภาครัฐที่

เป็นผู้ให้บริการจึงควรที่จะนำหลักการบริการมาใช้ เพื่อที่จะนำมาตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้และการให้ความสะดวกต่างๆ

สมทรง รักเกตุ (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การรับใช้การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการบริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอ ต่อเนื่องและก้าวหน้า

สมิต สัจฉกร (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการสนองความต้องการของผู้ใช้ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สุปัญญา ไชยชาญ (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ หรือกิจกรรมที่นำมาซื้อขายกัน เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน โดยบริการมีลักษณะสำคัญ คือ ไม่สามารถแยกการผลิต การบริโภคออกจากกันได้ ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ก่อนการบริโภค ไม่สามารถสะสมเป็นผลิตภัณฑ์คงคลังไว้ขาย และสามารถแปรเปลี่ยนไปตามผู้ให้บริการ เวลา สถานที่ และวิธีการบริโภค

ระเบียบ ยูเด็น (2543) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ เกิดความชอบและความพึงพอใจ

สุภาสิตา วิริยะจันทร์ (2550) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การช่วยเหลือ ให้ความสะดวกหรืออำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ในเรื่องที่ว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ตกลงและยินยอมที่จะให้และรับการปฏิบัตินั้นๆ

2.2 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) ได้แบ่งองค์ประกอบของการให้บริการไว้ดังนี้

1. เวลา (Time) ผู้ให้บริการจะต้องใช้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในขณะที่กำลังให้บริการ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรูปแบบและขั้นตอนของการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการนั้นๆ

2. สถานที่ (Place) จะต้องมีสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ สถานที่ของผู้ให้บริการ สถานที่ของผู้ใช้บริการหรือสถานที่อื่นๆที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถพบกันเพื่อให้บริการและใช้บริการ

3. รูปแบบ (Form of Service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนการผลิตหรือการสร้างให้เกิดการบริการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ เน้นที่ผลิตภัณฑ์หรือเน้นที่กระบวนการในการให้บริการ

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological) คือ มีการดึงดูดความสนใจ และทำให้ผู้ใช้บริการอยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยาก เพราะต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์

5. แรงงานมนุษย์ (Manpower) การให้บริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือสินค้าเป็นตัวช่วยเสริมให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อถือ ความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ

2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการจะต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อมันจะดีด้วย

3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย

5. สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อให้ถูก ควรมีลักษณะที่สื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2.3 หลักการบริการ

พิศาล มูลศาสตรสาทร (2529) ได้กล่าวถึงปัจจัยและหลักในการให้บริการ ประชาชนว่าปัจจัยที่เอื้อต่อการให้บริการประชาชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องประกอบด้วย

1. รัฐบาลจะต้องมีนโยบายและทิศทางที่แน่นอนในการบริหารประเทศ
2. คนของรัฐบาลตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับล่างสุดจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีระเบียบวินัย และมีสำนึกในการรับใช้ประชาชนเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ในเรื่องของงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องมีพร้อมเท่าที่สามารถจัดหาได้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า
4. ขั้นตอนและวิธีการ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาวะทางสังคมอยู่เสมอ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2530) ได้เสนอแนะว่าการให้บริการ ควรประกอบด้วย หลักการต่างๆดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการงานนั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่เป็นหลักการปฏิบัติในลักษณะการทำฯหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ควรใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติให้ ง่าย สะดวกสบาย ลื่นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สุภาสิตา วิริยะจันทร์ (2550) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่า หลักการบริการที่ดีนั้น จะต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดทั้งใน ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง ความประหยัด ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากการศึกษาหลักการบริการ สามารถสรุปได้ว่า หลักการบริการนั้นควรประกอบ ไปด้วยหลักการต่างๆมากมายเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการ อาทิ หลักการความเข้าใจ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก หลักการความสะดวกสบายของ ผู้ใช้บริการ หลักการความเสมอภาคและสม่ำเสมอ หลักความประหยัด และหลักการความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งทั้งนี้หากผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามหลักการดังที่ ได้กล่าวข้างต้นได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการได้

2.4 ลักษณะของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้อธิบายว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่างเช่นคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับการบริการใน รูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถ ให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้ คนอื่นให้บริการแทนได้ ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา การแก้ปัญหาข้อจำกัด เวลา คือ กำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อให้ให้บริการได้มากขึ้น หรือจัด ลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้าช่วย เช่น การรักษาผู้ป่วย ทางจิต แพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็กแทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือกำหนดเวลาไว้ว่า รักษาผู้ป่วย ประมาณ 30 นาทีต่อหนึ่งรายแทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ตัวอย่าง แพทย์ผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับ

สภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการบริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่นต้องไ้รรถจำนวนมากขึ้น

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะของการบริการสามารถแยกออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะปรากฏได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ก็ย่อมมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆเกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จากการศึกษาลักษณะของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการที่แสดงออกต่อให้ผู้อื่นที่เป็นผู้รับบริการ โดยการกระทำนี้จะเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ และไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ การให้และรับบริการบริการจะเกิดขึ้นในขณะที่มีการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อการให้และการรับบริการเท่านั้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่าต้องเป็นไปในหลักการว่า

1. ยึดการตอบสนองตามความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายของการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการบริการตามระเบียบแบบแผนเป็นการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งคู่

มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในเครือข่ายที่ควรได้รับการบริการ โดยการบริการสาธารณะที่ดีควรยึดหลักดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับการบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะได้รับความเห็นหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผล

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระบบการแข่งขันเสรีต้องพัฒนาการให้บริการ 3 ลักษณะ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจ

2.2 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆให้เร็วขึ้น หนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถกระทำการตามขั้นตอนก่อนการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆให้พร้อมก่อนการบริการและภายหลังการบริการ ได้แก่ การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งและยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการเรื่องอื่นๆที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการเรื่องนั้นๆด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่างๆมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้องอาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเองและตรวจสอบจากภายนอก

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536:13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สุภาสิตา วิริยะจันทร์ (2550) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่ผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไปและเป็นคนหมู่มาก ดังนั้นมาตรฐานของการบริการจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งมาตรฐานของกลุ่มผู้ให้บริการเองโดยผู้ให้บริการทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงาน ทุกสาขา ควรมีมาตรฐานในการบริการที่ดี และเท่าเทียมกัน รวมไปถึงในส่วนของการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการควรรักษาระดับของการบริการให้เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ อีกทั้งในส่วนของผู้ตรวจสอบ ควรมีการประเมินผลให้บ่อยครั้งว่าการบริการสาธารณะนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายได้หลายไม่ โดยยึดหลักการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้ที่มาใช้บริการอย่างสูงสุด

3.องค์การตำรวจ

3.1 ความหมายของตำรวจ

“ตำรวจ” ตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจหน้า ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้

ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ได้ให้ความหมายของคำว่าตำรวจ ไว้ว่า คือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนนั่นเอง

ประเสริฐ เมฆมณี ได้ให้ความหมายของคำว่า “ตำรวจ” ว่า คำนี้ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “POLICE” มีพื้นฐานมาจากคำว่า “WATCH MAN” โดย หมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือกำเนิดมาจาก “การจัดระบบตรวจตรา และคุ้มครอง” (WATCH ANDWARD SYSTEM) ของตำรวจอังกฤษ และยังมีประวัติความเป็นมาคล้ายคลึงกับคำว่า “RATTLE WATH” หรือหน่วยตรวจตราคุ้มภัยแก่ประชาชนของตำรวจสหรัฐอเมริกาแต่เดิมด้วย

ศุภชัย พวงทอง(2547) ได้ให้ความหมายของ “ตำรวจ” ไว้ว่า เจ้าพนักงานผู้ที่ถูกกฎหมายให้มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตำรวจจะต้องคอยตรวจตราดูแล มิให้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชน หากมีพฤติกรรมใด ซึ่งจะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนถึงความเป็นปกติสุขของประชาชนแล้ว แม้สิ่งนั้นจะเป็นการผิดกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ตำรวจจะต้องเข้าป้องกันเข้าแก้ไขช่วยเหลือขจัดสิ่งนั้นให้หมดไป หรือบรรเทาความเดือดร้อนลง สิ่งที่กระทบกระเทือนต่อความสงบเรียบร้อยที่เป็นการผิดกฎหมายนั้น ได้แก่ การกระทำใดที่ฝ่าฝืนต่อประมวลกฎหมายอาญาหรือพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาสำหรับสิ่งที่ไม่ผิดกฎหมายแต่กระทบกระเทือนถึงความสงบเรียบร้อยของประชาชนนั้น ได้แก่ ภัยพิบัติต่างๆ ไม่ว่าจะป็นวาตภัย อุทกภัย หรืออัคคีภัยที่เกิดขึ้นเอง ตำรวจจะต้องเข้าช่วยเหลือแก้ไขเหตุการณ์ให้เข้าสู่ความเรียบร้อยโดยเร็ว

จากการศึกษาความหมายของตำรวจ สรุปได้ว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐที่ถูกกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ซึ่งมีขอบเขตตั้งแต่การดูแลเพื่อป้องกันเหตุ และเมื่อมีเหตุความไม่สงบเกิดขึ้นแล้ว ตำรวจก็จะมีอำนาจในการจับกุมและปราบปรามผู้ที่กระทำความผิด

3.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจ

ตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1 ลักษณะ 1 บทที่ 1 โดยกำหนด

หน้าที่ทั่วไปของกรมสำนักงานไว้ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมาย ที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2478 กำหนดถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจ ไว้พอสรุปได้ดังนี้

1. ตำรวจ เป็นเจ้าพนักงาน ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบของประชาชน
2. ตำรวจ เป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจสอบสวนคดีอาญา ภายในเขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ ในประกาศกระทรวงมหาดไทย
3. อำนาจการจับกุม ผู้กระทำผิดในคดีอาญา อาจเป็นทั้งในกรณีที่มีหมายค้น และไม่มีหมายจับ รวมถึงการค้นตัวในที่สาธารณะสถาน
4. อำนาจควบคุมตัวผู้กระทำผิด ที่ถูกจับไว้ได้ตามกำหนด เวลา ที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย
5. อำนาจตรวจค้นเคหสถาน ที่อยู่อาศัย และสำนักงานของบุคคล อันเป็นที่ร โหฐาน ตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

อภิรักษ์ เวชกัญญา (2542) ได้สรุปหน้าที่ของตำรวจตามกฎหมายตั้งแต่เริ่มต้นกรมตำรวจจนปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหลักหน้าที่บทบาทของตำรวจที่สำคัญ พอสรุปได้ดังนี้

- 1.การป้องกันอาชญากรรม
- 2.การปราบปรามอาชญากรรม
- 3.การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำความผิด
- 4.การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย
- 5.การรักษาระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
- 6.การจัดสรรบริการแก่ประชาชน
- 7.การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล
- 8.การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ

เผ่า ศรียานนท์(2498) ในขณะที่ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจได้บันทึกอุดมคติตำรวจไว้ 9 ข้อ ดังนี้

- 1.เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
- 2.กรุณาปราณีต่อประชาชน
- 3.อดทนต่อความเจ็บใจ
- 4.ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
- 5.ไม่มั่งมากในลาภผล
- 6.มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- 7.ดำรงตนในยุติธรรม
- 8.กระทำการด้วยปัญญา
- 9.รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

กรมตำรวจ (2526) วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ”

- 1.ต้องการให้ตำรวจมีมนุษยสัมพันธ์ มีความอ่อนโยน เอาใจเขามาใส่ใจเรา สร้างความรัก ความศรัทธาและความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มาใช้บริการอันจะเป็น การลดช่องว่างความเหินห่างที่มีอยู่ให้หมดไปหรือเหลือน้อยลงที่สุด
- 2.ต้องการให้ตำรวจระลึกรู้เสมอว่า เกียรติยศ ศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจทั้งหลายทั้ง ปวงของตำรวจในทุกวันนี้ มีประชาชนเป็นผู้ยกย่องให้เกียรติ สนับสนุนและให้ กำลังใจ
- 3.ต้องการให้ตำรวจเป็นมิตรกับประชาชน ไม่ทำตัวเป็นนายประชาชน ไม่เห็นแก่พวก พ้อง ไม่ประพฤติและปฏิบัติตัวเหนือกฎหมาย
- 4.ต้องการให้ตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายไม่เป็นโจรสลัดเอง ไม่ไปคุ้มครองแหล่งอบายมุข หรือสถานที่ผิดกฎหมายต่างๆ ไม่ดื่มและเมาสุราในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 5.ต้องการให้ตำรวจเต็มไปด้วยจิตสำนึกของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และมีวิญญูณ ของความเป็นตำรวจมืออาชีพ ปฏิบัติงานเพื่อพิทักษ์ รับใช้และให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เป็นธรรมและเสมอภาค ไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากและไม่หวังค่าตอบแทนใดๆ
- 6.ต้องการให้ตำรวจมีระเบียบวินัย รู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของตน ทำงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ มีความจริงใจต่อประชาชน และทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง
- 7.ต้องการให้ตำรวจผู้ประพฤติปฏิบัติชอบอย่างเป็นทางการและรวดเร็ว ส่งเสริมและ ประกาศเกียรติคุณแก่ตำรวจผู้ซื่อสัตย์และมีวินัยเพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นการสร้าง ขวัญและกำลังใจในการประพฤติปฏิบัติชอบ

8. ต้องการให้ตำรวจมีความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างจริงจัง กล่าวหาญ อดทน ซื่อตรง และไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลใดๆ
9. ต้องการให้ตำรวจประพฤติดี ปฏิบัติชอบ ไม่ข่มเหง เบ่งบารมี ไม่รีดไถ ไม่คอร์รัปชัน ไม่เห็นแก่อำภิสสินจ้าง ไม่ส่งเสริมผู้กระทำความผิด ไม่ขัดเยียดความผิดและกลั่นแกล้ง ไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ตรวจค่าโดยผลการ ไม่เล่นการพนัน ไม่เบียดบังเวลาราชการและไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ

วิจิตร อวาระกุล (2534) ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของตำรวจดังต่อไปนี้

1. มีลักษณะที่พร้อมที่จะติดต่อกับประชาชน มีทักษะในการติดต่อ ชอบคบหากับบุคคลทั่วไป และลักษณะของการติดต่อสมาคมนั้น ต้องเป็นที่ชอบพอและถูกอัธยาศัยของคนทั่วไปด้วย คือ เข้ากับคนอื่นได้เสมอ มีบุคลิกที่เป็นมิตร
2. รักษานบริการและชอบบริการคนอื่น โอบอ้อมอารี ไม่ถือตัวหรือวางตัวสูงจนเกินไป
3. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี
4. เป็นผู้มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ไม่เลื่องลลาย ทำงานรวดเร็วและกระฉับกระเฉง
5. หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใสร่าเริง เบิกบาน และมีอารมณ์ขัน
6. มีความสุภาพเรียบร้อย และมีมารยาท ซึ่งรวมไปถึงการแต่งกายเรียบร้อยสะอาด มีรสนิยมที่ดี กิริยาท่าทางและการใช้คำพูดด้วย
7. เป็นผู้มีเกียรติ มีความจริงใจ ยุติธรรมปราศจากอคติ สุขุมรอบคอบ

4. แนวความคิดเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

4.1 โครงสร้างการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ตั้งกักอยู่ในกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดสงขลา กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่างๆ และดูแลความสงบเรียบร้อยในท้องที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งในส่วนของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์นั้น มีเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและเขตอำนาจในการสอบสวนครอบคลุมตำบลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อัตรากำลังพล

เจ้าหน้าที่ตำรวจสัญญาบัตรอัตราตำแหน่งจำนวนทั้งสิ้น 18 นาย อัตราปัจจุบัน 10 นาย
 ชั้นประทวนอัตราตำแหน่งจำนวนทั้งสิ้น 59 นาย อัตราปัจจุบัน 57 นาย

ประวัติความเป็นมาของตำบลปาดังเบซาร์

ชุมชนปาดังเบซาร์ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนเมืองที่มีความเจริญมีประชากรแฝงและผู้คนเดินทางมาท่องเที่ยวมากมาย เป็นชุมชนชายแดนไทย – มาเลเซียมีการติดต่อซื้อขายระหว่างกันเป็นเวลายาวนานแล้ว และเป็นชุมชนที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีผู้เข้ามาทำการค้ารวมทั้งมาตั้งหลักแหล่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในระยะหนึ่งได้มีความเจริญพอสมควรจึงได้ขอจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะชุมชนปาดังเบซาร์เป็นสุขาภิบาลตามประกาศลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2510 ในท้องที่บางส่วนของตำบลทุ่งหมอบรรลุพื้นที่หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 โดยอาศัยความตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 ให้ชื่อว่า “สุขาภิบาลปาดังเบซาร์”

ในปี พ.ศ. 2511 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศมอบหมายให้สุขาภิบาลปาดังเบซาร์จัดหาประโยชน์ในที่ดินของรัฐในท้องที่หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 ตำบลทุ่งหมอบ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา เพื่อนำรายได้มาบำรุงท้องถิ่น ต่อมารายการเข้ามาตั้งหลักแหล่งมากขึ้นทำให้เกิดความหนาแน่นของชุมชนจึงมีการแบ่งแยกพื้นที่ของตำบลทุ่งหมอบบางส่วนเป็นตำบลปาดังเบซาร์

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์มีดังนี้

- หมู่ที่ 1 ดันพยอม
- หมู่ที่ 2 บ้านรีอก
- หมู่ที่ 3 บ้านท่าข่อย
- หมู่ที่ 4 บ้านชายควน
- หมู่ที่ 5 บ้านนา
- หมู่ที่ 6 บ้านเขารูปช้าง
- หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งไม้ค้ำวน
- หมู่ที่ 8 บ้านตะโล๊ะ
- หมู่ที่ 9 บ้านควนขัน
- หมู่ที่ 10 บ้านไร่
- หมู่ที่ 11 บ้านบาโรย

ที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ตำบลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา(ตรงข้ามด่านชายแดนไทย- มาเลเซีย ป่าดงเบขาร์) โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลป่าดงเบขาร์กับท้องถิ่นอื่น ๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับตำบลทุ่งหมอ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
- ทิศใต้ ติดกับประเทศมาเลเซีย
- ทิศตะวันออก ติดกับตำบลทุ่งหมอ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
- ทิศตะวันตก ติดกับประเทศมาเลเซีย

วิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

รักษาความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน และรักษาความมั่นคงภายใน ตลอดจนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค และเป็นธรรม

พันธกิจของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
4. อำนวยความสะดวกโดยยึดหลักนิติธรรม
5. ให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
6. ส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุม และ แก้ไขปัญหาอาชญากรรม

ยุทธศาสตร์ของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

1. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารเพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน
2. ยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันอาชญากรรม
3. ยุทธศาสตร์ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
4. ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ
 - ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง

- ยุทธศาสตร์ด้านกิจการพิเศษ
- 6 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี
 - ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาตำรวจและครอบครัว
 - ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กร – หน่วยงาน
 - ยุทธศาสตร์ด้านการตรวจราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

โครงสร้างงานของสถานีตำรวจภูธรตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ มีหัวหน้าสถานีตำรวจตำแหน่งผู้กำกับ 1 ตำแหน่ง ยศพันตำรวจโท(พ.ต.ท.) ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารงานและควบคุมดูแลงานทั้ง 5 ส่วนงาน ซึ่งสามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานได้ดังนี้

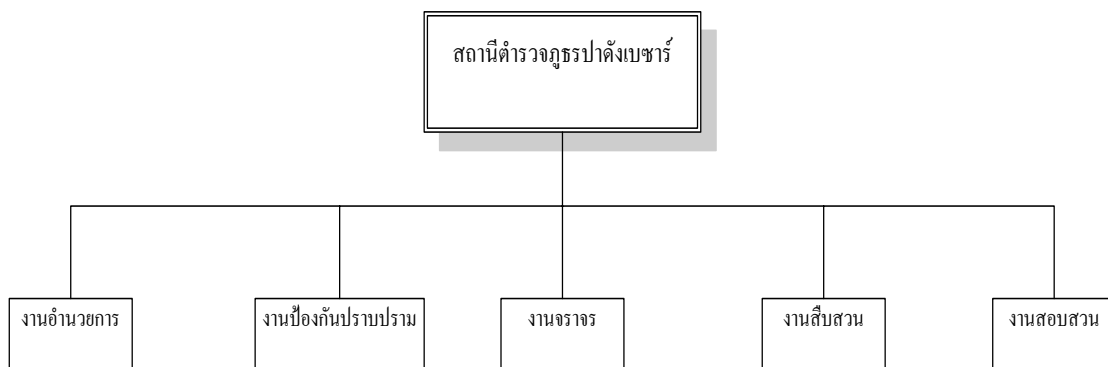
- งานอำนวยการ มีหน้าที่ด้านการเงิน กำล้างผล ส่งกำล้างบำรุง ชุรการคดี เสมียนประจำวัน ซึ่งในส่วนของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการระดับรองสารวัตร จำนวน 1 ตำแหน่ง ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับชั้นประทวน 3 ตำแหน่ง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอำนวยการจริง 3 นาย ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรประจำการอยู่ ดังนั้นงานอำนวยการจึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าสถานีหรือสารวัตรใหญ่ควบคุมโดยตรง

- งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่ในการออกตรวจตราตามพื้นที่ต่างๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในรูปแบบตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานป้องกันปราบปราม ตำแหน่งสารวัตรจำนวน 2 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 1 ตำแหน่ง ตำแหน่งรองสารวัตรจำนวน 6 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 4 ตำแหน่ง ตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปรามจำนวน 8 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 3 นาย

- งานจราจร มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยในท้องถนน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจราจร ระดับเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนจำนวน 2 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 2 นาย ช่วยราชการงานจราจร 5 นาย ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรประจำการอยู่ ดังนั้นงานจราจรจึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าสถานีหรือสารวัตรใหญ่ควบคุมโดยตรง

- งานสืบสวน มีหน้าที่ในการสืบสวนหาข่าว เพื่อป้องกันอาชญากรรมก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ ออกติดตามจับกุมผู้กระทำผิดตามหมายจับของศาล ป้องกันปราบปรามยาเสพติด เจ้าหน้าที่ระดับสารวัตรจำนวน 1 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 1 ตำแหน่ง ตำแหน่งรองสารวัตรจำนวน 2 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริง 2 ตำแหน่ง ตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานสืบสวนจำนวน 6 ตำแหน่ง ปฏิบัติปฏิบัติงานจริงจำนวน 6 ตำแหน่ง

- งานสอบสวน มีหน้าที่ในการรับแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชน และทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน สรุปสำนวนการสอบสวนส่งพนักงานอัยการ มีตำแหน่งพนักงานสอบสวน (พงส.) จำนวน 5 ตำแหน่ง ปฏิบัติงานจริงจำนวน 3 ตำแหน่ง มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน 10 ตำแหน่ง ปฏิบัติงานจริงจำนวน 9 ตำแหน่ง



ภาพประกอบ 2-2 : โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

2 การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนตามทัศนคติของผู้วิจัย ได้แบ่งหัวข้อในการทำความเข้าใจเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของตำรวจในสายตาของประชาชนเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลิกภาพนั้นเป็นปราการด่านแรกที่สายตาประชาชนจะพบเห็นและเป็นด่านแรกในการที่จะสร้างศรัทธาให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผู้ที่เป็นตำรวจนั้นสามารถที่จะพิทักษ์ คุ้มครองและปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไปได้ สิ่งที่ยืนยันความสำคัญของภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้นั้น คือ การที่กรมตำรวจมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการสรรหา คัดเลือกผู้ที่เข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจนั้น มีบางหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของผู้ที่จะมาทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย

กฎ ก.ตร. ว่าด้วยคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของการเป็นข้าราชการตำรวจ พ.ศ.2547 ได้ระบุไว้ว่า การบรรจุบุคคลเข้ารับราชการเป็นข้าราชการตำรวจ ผู้ที่จะได้รับการบรรจุ

นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา 48(1) ถึง (5) แล้ว จะต้องมียุติบัตร
และไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามมาตรา 48(6) ดังต่อไปนี้

1. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักราชการ หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนตามราช
บัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น
2. ไม่เป็นผู้ประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
3. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
4. ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับ
ความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
5. ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษให้ออก หรือปลดออก หรือไม่ออกจากรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยอื่น
ของรัฐ
6. ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษให้ออกหรือปลดออก เพราะกระทำผิดวินัยตามพระราชบัญญัตินี้
หรือกฎหมายอื่น
7. ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษไล่ออกเพราะกระทำผิดวินัยตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมาย
อื่น
8. ไม่เป็นผู้เคยกระทำการทุจริตในการสอบเข้ารับราชการ
9. ในกรณีที่เป็นชาย
 - (ก) ถ้าเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตที่ใช้กฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารต้องลงบัญชี
ทหารกองเกินตามกฎหมายนั้นแล้ว
 - (ข) ร่างกายต้องสูงไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยหกสิบเซนติเมตร และรอบอกต้องไม่น้อยกว่า
เจ็ดสิบเจ็ดเซนติเมตร

ในกรณีที่เป็นหญิงร่างกายต้องสูงไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยห้าสิบเซนติเมตร
10. มีอายุไม่เกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์ ในกรณีมีการเปิดรับสมัครคัดเลือกหรือสอบแข่งขัน
ให้นับอายุสามสิบห้าปีบริบูรณ์ ถึงวันปิดรับสมัคร ยกเว้นผู้สมัครกลับเข้ารับราชการ
หรือโอนมารับราชการตำรวจ
11. ไม่เป็นผู้มีสายตาผิดปกติ ตรวจแบบเสนลเลน (ปกติ 6/6)
12. ไม่เป็นผู้มีตาบอดสี
13. ไม่เป็นผู้มีแผลเป็น ไฟ ปาน รอยสัก หูด หรือซีสต์ ที่ส่วนต่างๆของร่างกายซึ่งมีขนาด
ใหญ่หรือมากจนแลดูน่าเกลียด
14. ไม่เป็นโรคหรืออาการใด ที่ไม่ควรเป็นข้าราชการตำรวจตามบัญชีแนบท้าย

อีกทั้งการสั่งให้ข้าราชการตำรวจออกจากราชการตามมาตรา 100(3) ให้สั่งได้เมื่อปรากฏว่าข้าราชการตำรวจผู้นั้นขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- 1.เป็นผู้ต้องคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดให้เป็นบุคคลล้มละลาย
- 2.เป็นผู้มีกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไร้ความสามารถหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 3.เป็นโรคเรื้อน
- 4.เป็นวัณโรคในระยะอันตราย
- 5.เป็นโรคทำช้ำในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่น่ารังเกียจแก่สังคม
- 6.เป็นโรคจิตยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
- 7.เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง

นอกจากนั้น ยังมีบัญชีโรคหรืออาการที่ไม่ควรเป็นข้าราชการตำรวจ ตามข้อ 2(14) แนบท้ายกฎ ก.ตร. ว่าด้วยคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของการเป็นข้าราชการตำรวจ ซึ่งมีการพิจารณาหลายหลายด้านด้วยกัน ได้แก่ ร่างกายผิดปกติหรือพิการ กระจกและกล้ามเนื้อ ผิวหนัง ตา หู คอ จมูก ฟัน ระบบหัวใจและหลอดเลือด ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินปัสสาวะ อวัยวะสืบพันธุ์ รวมทั้งกามโรค ระบบจิตประสาท โรคจิตยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคหรืออาการอื่นใดซึ่งอยู่ในดุลยพินิจคณะกรรมการแพทย์โรงพยาบาล ตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่เห็นว่าไม่ควรเป็นข้าราชการตำรวจ และ เบ็ดเตล็ด

จากกฎ ก.ตร. ที่กำหนดคุณสมบัติและลักษณะของผู้ที่จะเข้ารับราชการตำรวจจะเห็นว่า ก.ตร. เล็งเห็นความสำคัญด้านบุคลิกภาพของตำรวจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ได้บุคคลที่เข้ามา มีความสามารถลักษณะทั่วๆ ทั่วๆ กัน อันทำให้ได้ตำรวจที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นเหมาะสม ฝึกอบรมง่าย และสามารถรับการถ่ายทอดทัศนคติที่ดีของการเป็นตำรวจ ในสังคมปัจจุบันตามมาตรฐานที่นิยมทั่วไป

จากกลยุทธ์ / แนวทางดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ตำรวจยุทธภาค 3 ประจำปีงบประมาณ 2554 นั้น ในยุทธศาสตร์ข้อที่ 1 คือ ด้านการบริการเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและชุมชน ได้มีกลยุทธ์ข้อหนึ่งที่จะทำการฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการตำรวจ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ให้มีบุคลิกภาพที่ดีมีกิริยามารยาท และการใช้คำพูดต่อประชาชน ผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักสิทธิมนุษยชนด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของตำรวจ

วิโรจน์ บำรุง (2548) ได้แสดงให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพไว้ว่า การพัฒนาบุคลิกภาพ จึงเป็นประโยชน์กับมนุษย์ทุกคนทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับอาชีพข้าราชการตำรวจด้วยแล้ว บุคลิกภาพมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจาก อาชีพตำรวจเป็นอาชีพ ที่ต้องใกล้ชิดกับประชาชน และพบปะกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ส่วนใหญ่ต้องแต่งเครื่องแบบ เครื่องแบบของข้าราชการตำรวจจะสง่างามได้นั้น ผู้ที่สวมใส่เครื่องแบบข้าราชการตำรวจ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดี คือ แต่งกายด้วยเครื่องแบบถูกต้องตามระเบียบตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ดูแลรูปร่างให้สมสัดส่วน รักษาเครื่องแต่งกายให้สะอาด และมีบุคลิกภาพภายในที่ดี คือ มีความรู้สึกรู้จักคิด มีทัศนคติที่ดีและมีคุณธรรมประจำใจ ย่อมส่งผลให้ข้าราชการตำรวจผู้นั้นมีบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น

เลิศรัช ดีทองอ่อน (2553) ได้แสดงให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพไว้ว่า จากลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะท่าทีของตำรวจที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี จะทำให้เกิดความเชื่อถือในตำแหน่งหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ รักษากฎหมาย ไม่ว่าตำรวจจะปรากฏตัว ณ ที่ใด ผู้ประกอบอาชีพโดยไม่สุจริตหรือบุคคลแสวงหาช่องทางหรือโอกาสกระทำโจรกรรมหรือกระทำความผิดอย่างอื่นโดยย่อมีความยำเกรงไม่กล้า หลีกเลียง หรือลี้ภัยความตั้งใจ อันไม่เป็นผลดีแก่สังคมที่ได้วางแผนและเตรียมการเอาไว้ จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องรักษาคุณลักษณะของตำรวจในที่สาธารณะไว้ให้มีความหมายและแสดงคุณค่าของตำรวจให้ปรากฏอยู่ตลอดไป

จากการศึกษาแนวความคิดด้านบุคลิกภาพของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผู้ที่เคยทำวิจัยเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แสดงให้เห็นว่า ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึงความสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้มีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้เพื่อการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ

ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

ความหมายของคำว่า จริยธรรม พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “จริยธรรม” คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ “ศีลธรรม” และ “กฎศีลธรรม” กล่าวคือ เป็นการประพฤติปฏิบัติที่อยู่ในกรอบแห่งศีลธรรมและอยู่ในกฎแห่งศีลธรรม ไม่ฝ่าฝืนหลักศีลธรรมและเป็นผู้ให้กับสังคมมากกว่าการเป็นผู้รับจากสังคม

เพียเจท์ (Piaget Jean, 1960) นักจิตวิทยาชาวสวิส ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับให้คำอธิบายว่า จริยธรรม คือ องค์ประกอบของกฎเกณฑ์ที่บุคคลยอมรับว่าถูก ว่าดี ว่าควร เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม

โคลเบอร์ก (Kohlberg Lawrence, 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรม ว่า คือความรู้สึกผิดชอบชั่วดีเป็นกฎเกณฑ์และมาตรฐานของความประพฤติปฏิบัติในสังคม ซึ่งบุคคลจะพัฒนาขึ้นจนกระทั่งมีจริยธรรมของตนเอง โดยอาศัยเกณฑ์จากสังคมเป็นเครื่องตัดสินว่า การกระทำนั้นถูกหรือผิด จริยธรรมไม่ได้หมายถึงแต่เพียงการกระทำสิ่งที่สังคมเห็นว่าดีหรือถูกต้องเท่านั้น แต่รวมถึงสิ่งที่ทุกคนควรเลือกกระทำในการตัดสินความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) ได้ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรม ว่า ลักษณะทางสังคมหลายลักษณะของมนุษย์ และมีขอบเขตรวมถึงพฤติกรรมทางสังคมประเภทต่างๆ ด้วย ลักษณะที่สังคมต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกในสังคมนั้นเป็นพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ ให้การสนับสนุนและผู้ร่วมกระทำส่วนมากเกิดความพอใจว่า การกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนอีกประการหนึ่งคือลักษณะที่สังคมไม่ต้องการให้มีอยู่ในสมาชิกสังคมเป็นการกระทำที่สังคมลงโทษหรือพยายามจำกัด และผู้กระทำพฤติกรรมนั้นส่วนมากรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่สมควร ดังนั้นผู้มีจริยธรรมสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะและพฤติกรรมประเภทแรกมากและประเภทหลังนั้น เป็นการให้คุณประโยชน์แก่ผู้อื่น และในเวลาเดียวกันก็เป็นประโยชน์แก่ตนเอง

พระมหาบุญญนัทส์ ธีรบุญโญ (ทองงาม) ได้ให้ความหมายของคำว่าจริยธรรม ว่า กฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานตัดสินพฤติกรรมที่ถูกต้อง ดีงาม สมควรแก่ความกระทำของบุคคลในฐานะต่างๆ กัน เพื่อเป็นพื้นฐานแห่งการยอมรับของสังคม และความรู้สึกรับผิดชอบในการกระทำของตัวเอง มีปัญญาและเหตุผลในการทำงานและดำเนินชีวิต ทำประโยชน์สุขให้เกิดกับตนเองและสังคม โดยทำให้ความยุติธรรม ความเกื้อกูล ความสงบเรียบร้อยเกิดขึ้นด้วยยอมรับซึ่งกันและกันได้อย่างมีความสุข

ความหมายของคำว่า คุณธรรม พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่าคุณธรรมว่า “สภาพคุณความดี” กล่าวคือเป็นข้อพิจารณาว่า บุคคลใดมีคุณธรรมมากน้อยเพียงใดให้ดูในองค์รวมว่าบุคคลนั้นมีอุปนิสัย การเสียสละ และความประพฤติปฏิบัติเป็นอย่างไร เช่น การประพฤติปฏิบัติมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อสังคมมากน้อยขนาดไหน การประพฤติปฏิบัติมีความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมเพียงใด การดำรงตนอยู่ในสังคมเป็นอย่างไร มีจิตสำนึกเกี่ยวกับสาธารณะมากน้อยขนาดไหนเพียงใด เห็นประโยชน์ส่วนตน

กับประโยชน์ส่วนรวมเป็นอย่างไร เอาเปรียบสังคมหรือให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมาน้อยขนาดไหน

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านจริยธรรมและคุณธรรมนั้น นับว่าเป็นอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้ด้านอื่นๆ เนื่องจากหากประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าตำรวจมีภาพพจน์ในด้านจริยธรรมและคุณธรรมแล้ว จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือ และศรัทธา ทำให้ประชาชนกล้าที่จะเข้ามาพึ่งพิงตำรวจในทุกๆด้าน ตลอดจนการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลต่างๆกับเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเองด้วย ในปัจจุบันภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น หลายหน่วยงาน หลายภาคส่วน ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาวิชา รวมไปถึงนักวิจัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญเป็นอย่างมาก อาทิ

ส่วนของกฎ ระเบียบ ประมวลจริยธรรมและกฎหมาย สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ก.ตร. ได้เล็งเห็นความสำคัญของจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงได้กำหนดกฎ ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2551 รวมทั้ง พรบ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดจริยธรรมหรือวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ เช่น ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อันอาจทำให้เสียความยุติธรรมเสื่อมเสียศักดิ์ศรีต่อหน้าที่ราชการของตน หากฝ่าฝืนอาจได้รับโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ทัณฑ์ข่มขู่ กักขัง งดเงินเดือน ปลดออก ไล่ออก

ชานินทร์ กรีวิเชียร ได้กล่าวถึงจริยธรรมของตำรวจ ไว้ดังนี้

1. ตำรวจจะต้องดำรงตนให้เป็นพลเมืองดี ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการเคารพกฎหมาย
2. ตำรวจจะต้องกล้าหาญ กล้าเผชิญหน้ากับอาชญากรและจะต้องกล้าเผชิญภัยซึ่งตนจะต้องเป็นผู้ระงับให้แก่ประชาชนด้วย ไม่ใช่พบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วก็หลบหนี
3. ต้องเคารพกฎหมายบ้านเมืองและวินัยของตำรวจ
4. ไม่เอาความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปเกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์
5. ต้องปกป้องคุ้มครองผู้ไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ในทางใดทางหนึ่ง
6. ต้องรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองอย่างดีที่สุดจะต้องไม่ยอมให้ผู้ใดสร้างบุญคุณเหนือตน

วสิษฐ เดชกุญชร (2550) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ว่า จริยธรรมหรือคุณธรรมของตำรวจก็คือสิ่งที่ตำรวจควรประพฤติปฏิบัติ สิ่งที่

ใครๆ ก็ตามควรประพฤติปฏิบัตินั้น ย่อมเป็นสิ่งที่ดีที่งาม คือสอดคล้องกับศีลธรรม คำรวมที่มี จริยธรรมหรือคุณธรรม จึงได้แก่คำรวมที่มีศีลธรรมนั่นเอง จริยธรรมคำรวมจึงเป็นสิ่งที่จะบันดาล ให้เกิดขึ้นทันที หรือเมื่อนั้นเมื่อนี้ไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่จะต้องปลูกฝัง ปลูกฝังแล้วก็จะต้องใช้เวลาคูแกล รักษาเอาไว้มิให้เสื่อม การ ฟื้นฟู จึงหมายความว่าแนะนำชักจูงปลุกกระดมให้คำรวมสนใจและปฏิบัติ จริยธรรม และเมื่อแนะนำชักจูงปลุกกระดมแล้ว จะต้องไม่หยุดยั้งหรือทำๆ เลิกๆ แต่จะต้องทำต่อไป อย่างต่อเนื่องจนเป็นนิสัย มิฉะนั้นก็จะไม่ศักดิ์สิทธิ์ ไม่มีความหมาย และการอ่อนหรือขาดจริยธรรม ก็จะยังคงมีอยู่ต่อไปอีก

กฤษกร จีรัง(2545) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจริยธรรมและคุณธรรมของ เจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ว่า อาชีพตำรวจนับได้ว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจนั้นจะต้องมีความใกล้ชิดและต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ที่ ประกอบอาชีพตำรวจจึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องเป็นผู้ที่ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงาม หากได้ประพฤติ ปฏิบัติ เกิดความรู้ความเข้าใจจนเป็นอุปนิสัย ก็แสดงว่าตำรวจผู้นั้นเป็น ผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่ง จะเป็นลักษณะคุณงามความดีประจำใจที่จะก่อให้เกิดคุณค่า ถึงแม้ว่าการปลูกฝังจริยธรรมจะเป็น เรื่องที่ยาก เป็นเรื่องที่ไต่ต่อความรู้สึกของบุคคล และเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลายาวนานก็ตาม แต่ จริยธรรมกับตำรวจก็เป็นเรื่องใหญ่และเป็นหัวใจที่แยกตำรวจให้แตกต่างจากโจร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “โจรในเครื่องแบบตำรวจ”

จากการศึกษาแนวความคิดของผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิจัยท่านต่างๆ ผู้วิจัยจึง เห็นสมควรว่าภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมควรเป็นภาพพจน์ด้านที่สำคัญอีกด้านหนึ่งที่ ผู้วิจัยควรศึกษาและทำความเข้าใจว่าประชาชนมีความคิดเห็นในด้านนี้ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อย่างไร ทั้งนี้หากภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสายตาประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดีนั้นหมายถึงประชาชนมีความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งจะ ส่งผลดีต่อทั้งประชาชนเองและส่งผลดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย

ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “วินัย” ไว้ ว่า ระเบียบแบบแผนและข้อบังคับ, ข้อปฏิบัติ

ปิ่น มุทุกันต์ อธิบายความหมายของคำว่า "วินัย" ว่า วินัยเป็นแบบของคน คนทุกที่ ถ้าฟอร์มตัวอยู่ในวินัยแล้ว เป็นคนดีทั้งนั้น ยกตัวอย่าง เช่น ดิน หิน ปูน หรือเศษโลหะ ที่เราเหยียบ

ย៉าโยนทิ้ง ถ้ามาป็นหลอมเข้าแบบเป็นพระพุทธรูปแล้ว ก็จะกลายเป็นของดีที่ทุกคนเคารพกราบไหว้ คนเรามีแบบ แบบของคนเรียกว่า "วินัย" วินัยจึงเป็นแบบนี้ ป็นหลอมคนให้เป็นคนดี

Joseph Vingsbury ได้ให้ความหมายของคำว่า วินัย ไว้ว่า หมายถึงการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

1. โดยกฎ ข้อบังคับ คำสั่ง และการบังคับโดยใช้การลงโทษเป็นเครื่องหนุ่น หรือ
2. โดยการสั่งสอน ฝึกอบรม และประสบการณ์ในการมีความพร้อมรับผิดชอบ

Paul Preston และ Thomas W. Zimmes ได้ให้ทัศนะไว้ว่า วินัยมีความหมายที่ให้กันไว้หลายทาง ซึ่งดูเหมือนว่า ทุกทางจะเพ่งมองไปยังพฤติกรรมที่คล้อยตามกฎและระเบียบ

กาญจนา นาคสกุล ได้ให้ความหมายของวินัย ไว้ว่า หมายถึง ระเบียบสำหรับกำกับความประพฤติให้เป็นแบบแผนอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในสังคม อันจะทำให้สังคมดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและสงบสุข ผู้ที่มีวินัยจะปฏิบัติตามระเบียบของสังคม เช่น รู้จักเข้าแถวเมื่อรับบริการต่าง ๆ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร เช่น ข้ามถนนตรงทางข้ามหรือข้ามสะพานลอย ไม่แซงรถในที่คับขัน ไม่จอดรถในที่ห้ามจอด. นอกจากนี้ คนแต่ละกลุ่มอาจมีวินัยเฉพาะของตน เช่น ทหารปฏิบัติตามวินัยทหาร ส.ส. ปฏิบัติตามวินัยของ ส.ส. ถ้าทุกคนมีวินัย สังคมก็จะเป็นสังคมที่สงบสุข

จากการศึกษาความหมายของคำว่าวินัย สามารถสรุปได้ว่า วินัย หมายถึง ระเบียบแบบแผนสำหรับให้บุคคลปฏิบัติตาม และคนแต่ละกลุ่มแต่ละหน้าที่จะมีวินัยเฉพาะของตนเอง เช่น วินัยตำรวจ วินัยทหาร วินัยนักเรียน เป็นต้น

ในปัจจุบันภาพพจน์ด้านวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญและเข้มงวดเพิ่มขึ้นจากในอดีต เนื่องจากจากกระแสสังคมในปัจจุบันสะท้อนให้เห็นว่าภาพพจน์ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนมีแนวโน้มที่จะอยู่ในทางด้านลบมากกว่าด้านบวก ดังนั้นการทำความเข้าใจในเรื่องภาพพจน์ด้านวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ปาดังเบซาร์ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ ดังจะเห็นได้จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และแนวความคิดของนักคิดและผู้วิจัยที่เคยทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับตำรวจ ดังต่อไปนี้

พระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พุทธศักราช 2515 “งานในหน้าที่ตำรวจเป็นงานที่หนักมาก ต้องคอยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตลอดเวลา

ผลงานตำราวจจึงยอมให้คุณแก่ฝ่ายหนึ่งและเป็นโทษแก่อีกฝ่ายหนึ่ง จึงจำเป็นที่ท่านต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร และด้วยจิตอันบริสุทธิ์ อย่าเห็นแก่อามิสหรือสิ่งล่อใจที่มีผู้หยิบยื่นให้เพื่อประโยชน์ของเขาแต่จะเป็นโทษต่อผู้อื่นเป็นอันขาด ก่อนที่จะปฏิบัติภารกิจใดๆใคร่ครวญยั้งคิดถึงผลได้ผลเสียให้รอบคอบ รักษาวินัยโดยเคร่งครัด พึงให้อ่านาจอหน้าที่เป็นไปตามตัวบทกฎหมาย อย่ากระทำการใดๆที่จะทำให้ประชาชนต้องได้รับความเดือดร้อน จงมีความยุติธรรม ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริตและพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประชาชนและประเทศชาติอยู่เสมอ”

พจน์ บุญยะจินดา ๕ ได้แสดงความคิดเห็นที่สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในเรื่องภาพพจน์ด้านการมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้ว่า ปัจจุบันมีข้าราชการตำรวจบางคนประพฤติตนหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยไม่ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผนธรรมเนียม เป็นเหตุให้ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของกรมตำรวจและข้าราชการตำรวจโดยส่วนรวม ประชาชนขาดความเลื่อมใสศรัทธาซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยและกรมตำรวจ ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดของข้าราชการตำรวจไม่กวดขัน กำกับดูแล สอดส่องความประพฤติ และพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจภายใต้การปกครองบังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง แบบแผนธรรมเนียมของทางราชการอย่างสม่ำเสมอโดยใกล้ชิด กรมตำรวจมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องสร้างขวัญ กำลังใจ ความสามัคคีภาพลักษณ์ของกรมตำรวจให้ดีขึ้น และสร้างความเชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน เพื่อให้ยอมรับว่าข้าราชการตำรวจเป็นมิตรที่ดีของประชาชนเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง

เลิศรัช ดีทองอ่อน ๕ ได้แสดงความคิดเห็นที่แสดงถึงความตระหนักในด้านการมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้ว่า การรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเป็นเรื่องการบังคับให้ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ภายใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชาซึ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการพัฒนาการตำรวจ ซึ่งนักบริหารงานตำรวจระดับต่างๆ จะต้องจัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการพัฒนาการตำรวจในปัจจุบันหรืออนาคต

จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และแนวความคิดของนักคิดและผู้วิจัยที่เคยทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับตำรวจ ที่ได้แสดงถึงความตระหนักในเรื่องของการทำความเข้าใจในเรื่องภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ภาพพจน์ด้านการมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นเรื่องที่ควรนำมาศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงภาพพจน์โดยรวมให้ดียิ่งขึ้น

ด้านความประพฤติและอุปนิสัย

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความประพฤติ” ไว้ว่า การทำตาม ,เหตุต้นเค้า , ปฏิบัติ , ดำเนินตน , ปฏิบัติตน เช่น ประพฤติธรรม , ประพฤติดี , ประพฤติชั่ว

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “อุปนิสัย” ไว้ว่า ความประพฤติที่เคยชินเป็นพื้นมาในสันดาน เช่น ก่อนที่พระพุทธเจ้าจะเสด็จไปเทศน์โปรด ผู้ใดจะต้องทรงพิจารณาถึงอุปนิสัยของผู้นั้นก่อน , ความประพฤติที่เคยชินจนเกือบเป็นนิสัย เช่น นักเรียนคนนี้มีอุปนิสัยดี

เกษมสานต์ โชติชาครพันธ์ (2552) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้ว่า รูปแบบการประพฤตินิยมชอบของตำรวจ ประกอบด้วย การใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขต เช่น ซ่อม ทรมาน เพื่อให้ผู้ต้องการรับสารภาพ การวิสามัญฆาตกรรมโดยมิชอบ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ โดยเฉพาะการไม่รับคำร้องทุกข์ หรือ เป่าคดี เมื่อมีผู้มาแจ้งความร้องทุกข์ ซึ่งมีสาเหตุมาจากปริมาณคดีมาก ไม่สอดคล้องกับพนักงานสอบสวน การกำหนดยอดคดีในแต่ละปี ทำให้มีการกดตัวเลขคดีไม่ให้เกินเป้าหมายที่กำหนด และความยุ่งยากในการทำสำนวน รวมถึงกรณีที่ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลอื่น เช่น การเรียกรถยก กรณีเกิดอุบัติเหตุ เพื่อรับเปอร์เซ็นต์จากบริษัทรถยก ซึ่งจะมีการเรียกเก็บเงินค่ารถยกจากเจ้าของรถในราคาสูง นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมที่ยังคลุมเครือว่า เป็นการทุจริตหรือไม่ เช่น การรับสินน้ำใจจากร้านค้า การรับเงินจากห้างสรรพสินค้าใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการจราจร และการเก็บเงินค่าตู้แดงในจุดเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม บางครั้งมีการไปติดตามบ้านบุคคลต่างๆ โรงงาน เพื่อให้ตำรวจเรียกเก็บค่าตู้แดงเป็นรายเดือน แต่ตำรวจส่วนใหญ่มองว่า ไม่ใช่การทุจริตคอร์รัปชัน เพราะมีการนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายภายในสถานี่ตำรวจนั้นๆ

ส่วนปัจจัยที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบของตำรวจนั้น มีทั้งการที่ตำรวจได้รับเงินเดือนน้อย หากเทียบกับหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมในระดับเดียวกัน การสมยอมระหว่างตำรวจกับผู้กระทำผิด ในลักษณะที่เรียกว่า “เมื่อมีการเสนอ จึงมีการสนอง” รวมถึงกรณีนโยบายทางการเมืองก็มีส่วนเอื้อให้ตำรวจปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เช่น การประกาศสงครามยาเสพติด นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการแต่งตั้งโยกย้ายตำรวจมี 3 กลุ่มได้แก่ 1.กลุ่มพ่อค้าที่มีความสนิทกับตำรวจระดับสูง 2.นักการเมือง 3.เจ้านายหรือผู้บังคับบัญชาเก่า ขณะที่ค่านิยมของตำรวจจบใหม่ทั้งจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจและมหาวิทยาลัย มี 3 อย่างคือ 1.ขอไปอยู่ตำแหน่งที่สามารถหาผลประโยชน์ได้มาก 2.ขอไปติดตามนาย เพราะก้าวหน้าเร็วกว่า และ 3.

ประกอบอาชีพอื่นควบคู่ไปกับอาชีพตำรวจ ถือเป็นค่านิยมที่น่าตกใจมาก ทำให้น่ากังวลว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะขาดตำรวจมืออาชีพในอนาคต

สิ่งที่น่าเป็นห่วงอย่างยิ่งคือ เรื่องวัฒนธรรมของตำรวจ จากการทำวิจัยสอบถามความเห็นของตำรวจพบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ดีในสายตาตำรวจ ไม่ใช่คนที่ทำงานตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ แต่ต้องเป็นคนที่ใจถึง ฟังได้ นับเป็นเรื่องน่ากังวลใจมากของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจุบันตำรวจหนีออกจากอาชีพนี้ไปประกอบอาชีพอื่นจำนวนมาก เพราะอาชีพอื่นเติบโตได้เร็วกว่า ไม่ต้องวิ่งเต้น และยังมีเงินเดือนและฐานะทางสังคมดีกว่า นอกจากนี้ยังมีค่านิยมในเรื่องความฟุ้งเฟ้อ หรือการมีเมียช้อยหลายคน ซึ่งเป็นทัศนคติที่น่าเป็นห่วง

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (2552) ได้สรุปลักษณะการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบของตำรวจโดยแบ่งเป็นพฤติกรรมลักษณะต่างๆดังนี้

1. การทุจริตคอร์รัปชัน โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ การเรียกรับสินบนในงานจับกุม งานจราจร ซึ่งมีพฤติกรรมที่เรียกว่า "ตีไก่" คือการกระทำของตำรวจจราจรเรียกผู้กระทำความผิด กฎหมายจราจร อาทิ ฝ่าฝืนสัญญาณไฟแดง ไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ดัดแปลงอุปกรณ์ตัวรถ เป็นต้น แล้วเรียกเก็บเงินจากผู้กระทำความผิดเพื่อแลกเปลี่ยนกับการที่จะไม่จับกุม

ซึ่งผู้ร่วมสนทนาหลายคนเห็นว่าเป็นการกระทำที่สร้างความเสื่อมเสียในวงกว้าง แก่องค์กรตำรวจมากที่สุด เนื่องจากตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ตามท้องถนน ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนมากที่สุด ประชาชนจะสามารถรับรู้ได้ง่าย บางกรณีพบว่าตำรวจจราจรบางรายจะใช้ศิลปะในการพูดโน้มน้าว หรือขอให้ผู้กระทำความผิดเห็นว่าจะต้องประสบความสำเร็จอย่างไรในการไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจหรือจำนวนค่าปรับที่สูงมากหากไปพบพนักงานสอบสวน เพื่อให้ยอมให้สินบน

นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมากหรือภาคประมง พฤติกรรมตำรวจบางส่วนที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวคือ ระดับผู้ปฏิบัติเรียกตรวจแล้วเรียกรับผลประโยชน์ และสร้างระบบค่าตอบแทนเป็นรายเดือนระหว่างตำรวจกับเจ้าของกิจการที่ใช้แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเพื่อให้ทั้งนายจ้างและแรงงานต่างด้าวไม่ถูกจับกุม

นอกจากนี้ พฤติกรรมการจับกุมคดีละเมิดลิขสิทธิ์ ตำรวจบางนายเข้าไปใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเรียกรับประโยชน์จากผู้กระทำความผิดลิขสิทธิ์ หรือเมื่อจับกุมมาแล้วจะเจรจาตกลงยอมความกัน โดยผู้กระทำความผิดยอมจ่ายเงินจำนวนหนึ่งให้กับตัวแทนลิขสิทธิ์เพื่อให้ยอมความ หรือตกลงจ่ายกันเป็นรายเดือน ทำให้ปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์ยากที่จะหมดไปได้

2. การประพฤตินิชอบ การช้อมทรมาน การวิสามัญฆาตกรรม เป็นกรณีตำรวจต่อสู้กับ

คนร้าย โดยอ้างว่าเป็นการป้องกันตัวโดยสมควรแก่เหตุ เช่น คนร้ายถูกตำรวจใช้อาวุธปืนยิงจนถึงแก่ความตาย หรือการตายระหว่างอยู่ในการควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งพนักงานอัยการจะต้องยื่นคำร้องขอไต่สวนการตายต่อศาล ซึ่งที่ผ่านมาจะมีคดีในลักษณะนี้เกิดขึ้นจำนวนมาก ในบางคดีญาติผู้เสียชีวิตไม่พอใจต่อการตาย แต่บางคดีญาติผู้เสียหายก็จะทำการคัดค้านการไต่สวน เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

3. พฤติการณ์เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การยึดของกลาง หรือจับแล้วปล่อย เพื่อล่อซื้อ จับได้ แล้วลดจำนวนของกลาง ยักยอกของกลาง ไปขาย

4. พฤติกรรมที่ยังคลุมเครือว่าเป็นการทุจริตหรือไม่ เช่น รับสินน้ำใจร้านสะดวกซื้อ รับเงินจากห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวกด้านจราจรในพื้นที่แออัดจราจรน้อย เป็นรายเดือนให้กับสถานีเจ้าของพื้นที่เพื่อนำไปจัดสรร การเก็บเงินค่าผู้แดง แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ผู้อาชญากรรมทั่วไป ผู้วิไอพีบ้านพักบุคคลสำคัญ หรือ โรงงาน และผู้นอกระบบ เป็นการติดตั้งให้โดยส่วนตัวนำประโยชน์ตอบแทนเป็นการส่วนตัว ไม่นำเข้ากองกลางเพื่อจัดสรร

5. การฝ่าฝืนจริยธรรม จรรยาบรรณ การทำงานไม่เต็มเวลา ไม่ทำงานเต็มความสามารถ

นราทิพย์ พุ่มทรัพย์ (2551) ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) ได้กล่าวถึงภาพพจน์ด้านความประพฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบัน พร้อมแนวทางแก้ไขไว้ว่า ข้าราชการตำรวจในปัจจุบันถูกวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในด้านความประพฤติ ด้านความมีระเบียบวินัย และการปฏิบัติงานจากบุคคลหลายวงการอย่างกว้างขวาง ทำให้ภาพพจน์ตำรวจในสายตาคนทั่วไปไม่น่าพึงพอใจ ทั้งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้พยายามทุกวิถีทางให้ตำรวจอยู่ในวินัย ยึดถือกฎหมาย ขอบังคับ แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จอย่างที่ตั้งไว้ โดยล่าสุดสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ร่วมมือกับศูนย์คุณธรรม จัดโครงการฝึกอบรมคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีตำรวจเข้าร่วม 7 รุ่นรวมทั้งหมด 850 คน โดยเน้นอบรม 3 ด้านคือ 1.คุณธรรมสำหรับข้าราชการตำรวจ อาทิ มีเมตตา กรุณา ยุติธรรม ความร่วมผิชอบ วินัย ขยัน อดทน ประหยัด ที่สำคัญมีความรักและศรัทธาในอาชีพตำรวจ มีความเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต รับฟังความคิดเห็นที่มีเหตุผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ใช้หลักการและเหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา 2.จริยธรรมสำหรับข้าราชการตำรวจ อาทิ ควบคุมกาย วาจา ใจ อยู่ในขอบเขตที่ติงาม ไม่เบียดเบียนตนเองหรือผู้อื่น สามารถสร้างประโยชน์แก่ตนเองและสังคม รับผิชอบต่อการกระทำของตนและปฏิบัติงานเป็นนิสัย มีความซื่อสัตย์ เคารพต่อกฎ กติกาของสังคม รับผิชอบครอบครัว สังคม มีความเสมอภาคและความเป็นธรรม สุดท้ายรู้จักหน้าที่ เสียสละรู้จักแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี 3.ธรรมาภิบาล ตามกรอบของสำนักนายกรัฐมนตรี อาทิ

หลักนิติธรรมปกครองภายใต้กฎหมาย ไม่ใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล หลักความโปร่งใส สร้างความไว้วางใจของคนในชาติ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส จริงใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ

จากการศึกษาแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิจัยท่านต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการทำวิจัยครั้งนี้สมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาและทำความเข้าใจภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ในสายตาของประชาชน ผู้รับบริการ เนื่องจากความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะการเป็นตำรวจจะติดตัวของเจ้าหน้าที่ไปตลอดเวลาไม่ว่าในหรือนอกเวลาราชการ ในหรือนอกสถานีตำรวจ ดังนั้นความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่านหนึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์โดยรวมของความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่านอื่นๆก็เป็นที่ได้ ดังนั้นจึงเห็นควรศึกษาเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น หรือปรับปรุงสิ่งที่ยังบกพร่องอยู่ให้ดีที่สุด

ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน

การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในปัจจุบัน ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชน การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเริ่มต้นได้ถูกกำหนดไว้ในแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530 - 2534) และยังคงต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ขณะนี้อยู่ระหว่างการใช้แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บทฉบับที่ 5 (พ.ศ.2550 - 2554) ซึ่งสอดคล้องกับเนื้อความในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) โดยกำหนดไว้ในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคน และการคุ้มครองทางสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายมุ่งเน้นให้มีการพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือและเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหายาเสพติดและยาเสพติดร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน

การปฏิบัติเพื่อให้แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2550- พ.ศ. 2554) บรรลุเป้าประสงค์สูงสุด เป็นไปตามเจตนารมณ์สอดคล้องกับนโยบายและแผนต่างๆ จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้เป็นแผนหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- 1.แผนพัฒนาตำรวจและครอบครัว ให้มีอุดมการณ์แห่งชีวิต มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเพื่อร่วมมือกัน ผสมงาน ประสานใจ ในการปฏิบัติงาน

2.แผนพัฒนาองค์กร – หน่วยงาน เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีความพร้อม สามารถรองรับการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.แผนพัฒนาระบบงาน เพื่อพัฒนางานให้เป็นระบบที่ถูกต้อง ครอบคลุมการปฏิบัติในทุกๆด้านเหมาะสม ทันสมัย และมีคุณภาพ รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่ข้าราชการ ดำรงเพื่อปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์สูงสุดตามพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำหรับแผนงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในชุมชนเป็นแผนงานหนึ่งที่อยู่ในแผนพัฒนาระบบงาน โดยจะอยู่ในงานด้านป้องกันอาชญากรรม ซึ่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานด้านการป้องกันอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆรวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น ซึ่งมีโครงการอยู่ในงานด้านนี้ทั้งสิ้น 12 โครงการ ได้แก่

- 1.โครงการพัฒนางานการข่าว และระบบข้อมูลอาชญากรรม
- 2.โครงการพัฒนาระบบงานสายตรวจ
- 3.โครงการพัฒนาระบบงานจราจร
- 4.โครงการฝึกอบรมประชาชน อาสาสมัคร
- 5.โครงการฝึกอบรม เด็ก เยาวชน นักเรียน นิสิตนักศึกษา
- 6.โครงการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย
- 7.โครงการฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน
- 8.โครงการฝึกอบรมสมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ
- 9.โครงการถนนสายหลัก
- 10.โครงการจัดหาอุปกรณ์สำหรับตรวจจับผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร
- 11.โครงการกวาดขันวินัยจราจรและลดอุบัติเหตุ
- 12.โครงการรณรงค์ลดมลพิษและยานพาหนะที่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศและเสียง

จากแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2550- พ.ศ.2554) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นความสำคัญของงานด้านมวลชนสัมพันธ์ที่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งนี้นอกจากเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการทำงาน สืบหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย โดยมีผู้วิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิหลายคนได้

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานมวลชนสัมพันธ์และการเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้

ทักษิณ ชินวัตร (2527) อธิบายถึงงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ว่าเป็นงานที่มีหลักการสอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย ซึ่งตำรวจต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชนก่อให้เกิดความเข้าใจกันในบทบาทและหน้าที่ที่สลับซับซ้อนของตำรวจ เป็นความหมายที่กว้างไกลกว่าการประชาสัมพันธ์ โดยประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

- 1) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
- 2) การบริการที่ดีต่อประชาชน (Public Service) และ
- 3) เกิดความร่วมมือที่ดีของประชาชน (Public Participation)

พินิต มณีรัตน์ (2549) ได้แสดงความคิดเห็นที่สะท้อนให้เห็นถึงการเห็นความสัมพันธ์ของการเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้ว่า หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมปัจจุบันมีขอบเขตกว้างมาก จนมีผู้กล่าวกันว่า ตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแทบทุกอย่างในสังคมไม่ว่าจะเป็นส่วนเกี่ยวกับอาชญากรรมและไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เพื่อกำหนดให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปตามกฎระเบียบสังคม เป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม หน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาตินั้น หากตำรวจจะต้องปฏิบัติงาน โดยลำพังแล้ว ย่อมจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้น้อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องปัญหาอาชญากรรมซึ่งเป็นปัญหาพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ ในการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางการแก้ไขให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ฉะนั้นงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือสนับสนุนระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม จึงมีความสำคัญ อย่างยิ่งทั้งในแง่ “ปรากฏการณ์ทางสังคม” อาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน อีกทั้งปัจจัยอาชญากรรมส่วนหนึ่งมีบ่อเกิดจากความเสื่อมโทรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผาสุกปลอดภัยในสังคมหนึ่งนั้น ย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคม มิได้จำกัดขอบเขตเฉพาะตำรวจ หรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใด ๆ ซึ่งเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในสังคมส่วนรวมเท่านั้น ส่วนในแง่ของ “กระบวนการปฏิบัติ” เป็นที่ยอมรับกันว่าในการพยายามสืบสวนติดตามจับกุมหรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดี ถ้าปราศจากความยินยอม หรือได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริง จากประชาชนแล้ว ประสิทธิผลในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมย่อมจะลดน้อยลงไป ยิ่งไปกว่านั้นถึงแม้จะ

มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนเป็นอย่างดี และเพียบพร้อมบริบูรณ์ไปด้วยปัจจัย การปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การรณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ก็อาจประสบความสำเร็จล้มเหลวลง ไปได้อย่างเสียหาย ถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ ดังนั้น ความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่าง ตำรวจกับประชาชน ซึ่งได้แก่การแสดงออกซึ่งท่าที ทศนคติสนองตอบระหว่างตำรวจกับประชาชน ในฐานะที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้มีส่วนในการ แก้ไขปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่นของสังคม ร่วมกัน จึงเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็นเพราะความสัมพันธ์ ระหว่างตำรวจกับประชาชน อันเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จะเป็น กุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความสงบสุข ของสังคม ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการ หรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะ สร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีกับประชาชนตลอดจน รักษาความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ให้ยืนยาว ตลอดไป

ปนัดดา ชำนาญสุข (2553) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความคิด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่นำวิธีทางด้านการมวลชนสัมพันธ์และการเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนของ เจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ว่า “คนทำไม่ได้คิด คนคิดไม่ได้ทำ” คืออุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนา ประสิทธิภาพการลดอาชญากรรมในบริบทวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรตำรวจซึ่งไม่แตกต่าง จากองค์กรอื่นๆ เช่นกัน ดังนั้น พล.ต.ต. โกสินทร์ หินเขาว์ จึงชวนตำรวจ 10 จังหวัดทะเลบูรรอบคิด เดิมทำการศึกษาวิจัยรูปแบบและวิธีการนำพลังมวลชนร่วมลด อาชญากรรมโดยได้รับการ สนับสนุนงบประมาณการศึกษาวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.) โดยมีกุญแจ ดอกแรกที่สำคัญคือ “การปรับเปลี่ยนวิธีคิด” ให้ชาวบ้านคือผู้นำการเปลี่ยนแปลงในโครงการ ตำรวจร่วมมวลชนลดอาชญากรรม(ตมอ.) ตำรวจจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดโดยคิดว่าชาว บ้านคือ ผู้นำที่รู้ข้อมูลอาชญากรรมในชุมชนดีที่สุด ดังนั้น ตำรวจต้องเดินเข้าหาประชาชนเพื่อขอคำแนะนำ ของข้อมูล ขอให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นใน พื้นที่ เข้าช่วยเปลี่ยนวิธีคิด ปรับกระบวนท่า และติดกระเปาะที่ใจ จากเดิมที่ผ่านมาตำรวจจะโทรศัพท์เรียกให้ มวลชนที่มีจิตอาสา มา รวมตัวกันที่โรงพักและพากันขึ้นรถตระเวนออกตรวจหรือตั้งด่านโดย ชาวบ้านบางคน แทบไม่ได้พูดหรือแสดงความคิดเห็นในการทำงานแต่ละครั้ง เปลี่ยนเป็นตำรวจ เข้าไปชักชวนให้ชาวบ้านตระหนักและเข้าใจ สภาพปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่และร่วมกัน แสวงหาภาคีเครือข่ายจัดตั้งองค์กร ขึ้นในนาม “ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจร่วมมวลชนลด อาชญากรรม”(ตมอ.) ซึ่งมีชาวบ้านเป็นประธานในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วม ปฏิบัติการ และร่วมประเมินผล นอกเหนือจากตำรวจจะได้ภาคีเครือข่ายที่รู้ปัญหาอย่างแท้ จริงมา เป็น “เพื่อนร่วมงาน” แล้ว ยังทำให้ชาวบ้านเกิดความตื่นตัวในการปกป้องชุมชนของตนเอง และ

ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาของชาวบ้านก็จะดีขึ้น ดังตัวอย่างที่ชาวบ้านแหลมฉบังมอบกล้องซีซีทีวี จำนวน 11 ตัว มูลค่ากว่าสามล้านบาทให้สถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และนายศักดิ์เกษม พงศ์เกาะ ประธานอาสาสมัครตำบลโคกสูง มอบรถยนต์สายตรวจแก่สถานีตำรวจตำบลจอหอ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ เมื่อชาวบ้านเปลี่ยนวิถีคิดแล้ว เหล่าบรรดาตำรวจคงถึงคราวต้องตั้งคำถามกับตัวเองว่าถึง เวลาหรือยังที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดในการปราบปรามอาชญากรรม

จากความคิดเห็นและแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว จะเห็นได้ว่า นักวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกันคือ ตระหนักถึงความสำคัญของการไปมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรืองานมวลชนสัมพันธ์ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจป่าดงเบขาร์ ทั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลที่ได้และข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ในการปฏิบัติเพื่อให้ได้การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้ให้ความหมายของคำว่า “ยุติธรรม” ไว้ว่า ความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม ความชอบด้วยเหตุผล เช่น ศาลยอมทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม ไม่เอนเอียงเข้าข้างใดข้างหนึ่ง หรือ เที่ยงธรรม ไม่เอนเอียงเข้าข้างใดข้างหนึ่ง ชอบด้วยเหตุผล เช่น ราคายุติธรรม กรรมการตัดสินอย่างยุติธรรม

พระบรมราชาบาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานพระบรมราชาโฆวาทแก่ผู้พิพากษาประจำสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเข้าเฝ้าฯ ถวายสัตย์ปฏิญาณตนก่อนเข้ารับหน้าที่ เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2549 มีใจความตอนหนึ่งว่า “การยุติธรรม” คือ การปฏิบัติอะไรที่ถูกต้องเป็นธรรม ความยุติธรรมถ้าฟังคู่ก็ยุติในธรรม ยุติในความดีความชอบ

จิตติ ดิงศัทพ์ ได้ให้นิยามของคำว่า ยุติธรรม ไว้ว่า ความถูกต้องชอบด้วยเหตุผล

ลอร์ดเคนนิง (LORD DENNING) และจอห์น รอลส์ (JOHN RAWLS) อธิบายความหมายของ ความยุติธรรม ว่าเป็นสิ่งที่ผู้มีเหตุผล และมีความรับผิดชอบในสังคม ถือว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม และบุคคลที่มีเหตุผลนั้นต้อง "เป็นคนกลาง" ไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่วินิจฉัย

จากการศึกษาความหมายของคำว่ายุติธรรม ผู้วิจัยให้คำนิยามของคำว่า ยุติธรรม ไว้ว่า ผลของความถูกต้องเที่ยงธรรมหรือชอบธรรม ซึ่งความยุติธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงกระทำ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมก็เป็นหนึ่งในหน้าที่ที่สำคัญที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงตระหนักและเห็นความสำคัญในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนด้วย ดังที่ผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆและหน่วยงานสำคัญในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แสดงความคิดเห็นรวมไปถึงการกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมดังนี้

จากกลยุทธ์และแนวทางดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ตำรวจภูธรภาค 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ได้แสดงถึงการเห็นความสำคัญในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรวมอยู่ด้วย โดยมียุทธศาสตร์ด้านที่ 4 คือ ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ซึ่งมีเป้าประสงค์คือ ประชาชนต้องได้รับความเท่าเทียมเสมอภาคจากการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจ โดยมีกลยุทธ์หรือแนวทางการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ดังนี้

1. ปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสอบสวนมีความเจริญก้าวหน้า มีเกียรติศักดิ์ศรีและมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่การดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม

2. กำหนดมาตรการพัฒนาความรู้ ทักษะของพนักงานสอบสวนทุกระดับให้ทันต่อกฎหมายกฎระเบียบต่างๆตลอดจนองค์ความรู้ทางด้านนิติวิทยาศาสตร์สมัยใหม่ทันต่อสถานการณ์

3. กำหนดมาตรการในการส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรมของพนักงานสอบสวน ให้มีจิตสำนึกในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

4. พัฒนาบุคลากรในสายงานสอบสวนให้มีความรู้ความสามารถ มีมาตรฐาน เป็นธรรมาภิบาล เชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้

5. มีการทดสอบความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายของพนักงานสอบสวน เพื่อมานำปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

6. เร่งเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการใช้งานนิติวิทยาศาสตร์ นิติเวชศาสตร์ และการทะเบียนประวัติอาชญากรและสนับสนุนการใช้พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์เป็นหลักในการดำเนินคดีพิสูจน์ความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหา

7. พัฒนาเชิควุฒิชัยและจริยธรรมของพนักงานสอบสวน

8. พัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางสืบสวนสอบสวน

9. เสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายในทางปฏิบัติให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

10. ปรับลดขั้นตอนในการทำสำนวนการสอบสวน เช่น การลดปริมาณงานเอกสารในสำนวนการสอบสวน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินคดี

โดยตำรวจภูธรภาค 3 มีแผน โครงการ หรือกิจกรรมที่ใช้เป็นกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าประสงค์ในด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความเท่าเทียมเสมอภาคจากการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจทั้งสิ้น จำนวน 9 โครงการด้วยกัน โดยมีตัวชี้วัดเป้าหมายของผลผลิตของส่วนราชการ แบ่งเป็น เชิงปริมาณ คือ คดีอาญาที่ดำเนินการในชั้นพนักงานสอบสวนไม่เกิน 41,697 คดี เชิงคุณภาพ คือ ผลการส่งคดีในชั้นพนักงานอัยการมีความเห็นสอดคล้องกับพนักงานสอบสวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และเชิงเวลา คือ ระยะเวลาการสอบสวนคดีเสร็จสิ้นสามารถส่งอัยการได้ภายในกำหนดเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในฐานะเป็นประชาชนในโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หัวหน้าสถานีตำรวจในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ไว้ว่า องค์กรตำรวจเป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรม เป็นต้นทางหรือต้นน้ำของกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมแก่ประชาชน พนักงานสอบสวนเป็นกลไกหรือเป็นด่านแรกที่จะต้องรับรู้ รับทราบปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน จะมีหน้าที่ในการช่วยกันแก้ไขปัญหาเหล่านั้นในเบื้องต้น ดังนั้น ศักยภาพของพนักงานสอบสวน จึงมีความสำคัญและเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรตำรวจ

ภาณุ อุทัยรัตน์ ผู้อำนวยการศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ได้แถลงว่าในปีงบประมาณ 2553 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ได้เปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ปรากฏผลว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 49.46 ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 16.94 ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ร้อยละ 13.38 ขอความเป็นธรรม ร้อยละ 10.41 และแจ้งเบาะแส ร้อยละ 9.81 อีกทั้งศูนย์ดำรงธรรมยังได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ซึ่งได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการปกครอง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ

จากแนวคิดการให้บริการ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้สถานีตำรวจมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภารกิจด้านต่างๆ ซึ่งหนึ่งในภารกิจที่ได้รับความสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยกำหนดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่พนักงานสอบสวนไว้รับแจ้งความร้องทุกข์ของประชาชนในแต่ละผลัดให้เหมาะสมเพียงพอ เพื่อมิให้ประชาชนที่เข้าแจ้งความเสียเวลานานเกินสมควร มีระบบ

มอบหมายให้เจ้าพนักงานตำรวจรับผิดชอบการสอบสวนในจำนวนลักษณะคดีที่ใกล้เคียงกัน มีการจัดทีมหรือคณะในการทำงานพร้อมสนับสนุนตรวจสอบพร้อมทั้งอุปกรณ์การให้บริการ เช่น พลขับ ยานพาหนะ เครื่องมือตรวจสอบ คอมพิวเตอร์ เพื่อให้พนักงานสอบสวนไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ได้ในทันที เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวบรวมข้อมูล ทำสำนวน และการทำรายงาน อีกทั้งพัฒนา ทักษะและขีดความสามารถของเจ้าพนักงานให้มีจิตสำนึก มีคุณธรรมและจรรยาบรรณในการสอบสวน เพื่อให้การบริการที่ดี มีความเสมอภาค เป็นธรรม ประชาชนผู้รับบริการไว้วางใจ เชื่อถือ มีความสามารถในการตรวจสอบในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก ทางอาญาให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ทั้งในด้านการจับกุม การแจ้งสิทธิ การควบคุม การปล่อยชั่วคราว การสอบสวนปากคำ การชี้ตัวผู้ต้องหา การทำสำนวน เพื่อให้คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนผู้รับบริการตามกฎหมาย ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิและแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สำคัญ หน่วยงานหนึ่งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการทำความเข้าใจภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการอำนวยความสะดวกจึงเป็นสิ่งที่เหมาะสม เนื่องจากเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจถือเป็นทีั้งแรกของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวก

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เลิศรัช ดิทองอ่อน อ. บพคค์ย่อ) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนะของประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรนาประดู่ จังหวัดปัตตานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในพื้นที่ตำรวจนาประดู่ ตำบลทุ่งปลา และตำบลปากถ่อ เป็นจำนวน 8 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ๖๖ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม 8 การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 8 - ๑ ปี นับถือศาสนาพุทธ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาถึงอนุปริญญา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑ - 10,000 บาท สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง เกษตรกรรม และส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจ ภาพลักษณ์ของตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับดีทุกด้านยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนคาดหวังว่าตำรวจต้องมีคุณลักษณะ 5 เรื่องดังนี้ ชื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม มนุษย์สัมพันธ์ดี ใช้กฎหมายเป็นธรรม และไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข ข้อเสนอแนะสำหรับนายตำรวจคือ 1)การบริการที่อบอุ่นเป็นมิตรกับประชาชนไม่ถือยศ

ถือตำแหน่ง ประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง ให้เกียรติประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน 2) นายตำรวจต้องปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือและเพิ่มการทำงานด้านมวลชนสัมพันธ์ควบคู่กับงานอื่น

นภาพร ใจสวัสดิ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพพจน์ขององค์กรกับความเครียดในงานของข้าราชการ กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นการศึกษาระดับความเครียดในงาน ศึกษาวิธีการรับรู้ภาพพจน์ขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในงานของข้าราชการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพพจน์ขององค์กรกับความเครียดในงานของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สรุปงานวิจัย 1) ข้าราชการมีการรับรู้ภาพพจน์โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ข้าราชการมีความเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ข้าราชการที่มีการศึกษา และภาระหนี้สินต่างกันมีความเครียดในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การรับรู้ภาพพจน์ขององค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร ด้านบทบาทในสังคมขององค์กรและข้าราชการ และด้านการมุ่งมั่นทำความดีและการมีคุณธรรมของข้าราชการมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดในงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่การรับรู้ภาพพจน์ขององค์กรด้านอาคารและสถานที่ ด้านการบริการของข้าราชการมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดในงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิ์ คำกระบี่ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของหัวหน้าที่สถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสตูล ตามทัศนคติของข้าราชการชั้นประทวน พบว่าข้าราชการชั้นประทวน ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะต่างๆ ของหัวหน้าสถานีตำรวจใกล้เคียงกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะส่วนตนมากที่สุด รองลงมาคือการบริหาร และคุณลักษณะวิชาชีพ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสตูล ตามทัศนคติของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ทั้ง 3 ด้าน กับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ยศ ภูมิลำเนา การศึกษา ศาสนา อายุราชการ อัตราเงินเดือน พบว่าทุกปัจจัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

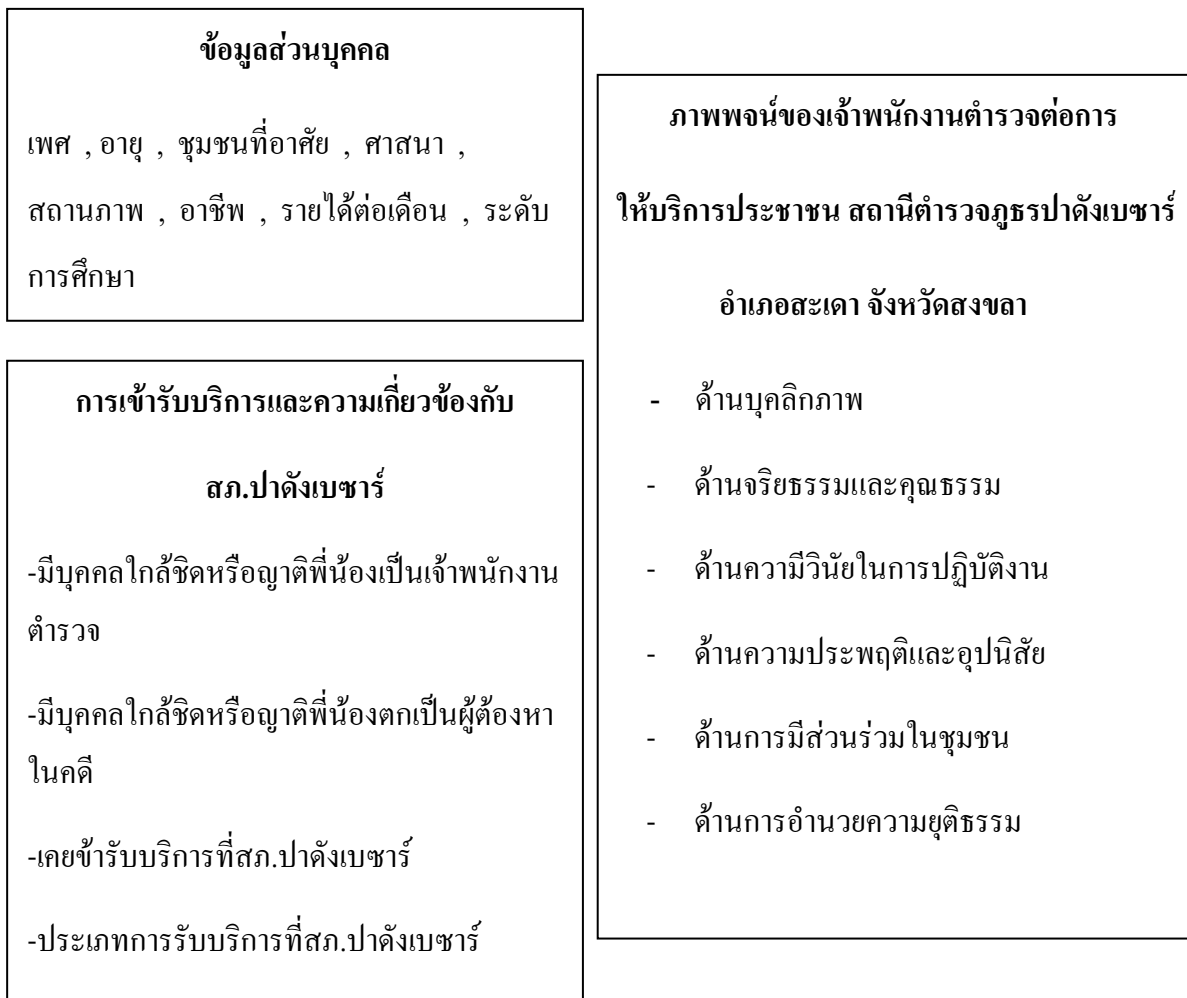
อภิชาติ สังฆพันธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ผู้รับบริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ในภาพรวมและด้านการบริการทั่วไป การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและจัดการจราจร การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง และพบวาทะ การนับถือศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประเภทของการเข้ารับบริการในงานเกี่ยวกับคดี การถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา การเป็นคู่กรณีในคดีจราจร และการรับบริการในงานอื่นๆ มีความสัมพันธ์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา สามารถสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้นการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่อย่างแท้จริงตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายและภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างต่อเนื่องต่อไป

6.กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาพพจน์ในการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยประชาชนแต่ละเขตพื้นที่ที่จะเป็นผู้ประเมินภาพพจน์ ในการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจในด้านต่างๆ ที่ทำให้ทราบว่าในสายตาของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นภาพพจน์เป็นอย่างไร ซึ่งเป็นการพิจารณาตัดสินใจไปสู่การคาดคะเนหรือแปลผลในเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งในการบริการประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ต้องคำนึงถึงความคิดเห็น ความรู้สึก ตลอดจนสิทธิของประชาชน ผู้มารับบริการเป็นสำคัญ นอกจากนี้จะมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นทางด้านบวกและลบในด้านการบริการอีกด้วย

สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษานำเอาแนวคิดต่างๆ มาเป็นหลักการในการกำหนดขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ โดยแสดงให้เห็นตามกรอบแนวความคิดได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2-3 : กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 10,166 คน (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนธันวาคม พ.ศ.2553) ซึ่งแบ่งเป็น 11 หมู่บ้าน โดยแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนประชากรดังนี้

ตาราง 3-1 : ชื่อหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสภ.ป่าดงเบขาร์และจำนวนประชากร

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านต้นพยอม	1,135
หมู่ที่ 2 บ้านรือค	1,150
หมู่ที่ 3 บ้านท่าข่อย	868
หมู่ที่ 4 บ้านชายควน	756
หมู่ที่ 5 บ้านนา	9
หมู่ที่ 6 บ้านเขารูปช้าง	1,273
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งไม้ดวน	709
หมู่ที่ 8 บ้านตะโล๊ะ	1,220
หมู่ที่ 9 บ้านควนขัน	710
หมู่ที่ 10 บ้านไร่	387
หมู่ที่ 11 บ้านบาโรย	1,005
รวม	10,166

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะสุ่มจากประชากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ซึ่งจะใช้หมู่บ้านเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น สำหรับการเลือกตัวอย่างในแต่ละชั้นนั้นผู้เก็บแบบสอบถามจะสุ่มประชาชนจากแหล่งชุมชนของแต่ละหมู่บ้าน อาทิ ตามบ้านเรือนราษฎร , ร้านน้ำชาหรือร้านค้าภายในหมู่บ้านรวมถึงประชาชนที่เข้ามาใช้บริการภายในสถานีตำรวจชุมชนภายในพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ราย โดยใช้สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{10,166}{1+10,166(0.05)^2} \\ &= \frac{10,166}{26.415} \\ &= 384.86 \approx 385 \end{aligned}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

N คือขนาดของประชากร

ซึ่งจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน เมื่อคิดเป็นสัดส่วนแล้วจะได้ขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 3-2 : แสดงจำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ป่าดงเบขาร์

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านต้นพยอม	43
หมู่ที่ 2 บ้านรือค	43
หมู่ที่ 3 บ้านท่าข่อย	33
หมู่ที่ 4 บ้านชายควน	29
หมู่ที่ 5 บ้านนา	8
หมู่ที่ 6 บ้านเขารูปช้าง	48
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งไม้ค้อน	27
หมู่ที่ 8 บ้านตะโล๊ะ	46

หมู่ที่ 9 บ้านควนขัน	27
หมู่ที่ 10 บ้านไร่	15
หมู่ที่ 11 บ้านบาโรย	38
รวม	385

2. แบบแผนการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จัดทำขึ้นเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple choice) แบบประมาณค่า (Rating Scale) ดัชนีชี้วัด และคำถามปลายเปิด (Open-ended)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่

2.1 เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2.2 เอกสารและบทความต่างๆที่เกี่ยวกับงานตำรวจและข้อมูลเอกสาร วารสาร

หนังสือ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาแนวทางจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การนับถือศาสนา สถานภาพ อาชีพ รายได้ การศึกษา และประเภทการรับบริการที่สถานีตำรวจ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย การมีบุคคลใกล้ชิดเป็นเจ้าพนักงานตำรวจ , การมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี , การเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร , ประเภทของการเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพพจน์ของเจ้าพนักงานตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบงชาร อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's scale) โดยให้น้ำหนักของคะแนนตามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็น 6 ระดับ คือ

- 1) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

- 2) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
- 3) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
- 4) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
- 5) ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน
- 6) ไม่มีความคิดเห็น ให้คะแนน 0 คะแนน

หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์เฉลี่ยรวมในการแปลความหมายไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ดี

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ปรับปรุงมาก

ส่วนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตำรวจด้านอื่นๆ ผู้วิจัยกำหนดให้เป็นคำถามแบบเปิด (Opened end)

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจะแจกแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนมกราคม 2554 – กุมภาพันธ์ 2554 รวมเป็นเวลาสองเดือน ซึ่งจะใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 385 ชุด

5.การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้

หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการลงรหัสบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ก่อนนำไปคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) โดยจะทำการประมวลผลข้อมูลดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไป(ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ โดยจะแสดงผลในรูปตาราง

- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจ (ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม) จะวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ โดยจะแสดงผลในรูปแบบตาราง รวมทั้งการวิเคราะห์คำถามที่ตอบได้หลายคำตอบโดยใช้คำสั่ง Multiple Response
- 3) ข้อมูลภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน (ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม) จะวิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 4) เปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่างๆกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่างด้วยการทดสอบค่า t และค่า F

บทที่ 4

ผลการวิจัย

1.การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยจำนวน 201 คนเป็นเพศชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.2 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 184 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.8

ศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม โดยจำนวน 211 คน นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธมีจำนวน 174 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45.2

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โดยจำนวน 246 คนมีสถานภาพสมรส ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 63.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 123 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่มีจำนวน 16 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.2

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับเกษตรกรรม โดยจำนวน 176 คนมีอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างซึ่งมีจำนวน 106 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27.5 อาชีพค้าขายมีจำนวน 49 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.7 อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 42 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.9 และอาชีพข้าราชการมีจำนวน 12 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.1

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 8,001-12,000 บาท โดยจำนวน 130 คนมีรายได้ในช่วงนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 5,001-8,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 91 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.6 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 63 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 16.4 มีรายได้ในช่วง 12,001-15,000 บาทมีจำนวน 51 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 50 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.0

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยจำนวน 181 คนมีการศึกษาอยู่ในระดับนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าซึ่งมีจำนวน 132 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.3 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 37 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 9.6

การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา,ประกาศนียบัตรชั้นสูงมีจำนวน 34 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.8 และการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 1 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.3

อายุ ได้ผลของการสำรวจว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปีโดยจำนวน 155 คนมีอายุอยู่ในช่วงนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 19-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 148 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.4 มีอายุอยู่ในช่วง 46-60 ปี มีจำนวน 45 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 11.7 มีอายุต่ำกว่า 18 ปีมีจำนวน 27 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีจำนวน 10 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.6

ตาราง 4-1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓	๓
หญิง	๘	๘
อายุ		
ต่ำกว่า 18	27	7.0
19-30	148	38.4
31-45	155	40.3
46-60	45	11.7
61 ขึ้นไป	10	2.6
ศาสนา		
พุทธ	174	45.2
อิสลาม	211	54.8
คริสต์	0	0
อื่นๆ	0	0
สถานภาพ		
โสด	๓	๓
สมรส	๘	๘
หย่า/แยกกันอยู่	๖	๔

อาชีพหลัก		
เกษตรกรรม	๘	๕
ค้าขาย	๑	๗
รับจ้าง	๘	๕
ข้าราชการ	๗	๕
อื่นๆ	๕	๑
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	๘	๕
๘ – 8,000 บาท	๑	๘
๘ – 12,000 บาท	๑	๘
๑ -๘ บาท	๕	๗
๑ บาท ขึ้นไป	๘	๕
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	132	34.3
มัธยมศึกษา , ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	181	47.0
อนุปริญญา , ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้น สูง	34	8.8
ปริญญาตรี	37	9.6
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ สามารถอธิบายผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

การมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าของที่ตำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าของที่ตำรวจ โดยมีจำนวน 249 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าของที่ตำรวจมีจำนวน 136 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.3

การมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี โดยมีจำนวน 290 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวน 95 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.7

การเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ โดยมีจำนวน 248 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ มีจำนวน 137 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.6

ประเภทของการเข้ารับบริการสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ พบว่า จากจำนวน 248 คนที่เคยเข้ารับบริการ ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวกับคดี งานขอรับอนุญาตต่างๆ การแจ้งความ รายงานประจำวัน โดยมีผู้เคยใช้บริการด้านนี้ 170 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.7 ของจำนวนผู้ที่เคยมาเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการเป็นคู่กรณีในคดีจราจรมีจำนวน 67 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.4 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาต่างๆมีจำนวน 41 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.5 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการประกันตัวผู้ต้องหาจำนวน 22 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.7 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีจำนวน 17 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5.2 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญามีจำนวน 6 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.8 และกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีฯเกี่ยวกับการบริการด้านอื่น ๆ มีจำนวน 6 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.8

ตาราง 4-2 : การเคยเข้ารับบริการด้านต่างๆในสถ.ป่าดงเบขาร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การเคยเข้ารับบริการด้านต่างๆ	การถูกเลือกตอบ		ร้อยละ (จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)
	จำนวน	ร้อยละ (จากจำนวนที่มีการเลือกทั้งหมด)	
การแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาต่างๆ	41	12.5	16.5
การแจ้งความร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวกับคดี	170	51.7	68.5
การถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา	6	1.8	2.4
งานการประกันตัวผู้ต้องหา	22	6.7	8.9

การประสานงานด้านธุรการระหว่าง หน่วยงาน	17	5.2	6.9
การเป็นคู่กรณีในคดีอุบัติเหตุจราจร	67	20.4	27.0
อื่นๆ	6	8	4
รวม	9	0	1

3.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ผู้วิจัยแบ่งภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องการศึกษา ออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้ดังนี้

3.1 ภาพพจน์โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวม ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน จะพบว่า ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับ “ดี” 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวก โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-3

ตาราง 4-3 : ภาพพจน์โดยรวมและด้านต่างๆทั้ง 6 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
ด้านบุคลิกภาพ	3.52	0.61	ดี
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	3.49	0.79	ปานกลาง
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.47	0.84	ปานกลาง
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	๓	๐	ดี
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.54	0.70	ดี
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.56	0.79	ดี
รวม	3	๓	ดี

3.2 ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 5 ด้าน คือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน ด้านการพูดจากับประชาชน ด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการไม่ถือตัว ถ้อยศ ถือตำแหน่ง และด้านความสุชุมเยือกเย็นอารมณ์คงที่ อยู่ในระดับ “ดี” 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะท่าทางหรือความสง่าผ่าเผย และด้านการแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-4

ตาราง 4-4 : ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.ลักษณะท่าทาง หรือความสง่าผ่าเผย	3.58	0.77	ดี
2 ความมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน	3.44	0.79	ปานกลาง
3.การพูดจากับประชาชน	3.50	0.77	ปานกลาง
4.การแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๓	๓	ดี
5.การมีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.49	0.79	ปานกลาง
6.การไม่ถือตัว ถ้อยศ ถือตำแหน่ง	3.48	0.83	ปานกลาง
7.ความสุชุม เยือกเย็น อารมณ์คงที่	๓	๓ 0	ปานกลาง
ภาพรวมด้านบุคลิกภาพ	๓	๓	ดี

3.3 ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรม โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 6 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และอยู่ในระดับ “ดี” 3 ด้าน คือ ด้านการรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิ

ของตนเอง ด้านความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านให้ความสำคัญ ยกย่อง หรือให้เกียรติกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-5

ตาราง 4-5 : ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ. ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน	3.49	0.91	ปานกลาง
2 การรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของตนเอง	3.52	1.08	ดี
3.ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่	3.51	0.88	ดี
4.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	3.44	1.1	ปานกลาง
5.การดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	3.44	0.90	ปานกลาง
6.การให้ความสำคัญ ยกย่อง หรือให้เกียรติกับประชาชนอย่าง เท่าเทียมกัน	3.51	1.0	ดี
ภาพรวมด้านจริยธรรมและคุณธรรม	๑	๑	ปานกลาง

3.4 ภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3 ด้าน คือ ด้านการไม่ใช้เวลาราชการเพื่อหาผลประโยชน์ต่อตนเอง ด้านการไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข และด้านการไม่รับสินบนจากผู้กระทำผิดกฎหมาย และอยู่ในระดับ “ดี” 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่ และ ด้านความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำผิด โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-6

ตาราง 4-6 : ภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.การรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ	3.67	1.07	ดี
2. การรักษาผลประโยชน์ของประชาชน	3.52	1.00	ดี
3.การไม่ใช้เวลาราชการเพื่อหาผลประโยชน์ต่อตนเอง	3.45	1.10	ปานกลาง
4.ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่	3.52	0.86	ดี
5.ความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำผิด	3.58	0.88	ดี
6.การไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข	3.28	1.01	ปานกลาง
7.การไม่รับสินบนจากผู้กระทำผิดกฎหมาย	3.31	1.11	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3	0	ปานกลาง

3.5 ภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 6 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทางราชการ ด้านความเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชน ด้านการสร้างความปลอดภัยและเป็นมิตรกับประชาชน ด้านการไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจกับประชาชน และด้านความมีน้ำใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชน โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-7

ตาราง 4-7 : ภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์	3.70	0.77	ดี
2. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทาง	3.59	0.93	ดี

ราชการ			
3.ความเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชน	3.53	0.87	ดี
4.การสร้างความอบอุ่นใจและเป็นมิตรกับประชาชน	3.52	0.80	ดี
5.การไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจกับประชาชน	3.59	0.94	ดี
6.ความมีน้ำใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชน	3.63	0.76	ดี
ภาพรวมด้านความประพฤติและอุปนิสัยในการปฏิบัติงาน	9	0	ดี

3.6 ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น ด้านการทำงานร่วมกับชุมชน ด้านการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในเขตความรับผิดชอบ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน และด้านการเข้าร่วมพัฒนาสาธารณสุขในชุมชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 2 ด้าน คือ ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และด้านการให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-8

ตาราง 4-8 : ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ. ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.การเข้าร่วมพัฒนาสาธารณสุขในชุมชน	3.55	0.92	ดี
2.การทำงานร่วมกับชุมชน	3.58	0.87	ดี
3.การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในเขตความรับผิดชอบ	3.54	0.80	ดี
4.การเข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน	3.59	0.84	ดี
5.การดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	3.44	0.93	ปานกลาง
6.การสร้าง ความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น	3.54	0.75	ดี
7.การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ	3.50	0.96	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	8	0	ดี

3.7 ภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และหากพิจารณาเป็นแต่ละด้านทั้ง 6 ด้านจะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการใช้กฎหมายกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการไม่หลีกเลี่ยงหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ด้านการไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ด้าน คือ ด้านการสร้าง ความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิด โดยแต่ละด้านจะมีระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันออกไป ซึ่งรายละเอียดจะปรากฏอยู่ในตารางที่ 4-9

ตาราง 4-9 : ภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	\bar{X}	S.D	ระดับภาพพจน์
1.การใช้กฎหมายกับประชาชน โดยเท่าเทียมกัน	3.61	1.03	ดี
2 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม	3.53	0.99	ดี
3.การสร้าง ความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิด	3.48	0.81	ปานกลาง
4.การไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	3.65	0.97	ดี
5.การไม่หลีกเลี่ยงหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย	3.60	1.00	ดี
6.ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน	3.51	0.82	ดี
ภาพรวมด้านการอำนวยความสะดวก	๓	๑	ดี

4.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปและระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4-10 พบว่าโดยภาพรวมประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของเพศหญิงจะดีกว่าในสายตาของเพศชาย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านอื่นๆที่เหลืออีกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนของเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของเพศหญิงดีกว่าในสายตาของเพศชาย ทั้ง 5 ด้าน

ตาราง 4-10 : ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามเพศ

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถ.ป่า ดงเบขาร์	เพศ				t-W	Sig
	ชาย (n=201)		หญิง(n=184)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านบุคลิกภาพ	3.49	0.66	3.56	0.54	-1.142	0.254
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	3	0	3	0	-2.010	0.045
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.37	0.82	3.58	0.86	-2.443	0.015
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	3.52	0.70	3.67	0.69	-2.167	0.031
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.46	0.67	3.61	0.73	-2.109	0.036
ด้านการอำนวยความสะดวก	3	0	3	0	-2.689	0.007
ภาพรวม	3	0	3	0	-2	0

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามหมู่บ้าน

จากตารางที่ 4-11 พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านแตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาภาพพจน์แต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านแตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามศาสนา

จากตารางที่ 4- 13 พบว่าโดยภาพรวมประชาชนศาสนาพุทธกับอิสลามมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวม ในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามจะดีกว่าประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธและอิสลาม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในอีก 5 ด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธและอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ ทั้ง 5 ด้าน

ตาราง 4-13 : ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน
สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามศาสนา

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่า ดงเบขาร์	ศาสนา				t-N	Sig.
	พุทธ (n=174)		อิสลาม(n=211)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านบุคลิกภาพ	3.48	0.65	3.56	0.56	-1.311	0.191
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	9	9	3	9	-3	9
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.37	0.85	3.56	0.83	-2.210	0.028
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	3.50	0.77	3.67	0.62	-2.271	0.024
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.44	0.71	3.61	0.69	-2.339	0.020
ด้านการอำนวยความสะดวก	4	9	6	9	-4	9
รวม	3	9	6	9	-3	9

5.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากตารางที่ 4-15 พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาภาพพจน์แต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าประชาชนที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีระดับภาพพจน์ทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

ตาราง 4-15 : ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่าดงเบขาร์	การมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ				t-M	S
	มี (n=136)		ไม่มี(n=249)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านบุคลิกภาพ	3.57	0.59	3.49	0.61	1.166	0.244
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	๑	๓	๑	๓	0	0
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.49	0.71	3.46	0.91	0.351	0.726
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	3.55	0.65	3.61	0.72	-0.910	0.363
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.48	0.64	3.56	0.74	-1.055	0.292
ด้านการอำนวยความสะดวก	๓	๓	๓	๓	-๑	๓
รวม	๓	๓	๓	๓	-๑	๓

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี

จากตารางที่ 4-16 พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนที่มีบุคคล

ใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความประพฤติและอุปนิสัยของประชาชนทั้งที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านอื่นๆที่เหลืออีกทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของประชาชนที่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่ไม่มี ทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 4-16 : ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์
จำแนกตามการมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ป่า ดงเบขาร์	การมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็น ผู้ต้องหาในคดี				t-M	Sig.
	มี (n=95)		ไม่มี(n=290)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านบุคลิกภาพ	3.70	0.64	3.46	0.59	3.411	0.001
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	๓	๓	๓	๓	๓	๓
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.66	0.77	3.41	0.86	2.428	0.016
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	3.68	0.70	3.56	0.69	1.430	0.154
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.69	0.65	3.49	0.72	2.438	0.015
ด้านการอำนวยความสะดวก	๓	๓	๓	๓	๓	๓
รวม	๓	๓	๓	๓	๓	๓

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามการเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

จากตารางที่ 4-17 พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่เคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนที่เคยเข้า

รับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่ไม่เคยเข้ารับบริการ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าระดับภาพพจน์ทุกด้าน ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และ ด้านการอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่ไม่เคยเข้ารับบริการ ในทั้ง 6 ด้านที่ได้กล่าวมาในข้างต้น

ตาราง 4-17 : ผลการวิเคราะห์ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน
จำแนกตามการเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจส.ป.ด ดงเบขาร์	การเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจ ป่าดงเบขาร์				t-W	Sig.
	เคย (n=248)		ไม่เคย(n=137)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านบุคลิกภาพ	3.64	0.54	3.31	0.67	4.841	0.000
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	8	0	3	0	3	0
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน	3.64	0.82	3.18	0.81	5.278	0.000
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย	3.68	0.70	3.44	0.66	3.283	0.001
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน	3.63	0.73	3.36	0.61	3.747	0.000
ด้านการอำนวยความสะดวก	0	0	3	0	3	0
รวม	8	0	3	0	8	0

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

ในการศึกษา ได้ทำการศึกษาประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ส่วนในการวิเคราะห์ผลจะใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมไปถึงการทดสอบค่า t และค่า F ในการศึกษาข้อมูลของแต่ละตัวแปรรวมถึงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นด้วย ซึ่งจะได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.สรุปผลการวิจัย
- 2.อภิปรายผล
- 3 ข้อเสนอแนะ
- 4.ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.2 นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสถานภาพสมรส ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 63.9 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45.7 มีรายได้อยู่ในช่วง 8,001-12,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.3

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.7 ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.3 เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.4 และส่วนใหญ่ของผู้ที่ตอบว่าเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะเข้ารับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวกับคดี งานขอรับอนุญาตต่างๆ การแจ้งความ รายงานประจำวัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.7 ของจำนวนผู้ที่เคยมาเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ทั้งหมด

3. ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร ปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ทั้ง 6 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับ ดี และเมื่อแบ่งวิเคราะห์เป็นด้านๆ พบว่า ภาพพจน์ด้านที่ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับ ดี มี 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวก และภาพพจน์ด้านที่ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง มี 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน รวมไปถึงพิจารณาควบคู่ไปกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ จะได้ข้อสรุปดังนี้

1. ระดับภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ ดี และ เมื่อแบ่งวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน พบว่าภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 4 ด้าน คือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน ด้านการพูดจากับประชาชน ด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านการไม่ถือตัวถือยศ ถือตำแหน่ง และอยู่ในระดับ “ดี” 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะท่าทางหรือความสง่าผ่าเผย และด้านการแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

2. ระดับภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” และ เมื่อแบ่งวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน พบว่า ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และอยู่ในระดับ “ดี” 3 ด้าน คือ ด้านการรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของตนเอง ด้านความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

3.ระดับภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” และเมื่อแบ่งการวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน จะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการไม่ใช้เวลาราชการเพื่อหาผลประโยชน์ต่อตนเอง ด้านการไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข และด้านการไม่รับสินบนจากผู้กระทำผิดกฎหมาย และอยู่ในระดับ “ดี” 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่ และ ด้านความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำผิด

4.ระดับภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัย โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” และเมื่อแบ่งการวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน จะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทางราชการ ด้านความเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชน ด้านการสร้างความอบอุ่นใจและเป็นมิตรกับประชาชน ด้านการไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจกับประชาชน และด้านความมีน้ำใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชน

5.ระดับภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ ดี และเมื่อแบ่งการวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน จะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น ด้านการทำงานร่วมกับชุมชน ด้านการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในเขตความรับผิดชอบ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน และด้านการเข้าร่วมพัฒนาสาธารณสุขในชุมชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 2 ด้าน คือ ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และด้านการให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ

6.ระดับภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน

ระดับภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อยู่ในระดับ “ดี” และเมื่อแบ่งการวิเคราะห์เป็นแต่ละด้าน จะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการใช้กฎหมายกับประชาชน โดยเท่าเทียมกัน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการไม่หลีกเลี่ยงหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ด้านการไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ด้าน คือ ด้านการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำความผิด

4.ผลการศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของเพศหญิงจะดีกว่าในสายตาของเพศชาย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านอื่นๆที่เหลืออีกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนของเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของเพศหญิงดีกว่าในสายตาของเพศชาย ทั้ง 5 ด้าน

การอาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาภาพพจน์แต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านแตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ทั้ง 6 ด้านแตกต่างกัน

การนับถือศาสนาที่แตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านอื่นๆที่เหลืออีกทั้ง 5

ด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธ ทั้ง 5 ด้าน

การประกอบอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาภาพพจน์แต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับภาพพจน์ทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

5.ผลการศึกษาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาภาพพจน์แต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่าประชาชนที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีระดับภาพพจน์ทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนที่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะดีกว่าในสายตาของประชาชนที่ไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความประพฤติและอุปนิสัยของประชาชนทั้งที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านอื่นๆที่เหลืออีกทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชน ที่มีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตา

ของประชาชนที่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีจะ ดีกว่า ในสายตาของประชาชนที่ไม่มี ทั้ง 4 ด้าน

การเคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะมีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะ ดีกว่า ในสายตาของประชาชนที่ไม่เคยเข้ารับบริการ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าระดับภาพพจน์ทุกด้าน ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และ ด้านการอำนวยความสะดวก มีความ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยภาพพจน์ในสายตาของประชาชนที่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จะ ดีกว่า ในสายตาของประชาชนที่ไม่เคยเข้ารับบริการ ในทั้ง 6 ด้านที่ได้กล่าวมาในข้างต้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลการศึกษาที่ได้จากการสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่าระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในเกณฑ์ ดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศรัช ติทองอ่อน (2553) ที่ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่าระดับภาพลักษณ์ของตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรนาประดู่ ตามทัศนคติของประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับ ดี อีกด้วย โดยพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลิกภาพ

ระดับภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในระดับ “ดี” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่าภาพพจน์ด้านลักษณะท่าทางหรือความสง่าผ่าเผย และ ภาพพจน์ด้านการแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “ดี” เพียงแค่สองด้านเท่านั้น แต่ภาพพจน์อีก 5 ด้านที่เหลือ ได้แก่ ภาพพจน์ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน ภาพพจน์ด้านการพูดจากับประชาชน ภาพพจน์ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ภาพพจน์ด้านการ

ไม่ถือตัว ถือยศ ถือตำแหน่ง และภาพพจน์ด้านความสุชุมเยือกเย็นอารมณ์คงที่นั้น อยู่ในระดับ “ปานกลาง” แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์ นั้น ประชาชนเห็นว่าบุคลิกภาพภายนอกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะอยู่ในเกณฑ์ดีในระดับหนึ่ง ซึ่งเกิดจากลักษณะท่าทางที่สง่าผ่าเผยรวมไปถึงจากเครื่องแบบตำรวจที่ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่น่าเคารพ และศรัทธาจากประชาชน แต่เมื่อประชาชนได้มาสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างใกล้ชิดมากขึ้นแล้ว ทัศนคติของประชาชนในด้านบุคลิกภาพที่อยู่ในเกณฑ์ดีอาจจะลดลงมาในระดับหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการพูดจา อหังการ คุยโวโอ้อวด ความเชื่อมั่นในตนเอง การไม่ถือตัว ถือยศ ถือตำแหน่ง รวมไปถึงความสุชุมเยือกเย็นและอารมณ์ที่คงที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะต่ำกว่าความคาดหวังของประชาชนเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอนี้ของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

- “อยากให้ตำรวจทุกคนใจดีกว่านี้ ขอแค่ยิ้มผ่านๆเมื่อเจอประชาชนแค่นี้ก็พอค่ะ”
- “อยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกันเอง ยิ้มเยอะๆ”
- “มีความสัมพันธ์ดีเข้ากับประชาชนได้ดีมาก”
- “ทำไมตำรวจชอบเท่าสละเวลาพูดคุยกับประชาชน ไม่ชอบเลย”
- “ไม่ควรพูดหรือทำสีหน้าให้ประชาชนเกิดความกลัว”
- “ตำรวจอย่าถือยศ ถือตำแหน่ง เป็นใหญ่”
- “อยากให้สร้างภาพพจน์ของโรงพักต่อประชาชนอย่าให้มีช่องว่างให้ใกล้ชิดมากกว่านี้”

ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ปาดังเบซาร์จึงควรปรับปรุงในด้านการติดต่อประสานงานกับประชาชนอีกสักเล็กน้อย เนื่องจากภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพภายนอกของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนนั้นอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว และหากการที่ประชาชนมาติดต่อและได้สัมผัสกับเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างใกล้ชิดแล้วภาพพจน์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีนั้นยังคงอยู่ในเกณฑ์ดีไม่เปลี่ยนแปลงไป จะทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นมิตรและกล้าที่จะเข้าหาเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้นซึ่งสิ่งเหล่านี้เองก็จะเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเองด้วย

ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

ระดับภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร ปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่า ภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมที่อยู่ในระดับ “ปานกลาง” มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน ส่วนภาพพจน์อีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับ “ดี” ซึ่งได้แก่ ด้านการรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของตนเอง ด้านความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านให้ความสำคัญ ยกย่อง

หรือให้เกียรติกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์นั้น ประชาชนเห็นว่าการปฏิบัติตัวโดยส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจเองที่ไม่เกี่ยวข้องการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนนั้นอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งมีความขยันหมั่นเพียรดี รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของตนเองดี และให้เกียรติกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน แต่สำหรับภาพพจน์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนนั้น ทัศนคติด้านจริยธรรมและคุณธรรมที่อยู่ในเกณฑ์ดีในสายตาประชาชนนั้น อาจจะลดลงมาในระดับหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากประชาชนรู้สึกถึงให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ไม่เท่าเทียมกัน ความไม่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลไปถึงการเป็นแบบอย่างที่ไม่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

“ตำรวจปาดังเบซาร์ทำงานอย่างเคร่งครัด”

“เรื่องอื่นขอไม่แสดงความคิดเห็น แต่ความรับผิดชอบดีมากเลย”

“อยากให้ตำรวจทุกนายปฏิบัติต่อประชาชนให้เท่ากับพ่อแม่พี่น้องของท่านด้วย”

“ตำรวจมีทั้งดีและไม่ดีดังนั้นหน่วยงานควรมีบทลงโทษตำรวจนอกแถวให้ชัดเจน”

“ใช้อำนาจหน้าที่กับประชาชน โดยไม่เท่าเทียมกันเป็นตำรวจที่บังคับกฎหมายไม่ใช่ใช้กฎหมาย”

ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ปาดังเบซาร์จึงควรปรับปรุงในด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเพิ่มขึ้นอีกสักหน่อย เนื่องจากว่าภาพพจน์ในด้านจริยธรรมและคุณธรรมโดยส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนนั้นอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว และหากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนแล้วทำให้ประชาชนรู้สึกได้ถึงความซื่อสัตย์สุจริตและความเท่าเทียมกันในการช่วยเหลือประชาชนรวมไปถึงการดำเนินชีวิตที่ควรเอาเป็นแบบอย่าง จะทำให้ประชาชนรู้สึกศรัทธาและภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ปาดังเบซาร์ก็จะอยู่ในเกณฑ์ดีขึ้นอีกด้วย

ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

ระดับภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่าภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3 ด้าน คือ ด้านการไม่ใช้เวลาราชการเพื่อหาผลประโยชน์ต่อตนเอง ด้านการไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข และด้านการไม่รับสินบนจากผู้กระทำผิดกฎหมาย และอยู่ในระดับ “ดี” 4 ด้าน คือ ด้าน

การรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่ และ ด้านความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำผิด แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์นั้น ประชาชนเห็นว่าในส่วนอื่นๆเกี่ยวกับวินัยในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ของประชาชน ความเสมอต้นเสมอปลายและความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำผิด แต่เมื่อมีเรื่องของผลประโยชน์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบของการใช้เวลาราชการเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตัวเอง หรือการรับผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุขและจากสินบนของผู้กระทำผิด ทัศนคติที่ดีของประชาชนนั้นจะลดลงมาในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

“ต้องการให้ตำรวจอย่าจับแพะให้จับคนที่ทำผิดจริง ตำรวจไม่จับคนรวยแต่มาจับคนจนที่ไม่ใหญ่โต”

“อยากให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความจริงจังกับเรื่องยาเสพติดหรืออบายมุขต่างๆในหมู่บ้าน”

“มุ่งหาผลประโยชน์แก่ตัวเองมากกว่าผลประโยชน์ของทางราชการ ตำรวจส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกี่ยวกับของหนีภาษีมาก เหล้าและบุหรี่เป็นส่วนใหญ่”

“จับให้จริงอย่ากินสินบน อย่าค้าสิ่งผิดกฎหมายเสียเอง”

ภาพพจน์บางภาพพจน์ที่ไม่ดีเหล่านี้อาจเป็นผลมาจากการที่ สภ.ปาดังเบซาร์เป็นเมืองด่านชายแดนระหว่างประเทศไทย-มาเลเซีย ซึ่งเมืองชายแดนเป็นเมืองที่มีภาพพจน์ที่ไม่ดีเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ทั้งในเรื่องของแหล่งอบายมุข สิ่งผิดกฎหมายต่างๆ รวมไปถึงการเป็นที่หลบซ่อนหรือพักพิงของผู้กระทำผิด ดังนั้นภาพพจน์เจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ปาดังเบซาร์จึงถูกมองไปในทางที่ไม่ดีด้วย เนื่องจากมีเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมากมาย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ปาดังเบซาร์จึงควรลบล้างภาพพจน์ที่ไม่ดีนี้ให้หมดสิ้น โดยการไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ไม่ว่าจะมากหรือน้อย รวมทั้งผู้บังคับบัญชาควรกดดันและดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างมีวินัยด้วย ซึ่งหากแก้ไขตรงจุดนี้ได้จะทำให้ภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานในสายตาประชาชนอยู่ในระดับที่ดีขึ้น

ด้านความประพฤติและอุปนิสัย

ระดับภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ดี” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่าภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ดี” ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทางราชการ ด้านความเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชน ด้านการสร้างความปลอดภัยและเป็นมิตรกับประชาชน ด้านการไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจกับประชาชน และด้านความมีน้ำใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอนโยบายของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

“มีความสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดีมาก”

“ตำรวจคือผู้พิทักษ์รับใช้ประชาชน”

“ทำงานกันดีทุกคน ถือว่าบริการดีครบทั้งจราจรและในสถานี”

“ขอให้ตำรวจอยู่เคียงข้างประชาชนตลอดไป”

จะเห็นได้ว่าภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ในสายตาประชาชนส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับที่ดี ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีนี้ไว้ให้ได้ตลอดไป รวมทั้งควรพยายามทำให้ดีขึ้นไปอีกเนื่องจากหากภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับดีจะส่งผลโดยตรงต่อความกล้าในการที่จะเข้าใช้บริการซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความอุ่นใจและความศรัทธา นอกจากนี้คำชื่นชมตลอดจนความเป็นมิตรที่ได้จากประชาชนยังช่วยอำนวยความสะดวกการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและยังเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไปอีกด้วย

ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน

ระดับภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ดี” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่าภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น ด้านการทำงานร่วมกับชุมชน ด้านการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในเขตความรับผิดชอบ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน และด้านการเข้าร่วมพัฒนาสาธารณสุขในชุมชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 2 ด้าน คือ ด้านการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และด้านการให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์นั้น ประชาชนเห็นว่าใน ส่วนงานมวลชนสัมพันธ์นั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดี มีการสร้างความสัมพันธ์และออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน มีการเข้าร่วมกิจกรรมด้านต่างๆและทำงานร่วมกับชุมชน แต่เมื่อพ้นจากเวลาการปฏิบัติหน้าที่ชาวบ้านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินชีวิตเป็น

แบบอย่างดีในระดับที่ลดลงมาในระดับหนึ่ง รวมถึงการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก็ลดลงมาในระดับหนึ่งอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

“อยากให้การตรวจสอบออกชุดลาดตระเวนในเขตหมู่บ้านในยามวิกาล”

“ขอให้ตำรวจเข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้ สร้างมวลชนสัมพันธ์ต่อต้านยาเสพติดชุมชนป่าดงจะเข้มแข็งยิ่งขึ้น”

“ช่วยให้ดูแลประชาชนทั่วถึง ช่วยดูแลความปลอดภัยของหมู่บ้าน ให้ความเข้าใจกับประชาชนให้มากขึ้น ให้ความร่วมมือกับทุกๆด้านของประชาชน”

“ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจในเวลากลางคืนให้มากกว่านี้”

“อยากให้การ.ออกตรวจตามชุมชนต่างๆในเวลากลางคืนเป็นประจำ เช่น เข้าบ้านรื้อคชอย 1 ออกทางบ้านรื้อคชอย 2 (หมู่ 2 ปาดังเบซาร์)”

จะเห็นได้ว่าประชาชนส่วนมากจะเรียกร้องต้องการให้ตำรวจออกตรวจในพื้นที่ต่างๆนอกเวลาราชการ เนื่องจากประชาชนอยู่ในพื้นที่และทราบดีถึงปัญหาภายในพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ ดังนั้นถึงแม้จะเป็นนอกเวลาราชการ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ซึ่งมีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อย ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจึงควรปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความอุ่นใจให้แก่ประชาชน อีกทั้งในส่วนของการออกตรวจในเวลาราชการนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดีแล้ว ดังนั้นหากปรับปรุงในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการและการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วจะทำให้ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนในสายตาประชาชนจะดียิ่งขึ้นกว่านี้

ด้านการอำนวยความสะดวก

ระดับภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อยู่ในระดับ “ดี” เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นด้านๆจะพบว่า ภาพพจน์ด้านความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์อยู่ในระดับ “ดี” 5 ด้าน คือ ด้านการใช้กฎหมายกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการไม่หลีกเลียงหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ด้านการไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ด้าน คือ ด้านการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิด แสดงให้เห็นว่า ในทัศนคติของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สภ.ปาดังเบซาร์นั้น ประชาชนเห็นว่าตำรวจยังทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อยู่ในระดับที่ดี ใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม มีความ

กระตือรือร้น ไม่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่และไม่ละเมียดสิทธิ์ของประชาชน แต่ประชาชนยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสภ.ปาดังเบซาร์ควรจะสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิดให้มากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับบางข้อเสนอนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

“ให้ประชาชนรับรู้ในแต่ละฝ่ายของตำรวจปฏิบัติหน้าที่แบ่งแยกการทำงานอย่างไรบ้าง”

“อยากให้ตำรวจดูแลประชาชนมากกว่านี้ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องกฎหมาย อยากให้ตำรวจมีความเป็นมิตรกับประชาชนให้มากกว่านี้ อยากให้ตำรวจมาเยี่ยมประชาชนเดือนละ 1 ครั้ง”

จะเห็นได้ว่าประชาชนบางส่วนเรียกร้องให้มีการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิดให้มากกว่านี้ สาเหตุอาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนไม่เข้าใจข้อกฎหมายอาจทำให้ประชาชนกระทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยเฉพาะเมืองปาดังเบซาร์เป็นเมืองด่านซึ่งมีความเสี่ยงในการที่จะกระทำผิดด้วยความไม่รู้ โดยเฉพาะเรื่องการซื้อสินค้า ขนย้าย หรือการค้าขายระหว่างประเทศ รวมไปถึงการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ผู้ที่กระทำผิดซึ่งจะทำให้ตัวผู้กระทำผิดและเครือข่ายของผู้กระทำผิดมีความเข้าใจและไม่เกิดความเข้าใจผิดในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. ประชาชนผู้รับบริการที่มี เพศ หมู่บ้าน การนับถือศาสนา การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดี และการเคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ศาสนา ระดับการศึกษา และการเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ที่แตกต่างกัน ทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

ในอีกด้านหนึ่ง ประชาชนผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพ การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่แตกต่างกัน จะไม่ส่งผลต่อระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนเลย กล่าวคือทำให้ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนไม่มีความแตกต่างกันเลย ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศรัช ดีทองอ่อน (2553) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน บางปัจจัยจะส่งผลให้ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน แต่บางปัจจัยจะไม่ส่งผลให้ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันเลย ในที่นี้ เลิศรัช ทองอ่อน(2553) ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า อายุ ศาสนา รายได้ และ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกันจะทำให้ระดับภาพพจน์แตกต่างกัน แต่การประกอบอาชีพที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลให้ระดับภาพพจน์แตกต่างกันเลย ดังนั้นในการปรับปรุงและส่งเสริมภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนนั้น จึงควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนตัวรวมไปถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการที่สถานีตำรวจด้วย โดยเฉพาะปัจจัยที่งานวิจัยนี้ได้ให้ข้อสรุปไว้ว่ามีผลที่ทำให้ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความแตกต่างกันจึงเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชนกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลิกภาพ

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพจะเห็นว่าประชาชนเห็นว่าบุคลิกภาพภายนอกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วภาพพจน์ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนกลับอยู่ในระดับที่ลดลง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจควรปรับปรุงในเรื่องของการพูดจา การวางตัว ให้ประชาชนรู้สึกถึงความเป็นมิตรและความเป็นกันเองมากขึ้น ไม่ควรให้ประชาชนรู้สึกมีช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เพราะอาจจะทำให้ประชาชนเกิดความกลัวและไม่กล้าเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจก็เป็นได้

ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์มีภาพพจน์ด้านจริยธรรมและคุณธรรมในสายตาประชาชนอยู่ในระดับที่ดี เมื่อเป็นการปฏิบัติตัวและการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับประชาชน แต่เมื่อเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงแล้วภาพพจน์ในสายตาประชาชนจะลดต่ำลงในระดับหนึ่ง เช่น การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนอย่างไม่ลำเอียงเท่าเทียมกัน ความไม่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลไปถึงในเรื่องการดำเนินชีวิตที่เป็นแบบอย่างที่อยู่ในระดับที่ไม่ดีเท่าที่ควรแก่ประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จึงควรที่จะเพิ่มความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เห็นแก่

ผลประโยชน์ของพวกเขาฟ้องแล้วก่อให้เกิดความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงด้านการดำเนินชีวิต เจ้าหน้าที่ตำรวจควรตระหนักอยู่เสมอว่าความเป็นตำรวจจะติดตัวอยู่ตลอดเวลาไม่ว่านอกเวลาหรือในเวลาราชการ ดังนั้นการกระทำใดๆในการดำเนินชีวิตควรจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ประชาชนด้วย

ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงานพบว่า ประชาชนเห็นว่าภาพพจน์ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในเกณฑ์ดี หากไม่มีผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่เมื่อมีเรื่องของผลประโยชน์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาเกี่ยวข้องประชาชนจะมีความคิดเห็นว่าภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับที่ลดต่ำลงเล็กน้อย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จึงควรตระหนักอยู่เสมอว่าพื้นที่รับผิดชอบของตนเองนั้นเป็นเมืองด่านซึ่งอาจจะมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมากมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองได้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่ไว้วางใจในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าอาจเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวที่กลุ่มผู้กระทำผิดได้นำมาเสนอ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรหนักแน่นไม่คล้อยตามสิ่งล่อใจที่กลุ่มผู้กระทำความผิดนำมาเสนอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ในที่สุด

ด้านความประพฤติและอุปนิสัย

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าภาพพจน์ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในเกณฑ์ดีทั้งในด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทางราชการ มีการเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชนทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจและมีความเป็นมิตร ไม่ข่มเหงหรือใช้อำนาจกับประชาชนรวมทั้งยังมีน้ำใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชนดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการกระทำที่จะส่งผลในแง่ดีกับทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจและฝ่ายประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์จึงควรรักษามาตรฐานความดีด้านนี้เอาไว้ให้ได้ตลอดไป

ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านความประพฤติและอุปนิสัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าภาพพจน์ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ก็มีเสียงจากประชาชนส่วนหนึ่งที่เรียกร้องให้ตำรวจออกตรวจในพื้นที่ต่างๆนอกเวลาราชการ เนื่องจากประชาชนอยู่ในพื้นที่และทราบดีถึงปัญหาภายในพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ ดังนั้นถึงแม้จะเป็นนอก

เวลาราชการ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ซึ่งมีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อย ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจึงควรปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความอุ่นใจให้แก่ประชาชน อีกทั้งในส่วนองในเวลาราชการนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดีแล้ว ดังนั้นหากปรับปรุงในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ และการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้วจะทำให้ภาพพจน์ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนในสายตาประชาชนจะดียิ่งขึ้นกว่านี้

ด้านการอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาภาพพจน์ด้านการอำนวยความสะดวกพบว่ ประชาชนเห็นว่าภาพพจน์ด้านนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายนั้น ใช้กฎหมายได้เป็นอย่างดีมีความยุติธรรม ไม่ละเมิดสิทธิของประชาชน ไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติหน้าที่ที่ที่ชอบด้วยกฎหมาย อีกทั้งยังมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน แต่ทั้งนี้ ยังมีเสียงเรียกร้องจากประชาชนอีกบางส่วนที่ยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ยังขาดการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิดอีก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรแก้ไขในจุดนี้โดยการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายทั้งแก่ประชาชนทั่วไปให้เข้าใจโดยทั่วกันว่าการกระทำลักษณะใดที่ผิดต่อกฎหมาย รวมไปถึงการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ผู้กระทำผิดเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดกันระหว่างฝั่งของผู้กระทำผิดและฝั่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ควรระลึกรวมว่าพื้นที่รับผิดชอบของตนเป็นเมืองชายแดนซึ่งอาจเกิดการกระทำผิดโดยไม่ตั้งใจได้ เช่น กรณีการซื้อ การส่ง หรือการขายสินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายให้กับประชาชนในพื้นที่จึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำ

บรรณานุกรม

- นภาพร ใจสวัสดิ์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพพจน์ขององค์กรกับความเครียดในงานของข้าราชการ : กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- สุโข พึ่งพราย. 2534. ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพัฒนาพื้นที่ บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา
- แวงสาแม สาและ. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตำรวจ : กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เลิศรัช ดีทองอ่อน. 2553. ภาพลักษณ์ของตำรวจตามทัศนะของประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรนาประดู่ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เสรี วงษ์มณฑา. 2541. ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์ จำกัด
- เสรี วงษ์มณฑา. 2541. 108 การประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์ จำกัด
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542 . การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ .กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์ จำกัด
- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. 2533. Positioning : กลยุทธ์การสร้างภาพพจน์. กรุงเทพฯ : บริษัทเฮ็ดยูเคชั่นจำกัด
- พระมหาบุญนภัสร์ ธิรปุญโญ (ทองงาม). 2549. ทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามจริยธรรมวิชาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2540. อุดมคติและจริยธรรมตำรวจ หลักการประสบการณ์ .เอกสารการศึกษารัฐศาสตร์ อันดับปีที่ 66 คณะรัฐศาสตร์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549. แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2550 – 2554.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. 2537. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วาสนา จันทร์สว่าง และคณะ . 2541. ภาพลักษณ์ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด

วัฒนา ฅ ระนอง . 2532. รายงานวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ขององค์การ. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุภาสิตา วิริยะจันทร์. 2550. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศูนย์การเรียนรู้ด้านการประชาสัมพันธ์. การสร้างภาพลักษณ์. [ออนไลน์] 2551. จาก

http://www.prlabschools.com/PR/Creat_image.htm

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2551. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด

ประเสริฐ เมฆมณี . 2524 .รายงานการสัมมนาปัญหาการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม. กรุงเทพฯ : กอบส่งเสริมการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการพลังงาน

ไพรัช พงษ์เจริญ . 2537 . เอกสารส่งเสริมวิชาการกรมตำรวจ ประจำปีเดือนธันวาคม 2537. กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์

อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ (Minor Thesis) เพื่อใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและสร้างภาพพจน์ที่ดีเพื่อพัฒนาหน่วยงานต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าพนักงานตำรวจสถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตำรวจด้านอื่นๆ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้ตามความเป็นจริง โดยจะมีได้มีผลกระทบต่อท่าน คดีของท่านหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ร.ต.ท.วีระศักดิ์ เพอแสงระ

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

		สำหรับเจ้าหน้าที่
1. เพศ	() ชาย () หญิง	() A1
2. ปัจจุบันอายุ _____ ปี		() A2
3. หมู่บ้านที่อาศัย	() หมู่บ้านต้นพยอม () หมู่บ้านบ้านร็อค () หมู่บ้านท่าข่อย () หมู่บ้านชายควน () หมู่บ้านบ้านนา () หมู่บ้านเจ้ารูปช้าง () หมู่บ้านทุ่งไม้ค้ำวน () หมู่บ้านตะโล๊ะ () หมู่บ้านควนขัน () หมู่บ้านบ้านไร่ () หมู่บ้านบาโรย	() A3
4. นับถือศาสนา	() พุทธ () อิสลาม () คริสต์ () อื่นๆ ระบุ _____	() A4
5. สถานภาพปัจจุบัน	() โสด () สมรส () หย่า / แยกกันอยู่	() A5
6. อาชีพหลักของท่าน	() เกษตรกรรม () ค้าขาย () รับจ้าง () ข้าราชการ () อื่นๆ ระบุ _____	() A6
7. รายได้ต่อเดือน	() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 – 8,000 บาท () 8,001 – 12,000 บาท () 12,001 – 15,000 บาท	() A7

() 15,001 ขึ้นไป

8. ระดับการศึกษาสูงสุด () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () A8
 () มัธยมศึกษา , ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 () อนุปริญญา , ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา

จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. ท่านมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจบ้างหรือไม่ () B1
 () มี () ไม่มี
2. ท่านมีบุคคลใกล้ชิดหรือญาติพี่น้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีบ้างหรือไม่ () B2
 () มี () ไม่มี
3. ท่านเคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา หรือไม่ () B3
 () เคย () ไม่เคย (ข้ามไปตอบตอนที่ 3)
4. ประเภทการรับบริการที่สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ของท่าน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () แจ้งความร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีอาญาต่างๆ เช่น คดีประทุษร้ายต่อร่างกาย ทรัพย์สิ้น () B4
 () แจ้งความร้องทุกข์ที่ไม่เกี่ยวกับคดี งานขอรับอนุญาตต่างๆ การแจ้งความ () B5
 รายงานประจำวัน
- () ถูกกล่าวหาหรือถูกจับกุมในคดีอาญา () B6
 () งานประกันตัวผู้ต้องหา () B7
 () ประสานงานด้านธุรการระหว่างหน่วยงาน () B8
 () การเป็นคู่กรณีในคดีอุบัติเหตุจราจร () B9

() อื่นๆ ระบุ.....

() B10

ตอนที่ 3 ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอ สะเดา จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านต่อภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

คำถาม	ระดับภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ						สำหรับ ผู้วิจัย
	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ปาน กลาง	แย่มาก	แย่มาก ที่สุด	ไม่มี ความ คิดเห็น	
ด้านบุคลิกภาพ							
1.ลักษณะท่าทาง หรือความสง่าผ่าเผย							() C1
2.ความมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน							() C
3 การพูดจากับประชาชน							() C
4 การแต่งกายเหมาะกับการปฏิบัติหน้าที่							() C
5 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง							() C
6 การไม่ถือตัว ถือยศ ถือตำแหน่ง							() C
7 ความสุขุม เยือกเย็น อารมณ์คงที่							() C
ด้านจริยธรรมและคุณธรรม							
1.การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน							() C8
2.การรักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของตนเอง							() C
3 ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่							() C
4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน							() C
5 การดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน							() C
6 การให้ความสำคัญ ยกย่อง หรือให้เกียรติกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน							() C
ด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน							

1.การรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ							() C14
2.การรักษาผลประโยชน์ของประชาชน							() C
3 การไม่ใช้เวลาราชการเพื่อหาผลประโยชน์ต่อตนเอง							() C
4 ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่							() C
5 ความเคร่งครัดในการจับกุมผู้กระทำความผิด							() C
6 การไม่แสวงหาผลประโยชน์จากแหล่งอบายมุข							() C
7 การไม่รับสินบนจากผู้กระทำความผิดกฎหมาย							() C
ด้านความประพฤติและอุปนิสัย							
1.การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์							() C21
2.การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาให้กับทางราชการ							() C
3 ความเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขของประชาชน							() C
4 การสร้างความอบอุ่นใจและเป็นมิตรกับประชาชน							() C
5 การไม่ข่มเหงและไม่ใช้อำนาจกับประชาชน							() C
6 ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับประชาชน							() C
ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน							
1.การเข้าร่วมพัฒนาสาธารณสุขในชุมชน							() C27
2.การทำงานร่วมกับชุมชน							() C
3 การออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในเขตความรับผิดชอบ							() C
4 การเข้าร่วมกิจกรรมการกุศลของชุมชน							() C
5 การดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน							() C
6 การสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนในท้องถิ่น							() C
7 การให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนนอกเวลาราชการ							() C
ด้านการอำนวยความสะดวก							

1.การใช้กฎหมายกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน							() C34
2.การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม							() C35
3.การสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมายแก่ประชาชนหรือผู้กระทำผิด							() C36
4.การไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน							() C37
5.การไม่หลีกเลี่ยงหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย							() C38
6.ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน							() C39

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับภาพพจน์ของตำรวจด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

* ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ*

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน

ร้อยตำรวจโทวีระศักดิ์ เพอแสงละ

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5210521589

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	2550

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน

สถานที่ทำงาน สถานีตำรวจภูธรป่าดงเบขาร์ อ.สะเดา จว.สงขลา