

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
FACTORS AFFECTING TO THE IMAGE OF PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA
PROVINCIAL POLICE

กษิติศ เทียกสีบุญ* ลัดดาวลัย สำราญ**

Kasidis Tiagsiboon, Laddawan Someran

Received: February 11, 2019

Revised: February 03, 2019

Accepted: March 23, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านการให้บริการบนสถานี ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และ ด้านการจราจรส่งผลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 และทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ร้อยละ 62 ($R^2 = 0.62$) และปัจจัยนวัตกรรมประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมการบริการ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการส่งผลต่อภาพลักษณ์

* Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

** Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 และทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ร้อยละ 59 ($R^2 = 0.59$)

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพล, ภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

This research aimed to study the factors affecting to the image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police. Sample group was 400 people who lived in the in-charge area of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police. Questionnaire was used to collect data while statistics which were percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis were applied to analyzed collected data. Findings illustrated that the overall quality of service and the innovation were in high level. Hypothesis test showed that quality of service comprised of services providing at the station, criminal justice facilitation, crime prevention and suppression, and traffic factor affecting the image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police with statistical significance 0.5. Furthermore, the four variables explained the image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police at 62% ($R^2=0.62$). Innovation factor that consisted of service innovation, process innovation, and management innovation had effects on the image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police with statistical significance 0.5. Moreover, the three variables described the image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police with statistical significance 0.5. at 59% ($R^2=0.59$).

Keywords: Factors Affecting, The Image of Phra Nakhon Si Ayutthaya Provincial Police.

1. บทนำ

ภาพลักษณ์มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อองค์กรในปัจจุบันเพราะสะท้อนให้เห็นถึงข้อดีและข้อด้อยขององค์กรหรือสถาบันนั้น ๆ ภาพลักษณ์ที่สะท้อนออกมาในด้านดีแสดงว่าองค์กรนั้นมีความแข็งแกร่งและเป็นที่ยอมรับของสังคม หากภาพลักษณ์สะท้อนออกมาในด้านลบก็จะต้องมีการ

ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กร การที่จะสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์การหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้น จำเป็นที่จะต้องมีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อให้เป็นที่รับรู้ และเกิดความประทับใจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police Headquarters) เป็นส่วนราชการระดับกรมมีฐานะเป็นนิติบุคคลขึ้นการบังคับบัญชาโดยตรงต่อนายกรัฐมนตรีและไม่อยู่ในสังกัดกระทรวงใด ๆ หรือสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมี วิสัยทัศน์ (Vision) คือ “เป็นตำรวจมืออาชีพเพื่อความผาสุกของประชาชน” ตำรวจจึงต้องเป็นข้าราชการ ที่มีความรู้ความสามารถ รู้ลึก รู้รอบ รู้จริง ในงานที่ทำและต้องเป็นคนดีมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ ซื่อตรง อดทน เสียสละ ต้องขยันและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมตามอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย บางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การตั้งด่านตรวจค้นตามท้องถนน การตรวจค้นในเคหสถาน ตำรวจภูธรภาค 1 (Provincial Police Region 1) ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่รับผิดชอบพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Ayutthaya Provincial Police) ได้ตระหนักถึงปัญหาภาพลักษณ์ของตำรวจ จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อวางแนวทางให้ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำมาปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ตำรวจให้มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดทัศนคติที่ดีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้วางแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ไว้ 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการบนสถานี ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และด้านจรรยาบรรณ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ตำรวจทันกับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานและการสร้างภาพลักษณ์ในปัจจุบันและอนาคตที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของข้าราชการตำรวจต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 808,360 คน และขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการเปิดตารางเลขสุ่มสูตรการหาตัวอย่างของ TaroYamane (1970)

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วยความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ประเมินค่า IOC ของข้อคำถามในแบบสอบถาม ทั้งหมด 43 ข้อ ซึ่ง ในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.754 - 0.913 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้กับประชาชนทั่วไปในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 16 อำเภอ ครอบคลุมทั้ง 26 สถานีตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.3 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น ได้แก่ แจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย(mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis)

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านการให้บริการบนสถานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.66) อันดับที่ 2 คือ ด้านการจราจร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.67) อันดับที่ 3 คือ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.76) และอันดับที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.73)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.68) อันดับที่ 2 คือ ด้านนวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.79) และอันดับที่ 3 คือ ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.73)

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาพลักษณ์

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตำรวจจราจร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ สำนักงานตำรวจจราจรจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีโลโก้สัญลักษณ์ที่สามารถจดจำได้ง่ายสีและสัญลักษณ์ มีความโดดเด่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.74) อันดับที่ 2 คือ ผู้บริหารสำนักงานตำรวจเป็นผู้มีประสบการณ์การบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.83) อันดับที่ 3 คือ สำนักงานตำรวจจราจรจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีลานจอดรถที่อำนวยความสะดวก และปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.82) อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.83) อันดับที่ 5 คือ สำนักงานตำรวจจราจรจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.78) อันดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.91) อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการประชาชนด้วยความเอาใจใส่ คุงญาติมิตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.93)

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์
ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการบนสถานี ด้านการ อำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้านการจราจร ให้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ยอมรับ สมมติฐาน

จากตารางที่ 1 แสดงสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพการ ด้านการให้บริการบนสถานี ด้านการ
อำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้านการจราจร
ให้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธร จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านนวัตกรรม กระบวนการ ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	ยอมรับ สมมติฐาน

จากตารางที่ 2 แสดงสมมติฐานปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ ด้านนวัตกรรม
กระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธร จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 2

5. อภิปรายผลการวิจัย

5.1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านการให้บริการบนสถานี
ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และด้าน
การจราจรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งยอมรับสมมติฐาน เนื่องจาก
การให้บริการบนสำนักงานตำรวจมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำตามบริเวณ
จุดบริการต่างๆ One stop service ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อตลอด 24 ชั่วโมงและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกบริการประชาชน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการได้อย่างเหมาะสมด้วยการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการในกรณีต่างๆให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน ประกอบสำนักงานตำรวจมีการปรับปรุงภูมิทัศน์อย่างสม่ำเสมอ รักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ บ้านพัก และดูแลทำความสะอาดห้องน้ำซึ่งแยกเป็นสัดส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanichdumrongsak, Sangduen (2012) ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ดีจากสำนักงานธนาการเกียรตินาคินส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาการโดยธนาการมีเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยพร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้บริการอีกทั้งภายในบริการทั้งภายนอกและภายในสำนักงานให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและมีพนักงานตามจุดต่างๆภายในสำนักงานธนาการคอยให้คำแนะนำลูกค้าที่เข้าใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และพนักงานธนาการเกียรตินาคินให้บริการลูกค้า ประชาชนด้วยความรวดเร็วเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบไม่เอาเปรียบลูกค้าซึ่งทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานธนาการและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukprasert, Rassmee (2008) ผลการวิจัยพบว่าโรงแรมมีการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการโดยพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีมีการให้ข้อมูลการให้บริการต่างๆอย่างละเอียด ครบถ้วนพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกจากการให้บริการทั้งการประสานงาน การชี้แจง แนะนำต่างๆเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างใกล้ชิด รวดเร็วและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม และรักษาสิ่งแวดล้อมใกล้เคียง เป็นผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการใช้บริการและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างต่อเนื่อง

5.2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ด้านนวัตกรรมบริหารจัดการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้กล้องถ่ายภาพแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกวดขันวินัยจราจรของประชาชนซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจของจังหวัดพระนครศรีอยุธยานำเทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้ในการรายงานความก้าวหน้าของคดีความให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอพร้อมจัดทำโครงการใหม่ๆที่สร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชนสูงสุด และเจ้าหน้าที่ตำรวจนำอาสาสมัคร จิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนและนำวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆมาปรับใช้ในขั้นตอนการสืบสวนพร้อมคิดค้นบริการใหม่ๆเพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น การชำระค่าปรับผ่านทางไปรษณีย์ อีกทั้งสำนักงานตำรวจมีระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสะดวก

รวดเร็วและถูกต้องประกอบกับการกำหนดบริหารขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆมีความเหมาะสมให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Natee, Phanuwat.(2011) ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการบริหารในด้านต่างๆทั้งด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารทั่วไปมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนในพื้นที่พิเศษ โดยที่ประชาชนใกล้เคียงเกิดความไว้วางใจต่อโรงเรียนและทำให้กับชุมชนใกล้เคียงเกิดการยอมรับต่อการดำเนินงานของโรงเรียน เนื่องจากการบริหารจัดการแนวทางการปฏิบัติงาน การพัฒนาหลักสูตร โครงการความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและชุมชนให้มีการประสานงานให้ความร่วมมือทางวิชาการในรูปแบบต่างๆที่แปลกใหม่ทันสมัยให้แก่องค์กรและชุมชนได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thananunsophon, Ketsuphich (2015) ผลการวิจัยพบว่าการใช้เทคโนโลยีสู่นวัตกรรมในการบริการให้แก่พนักงานและประชาชนโดยการประชุม การสัมมนา และกิจกรรมต่างๆของการไฟฟ้าให้ประชาชนได้ทราบอย่างรวดเร็วและแม่นยำ อีกทั้งประชาชนได้ใช้นวัตกรรมบริการที่ทันสมัย ซึ่งเป็นผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กรและประชาชนที่ใช้บริการ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจต่อการใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฟิอีเอ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mingthat, Thitimon (2006) ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินหลังการปรับเปลี่ยนเอกลักษณ์องค์กรตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าธนาคารออมสินมีนวัตกรรมการให้บริการที่ทันสมัยมากขึ้น เพิ่มส่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่ประชาชน เช่น สมุดเงินฝากและบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบใหม่ ง่ายต่อการใช้บริการเป็นผลให้ธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์ที่ดีเพิ่มมากขึ้นหลังจากปรับเปลี่ยนเอกลักษณ์ต่างๆ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในฐานะผู้บริหารองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลลัพธ์ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1) ด้านการให้บริการบนสถานี ผู้กำกับสถานีตำรวจควรจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์และรักษาความสะอาดโดยรอบที่ทำการและจัดเวรเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

2) ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาโดยเฉพาะพนักงานสอบสวนหมั่นออกเยี่ยมเยียนประชาชนที่ได้รับความเสียหายอย่างใกล้ชิด เพื่อเพิ่มความสบายใจ และมีการแจ้งความคืบหน้าทางคดีแก่ผู้เสียหายอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจุบัน รวมถึงการออกไปรับแจ้งความนอกสถานที่เพื่อความสะดวกของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

3) ด้านการป้องกันอาชญากรรม ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เสียงตามสายในชุมชน หรือการออกใบสั่งเตือนภัยในกรณีที่พบเห็นประชาชนมีเหตุและทรัพย์สินที่มีความเสี่ยงจะถูกโจรกรรม รวมถึงการให้สายตรวจหมั่นออกตรวจเยี่ยมประชาชนเพื่อคลายความวิตกกังวล เรื่องการจะเกิดอาชญากรรมในพื้นที่ เป็นต้น

4) ด้านการจราจร ผู้บังคับบัญชาควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ความรู้การใช้รถใช้ถนนให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปลูกฝังวินัยการใช้รถใช้ถนนให้กับเด็ก และเยาวชน เพื่อสร้างค่านิยมที่ถูกต้องต่อไป

5) ด้านนวัตกรรมบริการ ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ จัดทำโครงการใหม่ ๆ ที่มีความสร้างสรรค์และเกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการกับประชาชน

6) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการส่งผ่านข้อมูลอาชญากรรมผ่านช่องทางสังคมโซเชียล เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วของการสื่อสารและการให้บริการประชาชน

7) ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ ตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยนั้นจะเห็นได้ความคิดเห็นในลักษณะใกล้เคียงกันจึงควรมีศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่ใกล้เคียง หรือต่างภาคที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เพื่อเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ประชาชนได้สูงสุด ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในด้านต่างๆ ของประชาชนและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สูงสุดต่อไป

2) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณซึ่งมีลักษณะการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดกรอบในการตอบไว้ชัดเจนอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงในเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนอย่างใกล้ชิดเพื่อการได้เก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป

References

- Mingthat, Thitimon. (2006). *Image of Government Savings Bank After Changing Organization Identity Responding to Samut Prakarn People's Opinion*. Public Administration Program in General Administration, Burapha University.
- Natee, Phanuwat. (2012). *Innovation in The Management of Educational Institutes in Special Area Under Chiang Rai Primary Educational Service Area Office 3* (Master of Thesis). Chiang Rai Rajabhat University.
- Sukprasert, Rassmee. (2008). *Effect of Corporate Value and Service Quality on Corporate Image of Hotel Business in Northeastern, Thailand*. (Master of Thesis). Mahasarakham University.
- Thananunsophon, Ketsuphich. (2015) *Innovation Communication for Image Provincial Electricity Authority (PEA) and Effective integration information's channel in Thailand* (Doctor of Thesis). Kirk University.
- Wanichdumrongsak, Sangduen. (2012). *Perception of Image and Quality: A Case Study of Kiatnakin Bank at Branches in Bangkok Metropolitan Region*. (Master of Thesis). Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.
- Yamane, Taro. (1970) *Statistics: an Introductory Analysis*. Tokyo: John Weatherhill, Inc.,