

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับ และความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในชุมชนต่างๆ จำนวน 25 ชุมชน ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 378 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่เลือกใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้คือ ค่า One Sample T-Test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 378 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.8 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 32.8 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 35.4 ประกอบอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 30.2 และอาศัยอยู่ในชุมชนข้างเคียง ร้อยละ 11.1 (ดังตาราง 4.1 – 4.5)

5.1.2 ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน

ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบดังนี้

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ตำรวจบ้านมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมาย และเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี มีอาชีพสุจริต นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความสำนึกรับผิดชอบต่อการทำงาน เพื่อสาธารณะประโยชน์ รองลงมาคือ ปฏิบัติตามกฎหมาย ขอบังคับอย่างเคร่งครัด คำนึงถึงความถูกต้องชอบธรรม และทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่คดโกง (ดังตาราง 4.6)

2) ด้านผลงาน พบว่า ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านด้านผลงานอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ เป็นที่พึ่งแก่ประชาชนยามเดือนร้อนได้ รองลงมาคือ ช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายเต็มที่ และมีผลงานโดดเด่น น่าชื่นชม เป็นต้น (ดังตาราง 4.7)

3) ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ มีความสามารถในการสื่อสาร รองลงมาคือ รับฟังข้อเสนอแนะ คำวิพากษ์วิจารณ์ และความคิดเห็นของประชาชน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับคนทุกกลุ่มได้ เป็นต้น (ดังตาราง 4.8)

4) ด้านจิตอาสา พบว่า ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ด้านจิตอาสา อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ มีความเสียสละ อดทน เพื่อความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ มีความมุ่งมั่น รักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และร่วมทำงานและร่วมทำกิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น (ดังตาราง 4.9)

5) ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ระดับภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น ลำดับแรกได้แก่ มีความเข้าใจในระบบการทำงานในชุมชนเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เคยทำงานในด้านการรักษาความสงบ

ความปลอดภัยให้แก่ชุมชน และมีความรู้ความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในชุมชน เป็นต้น (ดังตาราง 4.10)

5.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในระดับปานกลาง ในบทบาทด้านการเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ปัญหาการทะเลาะวิวาท เป็นต้น รองลงมาคือ การเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตำรวจรักษาความสงบเรียบร้อยการบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรภายในชุมชน และการทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้นำชุมชนในหมู่บ้าน รวมทั้งเป็นเครือข่ายของฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในพื้นที่

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในระดับน้อย ในบทบาทด้านการทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในชุมชน และการแจ้งข้อมูลเบาะแส ข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมยาเสพติดและอุบัติเหตุให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ (ดังตาราง 4.12)

5.1.4 ความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้าน

ระดับความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านอยู่พอสมควรหรือในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านในระดับพอสมควร หรือมีในระดับปานกลางในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การเป็นผู้ดูแล อำนวยความสะดวกในงาน พิธีกรรมต่างๆ ของชุมชน ให้การเคารพ และนับถือการทำงานของตำรวจบ้าน และการชมเชย ยกย่องตำรวจบ้าน ในฐานะที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถคนหนึ่ง เป็นต้น

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านในระดับน้อยในเรื่องของการพูดคุยขอคำปรึกษาจากตำรวจบ้าน เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยในด้านต่างๆ จากตำรวจบ้าน (ดังตาราง 4.13)

5.1.5 ปัญหาการปฏิบัติตัวของอาสาสมัครตำรวจที่ประชาชนพบเห็น

ด้านความประพฤติ พบว่า อาสาสมัครตำรวจบ้าน มีปัญหาในการปฏิบัติตัวในการพูดจาไม่สุภาพ เรียบร้อย มีกิริยาก้าวร้าวต่อประชาชน ชอบวางอำนาจ ใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้อง และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อประชาชน หรือสาธารณะประโยชน์ของชุมชน

ด้านการทำงาน พบว่า อาสาสมัครตำรวจบ้าน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขณะปฏิบัติงานมีการลักลอบดื่มสุรา สูบบุหรี่ มีการทำงานที่ล่าช้า แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ไม่มีความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุ การทะเลาะวิวาทในชุมชน ไม่รู้ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง ทำงานไม่ตรงต่อเวลา ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ การทำงานไม่ค่อยเป็นระบบระเบียบ การทำงานบางอย่างขัดข้อง เป็นต้น

5.1.6 ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติตัวของอาสาสมัครตำรวจบ้าน และการพัฒนาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่ตำรวจบ้านในด้านต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการปฏิบัติงานกับชุมชนมากกว่านี้ การคัดเลือกตำรวจที่จะมาปฏิบัติงานนั้น ต้องมีการสอบ หรือมีระบบการคัดเลือกที่เคร่งครัด ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านเป็นระยะ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านให้มีคุณภาพ ควรมีการฝึกอบรมจริยธรรม คุณธรรมในการให้บริการของตำรวจบ้าน เพื่อให้การให้บริการที่เป็นธรรม ผู้ที่จะเป็นตำรวจบ้าน ต้องรักในงานบริการ มีจิตสาธารณะ พร้อมทำงานเพื่อชุมชน มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความขยันในการทำงาน เป็นต้น

5.1.7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ถูกปฏิเสธ (ดังตาราง 4.14)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า สมมติฐานข้อที่ 2 ถูกปฏิเสธ (ดังตาราง 4.15)

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับ และความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า สมมติฐานข้อที่ 3 ถูกปฏิเสธ (ดังตาราง 4.16)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ค้นพบว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านผลงาน ด้านความเป็นผู้นำ ด้านจิตอาสา และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านอยู่ในระดับดีปานกลางเท่านั้น เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของตำรวจบ้านในปัจจุบัน มักจะมุ่งเน้นการปฏิบัติงานในด้านอำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชน ในด้านต่างๆ เช่น การจัดระบบจราจร การอำนวยความสะดวกในงานพิธีต่างๆ ของชุมชน การช่วยเหลือกรณีชุมชนเกิดเหตุฉุกเฉิน ภัยพิบัติต่างๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น ขณะเดียวกันการทำหน้าที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองต่างๆ มีในระดับน้อย เนื่องจากอาสาสมัครตำรวจบ้านยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งการฝึกอบรม หลักสูตรต่างๆ เช่น หลักกฎหมาย การช่วยเหลือผู้ประสบภัย มิไม่ต่อเนื่อง ขาดการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการคัดเลือกอาสาสมัครตำรวจบ้านไม่มีความเคร่งครัด ดังนั้นจึงส่งผลให้ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในความคิดเห็นของประชาชนจึงอยู่ในระดับดีปานกลางเท่านั้น

ขณะเดียวกันภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมจริยธรรมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อาสาสมัครตำรวจบ้านเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความประพฤติดี มีความจริงใจต่อการช่วยเหลือประชาชนค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่า อาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจช้างเผือกมีความใกล้ชิดกับประชาชน จนทำให้ประชาชนสามารถสังเกต รับรู้ถึงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างดี จนเกิดการรับรู้และรู้สึกต่ออาสาสมัครตำรวจบ้านว่ามีภาพลักษณ์เป็นเช่นใด และพัฒนาขึ้นมาเป็นความผูกพัน เกิดการยอมรับว่าอาสาสมัครตำรวจบ้านเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมในบางเรื่อง เช่น เรื่องของการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริต ผลงานวิจัยนี้จึงมีเหตุมีผลตามหลักการของการสร้างภาพลักษณ์ที่กล่าวมาอย่างมาก ซึ่งเสรี วงษ์มณฑา (2550) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์บุคคลนั้นเป็นสิ่งมองข้ามไม่ได้ เพราะลักษณะการก่อตัวของภาพลักษณ์ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจจะสังเกตได้โดยตรงและทางอ้อม มีการให้ความหมายแก่สิ่งที่สังเกตนั้น ด้วยการนำไปสู่การสร้างความรู้ที่มีการแยกแยะลักษณะ และประเภท ล้วนแล้วแต่เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นจากการตีความ โดยความรู้ที่สร้างเกี่ยวข้องกับพื้นฐานของประสบการณ์เดิม เช่น ทศนคติ ค่านิยม เกิดเป็นความรู้สึกที่มีต่อบุคคลนั้น พัฒนาเป็นความผูกพัน เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบขึ้นได้

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคคลที่รับรู้ในภาพลักษณ์นั้น เกิดความเชื่อถือ เชื่อมั่น ไว้วางใจ และเกิดการยอมรับของบุคคลได้ เช่นเดียวกันกับการศึกษาครั้งนี้ ที่

ค้นพบว่า ภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจในด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านผลงาน ด้านความเป็นผู้นำ ด้านจิตอาสา และด้านประสิทธิภาพในภาพรวมยังอยู่ในระดับดีปานกลาง ซึ่งจำเป็นยิ่งต้องมีการพัฒนาหรือสร้างภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และเกิดความไว้วางใจแก่ประชาชน ตามแนวคิดของ ชวนะ มหิทธิชาติกุล (2542) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาหรือสร้างภาพลักษณ์ส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพส่วนตัวที่เหมาะสม สำคัญที่สุดในการสร้างภาพลักษณ์ เพราะเป็นสิ่งแรกที่กระทบกับความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ ก่อให้เกิดความประทับใจ ความนิยม เลื่อมใส เกิดความเชื่อถือมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นท่าที การแต่งกายถูกกาลเทศะ การพูดสวาหะเรียบร้อย เป็นต้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความศรัทธาในการทำงานร่วมกับคนหลายฝ่าย มีความมั่นคง และสร้างสมานฉันท์สม่ำเสมอในทุกสถานการณ์ สามารถเข้ากันคนทั่วไปได้อย่างดี มีความสนใจผู้อื่นมากกว่าตนเอง เป็นต้น จากแนวทางการพัฒนาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีดังกล่าว เบื้องต้น หากอาสาสมัครตำรวจมีการพัฒนาและนำมาปรับใช้กับตนเอง ย่อมส่งผลให้ประชาชนรับรู้ เกิดความไว้วางใจ และยอมรับให้อาสาสมัครตำรวจบ้านทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชนในการทำงาน กับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวก ตลอดจนทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะต่างๆ ของชุมชน

ผลการศึกษาพบในส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ค้นพบว่า บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับแรก ได้แก่ บทบาทด้านการเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน การเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานตำรวจรักษาความสงบเรียบร้อยการบริการและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรภายในชุมชน ขณะเดียวกันบทบาทในด้านอื่น อาทิเช่น การทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในชุมชน การแจ้งข้อมูลเบาะแส ข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมยาเสพติดและอุบัติเหตุให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านยังขาดระบบการควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่ชัดเจน ซึ่งเมื่อผ่านการฝึกอบรมเบื้องต้นจากโครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้านไปแล้ว ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดระบบหรือกระบวนการติดตามประเมินผลการทำงานของตำรวจบ้าน ขาดการได้รับความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานของตำรวจจึงมีลักษณะการทำงานแบบตามความต้องการของอาสาสมัครบ้านเป็นหลัก จึงส่งผลให้การทำงานของตำรวจบางชุมชนไม่ถูกต้องตามหลักการให้บริการ ปฏิบัติงานล่าช้า ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เคร่งครัด ไม่ตั้งใจทำงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ของตำรวจบ้านในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำพลวัฑฒ์

แสงเรือง (2548) ที่ได้การประเมินโครงการตำรวจบ้าน โครงการตำรวจบ้านมีจุดอ่อน ในด้านคือ ตำรวจบ้านปฏิบัติหน้าที่ไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ตำรวจบ้านอย่างต่อเนื่อง ตำรวจบ้านไม่ตั้งใจในการทำงานดูแลชาวบ้าน เป็นต้น และผลการศึกษาของ พัทธพงษ์ อัครเมธากุล (2551) ที่ได้ศึกษาความร่วมมือของชุมชนในโครงการตำรวจบ้านต้องงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในการให้ความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ ตำรวจบ้านขาดทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานไม่เคร่งครัด เป็นต้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เกิดจากการดำเนินโครงการตำรวจบ้านที่ผ่านมาจะมุ่งเน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ ให้แก่อาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการเป็นหลัก อาทิ การอำนวยความสะดวกทางการจราจร การจัดตั้งด่าน/จุดตรวจประจำหมู่บ้าน การดูแลความปลอดภัยในชุมชน เป็นต้น ขณะเดียวกันสถานีตำรวจ ช้างเผือกซึ่งเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติ ที่ได้รับคำสั่งจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ดำเนินการจัดโครงการตำรวจบ้านขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วม ในกิจการตำรวจ เมื่อดำเนินโครงการเสร็จสิ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสถานีตำรวจช้างเผือกก็ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลความสำเร็จของโครงการแต่ประการใด ดังนั้นจึงทำให้ทราบถึง ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการตำรวจบ้าน ซึ่งหากหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ มีการติดตาม ประเมินผลโครงการ ย่อมทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค การดำเนินงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน อีกทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับเป็นแนวทางการ พัฒนาโครงการตำรวจบ้านให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสถานีตำรวจต่อไป

สำหรับผลการศึกษาความเชื่อถือ ศรัทธา เชื้อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจของ ประชาชนที่มีต่ออาสาสมัครตำรวจบ้าน ค้นพบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือ ศรัทธา เชื้อมั่น การยอมรับ และความไว้วางใจการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจในการเป็นผู้ดูแล อำนวยความสะดวกในงาน พิธีกรรมต่างๆ ของชุมชน ให้การเคารพ และนับถือการทำงานของตำรวจบ้าน และให้การชมเชย ยกย่องตำรวจบ้าน ในฐานะที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถคนหนึ่ง ซึ่งกล่าวได้ว่าการทำหน้าที่ของ ตำรวจบ้านในบางด้านก็สามารถปฏิบัติงานได้ดี จนทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ยอมรับให้ อาสาสมัครทำงานอำนวยความสะดวกให้ได้ ทั้งนี้การที่อาสาสมัครตำรวจสามารถทำงานในด้านนี้ได้ ดี เนื่องจาก โครงการตำรวจบ้าน ได้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้อาสาสมัครตำรวจได้เรียนเกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกในพิธีงานต่างๆ งานอำนวยความสะดวกทางจราจรในชุมชน งานตรวจสอบ ลาดตระเวนความปลอดภัยภายในชุมชน เป็นต้น

ขณะเดียวกันประชาชนมีความเชื่อถือ ศรัทธา เชื้อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจ อาสาสมัครตำรวจบ้านในการขอคำปรึกษาจากตำรวจบ้าน เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยในด้านต่างๆ การ

มอบหมายให้เป็นตัวแทนของชุมชนในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่รัฐยังอยู่ในระดับน้อย เนื่องด้วยหลักสูตรการฝึกอบรมจากโครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (ตำรวจบ้าน) มักจะมุ่งเน้นหลักสูตรการฝึกอบรมการให้บริการ อำนาจการความสะดวกให้แก่ชุมชน แต่ละเลยการฝึกอบรมให้ตำรวจบ้านเป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยความรัก เอาใจใส่การให้บริการประชาชนในยามที่เดือนร้อน ตลอดจนหลักสูตรการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของตำรวจบ้านไม่ค่อยได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากประชาชนมากนัก อีกทั้งระบบการคัดเลือกของโครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (ตำรวจบ้าน) ไม่เคร่งครัด ขาดระบบการตรวจสอบในเรื่องคุณสมบัติ เช่น ประสบการณ์ในการทำงานในชุมชน ความพร้อมด้านสภาพร่างกาย ความพร้อมด้านเวลา ตลอดจนความรักในงานให้บริการ อำนาจการด้านต่างๆ แก่ชุมชน ซึ่งปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้การปฏิบัติงานของตำรวจบ้านได้รับความเชื่อถือศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจจากประชาชนได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครตำรวจให้มีความเหมาะสม อาทิเช่น ในเรื่องของคุณสมบัติผู้ที่จะมาเป็นตำรวจบ้าน ต้องผ่านการตรวจสอบสมรรถนะทางด้านร่างกาย เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 50 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นคนที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่น้อยกว่า 10 ปี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่มีความพร้อมด้านร่างกาย การศึกษา เป็นคนในชุมชนที่แท้จริงมาปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครตำรวจ ขณะเดียวกันสถานีตำรวจข้างเผือกควรออกติดตามการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านเป็นระยะ เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ถูกต้องแก่อาสาสมัครตำรวจ ซึ่งหากมีการดำเนินการดังกล่าว ย่อมสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่น การยอมรับและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนได้อย่างแน่นอน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาภาพลักษณ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรข้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง พัฒนาภาพลักษณ์ของตำรวจบ้าน และเพื่อให้โครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (ตำรวจบ้าน) บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อโครงการตำรวจอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (ตำรวจบ้าน)

1. ควรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การคัดเลือกคุณสมบัติเบื้องต้นของอาสาสมัครตำรวจบ้านให้มีความเหมาะสม เคร่งครัด เช่น อายุ ควรอยู่ในระดับ 30 – 50 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นคนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นตำรวจบ้านไม่น้อยกว่า 10 ปี มี

การทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่มีความพร้อมด้านร่างกาย การศึกษา เป็นคนในชุมชนที่แท้จริงมาปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครตำรวจ

2. ควรมีหลักสูตรการอบรมสำหรับอาสาสมัครตำรวจบ้านเพิ่มเติม เช่น หลักกฎหมายเกี่ยวกับคดีความต่างๆ เบื้องต้น หลักสูตรจริยธรรม คุณธรรมในการให้บริการสาธารณะ เป็นต้น

3. ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติสำหรับอาสาสมัครบ้าน เช่น การป้องกันภัยเบื้องต้น การแก้ไขปัญหากรณีเกิดอุบัติเหตุ การช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาสาสมัครได้เรียนรู้หลักการที่ถูกต้อง และเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บร้อนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

4. ควรมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านเป็นระยะ เพื่อทราบถึงข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านให้ดียิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับอาสาสมัครตำรวจบ้าน

ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานเป็นอาสาสมัครตำรวจบ้าน จะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความพร้อมที่จะเสียสละเวลาส่วนตัว มาทำงานเพื่อชุมชน มีจิตสาธารณะ
2. มีสัมพันธภาพที่ดี พุดจาสุภาพ เรียบร้อย
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ
4. ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ใส่ใจในปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
5. รู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ว่าควรทำไม่ควรทำอะไรบ้าง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรการศึกษาวิจัยเชิงประเมินผลการดำเนินโครงการอาสาสมัครตำรวจบ้าน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการขยายพื้นที่การศึกษาในระดับอำเภอ และจังหวัด เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างยิ่งขึ้น ประกอบกับให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการดำเนินงานโครงการตำรวจบ้านในระดับชุมชนต่างๆ