

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย
ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาเจตคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ จากการดำเนินโครงการของชุดปฏิบัติการ
การมวลชนสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

5.2.1 ขั้นการเตรียมการ เป็นขั้นที่ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาหลักการและทฤษฎีเกี่ยว
กับกระบวนการและวิธีการของโครงการมวลชนสัมพันธ์ จากตำรา วิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยว
ชาญ รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมกับโครงการมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง

5.2.2 ขั้นดำเนินการวิจัย

ประชากรได้แก่ ประชาชนในหมู่บ้านที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น ได้
พบว่าเป็นหมู่บ้านที่มีปัญหาและอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 หมู่บ้าน
กลุ่มตัวอย่าง ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกระทำดังนี้

1) ได้ทำการสุ่มหมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)
จำนวน 3 หมู่บ้านจาก 10 หมู่บ้าน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ประกอบด้วย

(1) กรรมการหมู่บ้านจำนวน 118 คน

(2) ประชาชนทั่วไปจำนวน 203 คน

5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นคือ
แบบสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับการฝึกอบรมมวลชนสัมพันธ์เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานของตำรวจ โดยการศึกษา เอกสาร ตำรา ทฤษฎี วิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นแบบ Checklist

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ (โดยส่วนรวม) มีคำถาม ทั้งหมด 86 ข้อ ซึ่งถามความรู้สึกในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 6 ด้าน

ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 20 ข้อ

ด้านบริการ จำนวน 16 ข้อ

ด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 14 ข้อ

ด้านความยุติธรรม จำนวน 12 ข้อ

ด้านการอุทิศตน จำนวน 12 ข้อ

ด้านประสิทธิภาพ จำนวน 12 ข้อ

คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ตัวเลือกคือ เห็นด้วย-อย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ทั้ง Pre-test และ Post-test เป็นแบบสัมภาษณ์ชุดเดียวกัน

5.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้ชี้แจงและอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

2) ผู้วิจัยพร้อมทั้งผู้ช่วยวิจัย เริ่มเก็บข้อมูลในหมู่บ้านกลุ่มตัวอย่าง ก่อนเริ่มโครงการมวชนสัมพันธ์ เป็นเวลา 1 สัปดาห์ (Pre-test)

3) หลังจากเสร็จสิ้นโครงการมวชนสัมพันธ์แล้ว ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้ทั้งระยะทางเป็นเวลา 1 สัปดาห์ จึงเข้าเก็บข้อมูล (Post-test)

5.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่อง computer คำนวณหาค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนตัว และคำนวณค่าที่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเจตคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจก่อนการอบรม และหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวชนสัมพันธ์และคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์

5.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.3.1 คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่มีต่อการตรวจ

1) คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนเพศชายและหญิง ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงต่อการตรวจในทางบวกมากขึ้น

2) คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งมีอายุระหว่าง 12-21 ปี และกลุ่มวัยผู้ใหญ่ ซึ่งมีอายุระหว่าง 22-65 ปี ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมของกลุ่มวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ ส่วนประชาชนกลุ่มวัยชราซึ่งมีอายุระหว่าง 66-84 ปี มีเพียงด้านเดียวคือด้านการบริการที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ และคะแนนเฉลี่ยของเจตคติโดยส่วนรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จนถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 (เดิม) ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับ ม.1-3 หรือ มศ.1-3 ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริการ ความยุติธรรม และประสิทธิภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความซื่อสัตย์ การอุทิศตน และคะแนนเฉลี่ยของเจตคติโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่ได้รับการศึกษาระดับ ม. 1-3 หรือ มศ. 1-3 ต่อการตรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับ ม. 4-6 หรือ มศ. 4-5 ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน ด้านประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่ได้รับการศึกษาระดับ ม.4-6 หรือ ม.ศ. 4-5 ในด้านต่าง ๆ และโดยส่วนรวมต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับประโยควิชาชีพ หรือ ประกาศนียบัตรการศึกษา และระดับประโยควิชาชีพชั้นสูงหรือประกาศนียบัตรการศึกษาชั้นสูง หรือเทียบเท่า ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนทั้ง 6 ด้านและโดยส่วนรวมต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้านมีด้านบริการ ความซื่อสัตย์ ประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นและโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในด้านต่าง ๆ และโดยส่วนรวมต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษา ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวม มีด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริการและประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การอุทิศตน และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

4) คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน และโดย

ส่วนรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้างต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพหัตถกรรม ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ในด้านความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และการอุทิศตน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และในด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริการ ประสิทธิภาพ และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพหัตถกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริการ ประสิทธิภาพ และโดยส่วนรวมต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

คะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพรับราชการ ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ มีเพียงด้านประสิทธิภาพ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ และโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพรับราชการ ต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

ส่วนคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของประชาชนผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ก่อนและหลังการอบรมของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ทั้ง 6 ด้าน และโดยส่วนรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยของเจตคติของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยผู้ที่มีสถานภาพเป็นกรรมการหมู่บ้านจำนวน 118 คน และ ผู้ที่มีสถานภาพเป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 203 คนต่อตำรวจโดยส่วนรวมในทางบวกมากขึ้น

5.3.2 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ประชาชนเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อตำรวจทั้ง 6 ด้าน อยู่ระหว่าง .64-.79 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสัมภาษณ์มีความเชื่อมั่น .93

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น มีผลทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกประเภทมีเจตคติต่อตำรวจเกี่ยวกับด้านมนุษยสัมพันธ์ บริการ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การอุทิศตน และประสิทธิภาพ เป็นไปในทางบวกมากขึ้น ซึ่งหมายความว่าโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ภาพพจน์ของตำรวจในทัศนะของประชาชนดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจกรรมทั้งปวงของโครงการมวลชนสัมพันธ์เน้นที่การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์พยายามอย่างยิ่งที่จะเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ทางบวกต่อประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในทุกๆ ด้าน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในสถานการณ์ (situation) ใหม่ แทนความรู้สึกไม่พึงพอใจในสถานการณ์ (situation) เดิม ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างตำรวจและประชาชนเป็นไปในทางลบ (ธรรมรงค์, 2529) เนื่องจากตำรวจเป็นปัจจัยหนึ่งของสถานการณ์ (situation) นั้น ๆ ดังนั้นประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น

อนึ่ง ผลการวิจัยที่พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น อาจอธิบายได้อีกทางหนึ่งโดยหลัก hedonism ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการเปลี่ยนเจตคติ (Schneider, 1976) กล่าวคือ บุคคลจะคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนตนนี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนเจตคติ เป็นที่เห็นได้ชัดว่าโครงการมวลชนสัมพันธ์มีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความต้องการทางสรีระ ความรู้ความเข้าใจ ความปลอดภัย เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าโครงการมวลชนสัมพันธ์นำมาซึ่งประโยชน์ส่วนตนของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผลของการปฏิบัติการของชุดมวลชนสัมพันธ์จึงสามารถทำให้ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกประเภทมีความคิดเห็นหรือ เจตคติต่อตำรวจในทางบวกมากขึ้น มีเพียงกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 66-84 ปี ที่ด้านการบริการ มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ และคะแนนเฉลี่ยของเจตคติโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติการของชุดมวลชนสัมพันธ์ ไม่สามารถเปลี่ยนเจตคติของประชาชนกลุ่มวัยชราได้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนกลุ่มวัยชรามีเจตคติต่อตำรวจในลักษณะ เดิมมานานแล้ว การที่จะเปลี่ยนเจตคติของคนกลุ่มนี้จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่มีประสิทธิภาพสูงและใช้เวลานานพอสมควร

5.5 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับโครงการมวลชนสัมพันธ์

- 1) การเลือกโครงการพัฒนาหมู่บ้าน หรือการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ควรเลือกโครงการและหัวข้อที่ประชาชนต้องการ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ
- 2) ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชน ในเรื่องเกี่ยวกับโครงการมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงหลักการและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของโครงการ

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับกรมตำรวจ

- 1) ควรจัดให้มีการสัมมนาร่วมกันระหว่างหัวหน้าส่วนราชการระดับปฏิบัติ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการมวลชนสัมพันธ์ เพื่อจะได้ศึกษาปัญหาต่าง ๆ เสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินการตามโครงการเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง
- 2) ควรจัดให้มีการประกวดกิจกรรมหรือประกวดความก้าวหน้า ความสำเร็จ หลังจากโครงการมวลชนสัมพันธ์ได้เข้าทำการอบรม เพื่อให้ประชาชนและข้าราชการตำรวจมีความตื่นตัวอยู่เสมอ

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหมู่บ้านที่อยู่ในโครงการมวลชนสัมพันธ์และอยู่นอกโครงการมวลชนสัมพันธ์
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่เจาะลึกถึงความรู้สึกและความต้องการของประชาชนที่มีต่อโครงการมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติให้ได้ผลดียิ่งขึ้น