

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย
- 5.2 วิธีดำเนินการวิจัย
- 5.3 สรุปผลการวิจัย
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยต่อปัจจัย และระหว่างปัจจัยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปราม ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,109 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากตารางของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน จำแนกเป็นสัญญาบัตร จำนวน 37 คน และชั้นประทวน 274 คน และทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ สถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถานีตำรวจภูธรอำเภอ และกิ่งอำเภอ 25 สถานี จำนวนแบบสอบถาม 311 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 311 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC⁺ เพื่อคำนวณค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation แบบ Pearson's Product Moment) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation) และสมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression แบบ Stepwise)

5.3 สรุปผลการวิจัย

1) สถานภาพส่วนตัวของตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ส่วนมากมีชั้นยศระดับชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 88.10 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.40 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.90 และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ป้องกันปราบปรามไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.50

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ($\bar{X} = 3.21$) และในรายละเอียดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่อง

1) สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างไม่มีปัญหา ($\bar{X} = 3.65$)

2) ความพอใจในงานอาชีพนี้โดยรวม ($\bar{X} = 3.64$)

3) ความรู้สึกมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ($\bar{X} = 3.54$)

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ($\bar{X} = 3.34$) และในรายละเอียดปัจจัยที่อยู่ในระดับ "มาก"

ได้แก่

1) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.69$)

2) นโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.55$)

3) ลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.54$)

4) ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัย และสถานภาพทางสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงตามลำดับ ดังนี้ .4574, .4507, .4342, .4662, .4004, .4711, .5336, .4368, .4255, .3183, .4022 และ .4496 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต่างมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ 12 ตัว ปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เพียง 3 ตัว คือ การยอมรับนับถือ, สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ส่วนตัวแปรอิสระอีก 9 ตัว คือ การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัย และสถานภาพทางสังคม ถูกตัดออกจากสมการ เพราะเหตุว่า ไม่ได้ช่วยให้สมการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปรามได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) การค้นหากลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันปราบปราม ปรากฏว่าประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 3 ตัว เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ คือ การยอมรับนับถือ, สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่เกี่ยวกับตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .5990 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 35.88 ได้สมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานตามลำดับ ดังนี้

$$Y = 1.5125 + 0.2598X_7 + 0.1257X_4 + 0.1155X_1$$

$$Z = 0.3498Z_7 + 0.1992Z_4 + 0.1734Z_1$$

5.4 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลไว้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับ

"ปานกลาง" แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" ในเรื่องความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่น ความพึงพอใจในอาชีพ และความรู้สึกรักมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แม้ในสภาพปัจจุบันข้าราชการตำรวจจะถูกมองว่าขาดความซื่อสัตย์สุจริต ขาดความยุติธรรมต่อประชาชน และไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่คำขวัญที่ว่า "เราอยู่ไหนประชาชนอุ่นใจทั่วกัน" แต่ในสภาพของการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ข้าราชการตำรวจเองมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มกำลังความสามารถดังจะเห็นได้จาก ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจต่ออาชีพของตนเอง รู้สึกมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีซึ่งตำรวจได้รับการฝึกอบรมให้มีความรักสมัครสมานสามัคคี รู้จักเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ กรณูปราณีต่อประชาชน มุ่งดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม เป็นต้น และเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามต้องใช้ความรู้ความสามารถทักษะทางด้านการป้องกันและปราบปราม รวมทั้งความเสี่ยงต่อภัยอันตรายต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากการวิจัยของ ธีระบุรณ์ สมบูรณ์ (2527) ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ กำลังเจ้าหน้าที่ทั้งปริมาณและคุณภาพไม่เพียงพอ งบประมาณและสวัสดิการยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง และเครื่องมือสื่อสาร ยังขาดแคลน การขาดการบำรุงขวัญและขาดการจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย โสภานุตร (2536) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ "มาก" โดยเฉพาะในด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับ "น้อย" ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ฐานะทางสังคม สภาพการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและสวัสดิการ ซึ่งจะเห็นว่า แม้แต่เสมียนคดีในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สังกัดตรวจภาค 4 ก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" (ชูรัตน์ ปานเพง้า, 2537) ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนี้ ส่วนมากแล้วตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ อำนวยความสะดวก หรือป้องกันรักษาชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แม้ว่าภารกิจของตำรวจจะมีความยากลำบาก ต้องตั้งอยู่บนกฎหมายหรือกฎระเบียบมากมาย รวมทั้งต้องเสี่ยงภัยอันตราย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

"ปานกลาง" แต่ที่อยู่ในระดับ "มาก" ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และลักษณะงาน จะเห็นได้ว่าตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานซึ่งในที่นี้อาจจะหมายถึง เพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน อยู่สายงานต่างกัน แต่ต้องทำงานประสานกัน เช่น ฝ่ายสืบสวน สอบสวน เป็นต้น หรืออาจจะเป็นการพลเรือนในสายการปกครอง เช่น นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานประสานสัมพันธ์กัน ถ้าบุคคลเหล่านี้ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้วก็จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น การติดต่อประสานสัมพันธ์ก็ไม่น่าเป็นปัญหาอุปสรรค ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แล้ว นโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นข้อกำหนดหรือแนวทางในการดำเนินงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติ จะเห็นว่าถ้าผู้บริหารมีการวางแผนที่ดี มีนโยบายและเป้าหมายที่เด่นชัด มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลก็ย่อมส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความสุข มีความตั้งใจที่จะสร้างผลงาน ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บังคับบัญชาปราศจากแนวนโยบายการวางแผนหรือหลักการบริหารที่ดี ขาดทิศทางในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาก็สับสน ไม่รู้ว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร นอกจากนี้การมอบหมายงานก็ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ สารวัตนะ (2526) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับนโยบายและการบริหารงาน นอกจากนี้ อำนาจ เตชะสุข (2533) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเขตการศึกษา 7 จากปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจูงใจ 10 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" เรียงจากลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ การได้รับความสำเร็จสภานการทำงาน ลักษณะของการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุลชีพ โสมาบุตร (2536) ที่พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ "ปานกลาง" สุวัฒน์ อมรวิวัฒน์ (อ้างถึงในจุลชีพ โสมาบุตร, 2536) สารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับต่ำ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จากภารกิจหน้าที่ของตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปรามจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามแนวนโยบายและการบริหารของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม มีการประสานสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงานรวมทั้งลักษณะงาน ความยากง่ายของงานที่ต้องปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บังคับบัญชาก็จำเป็นต้องสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้น เพื่อให้ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งหมด 12 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก และอยู่ในระดับ "ปานกลาง" นั้นหมายความว่าปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ในทิศทางเดียวกัน คือถ้าปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัยเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย แต่ก็ไม่ได้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ค่อยเป็นค่อยไปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่การยอมรับนับถือซึ่งเป็นการยอมรับในผลการปฏิบัติงานการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดีทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสำเร็จในภารกิจการทำงานตามเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้ สภาพการทำงานหรือลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับความรู้ความสามารถ ทักษะหรือประสบการณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาอุปสรรค หรือความขัดแย้งในการปฏิบัติงานหรือเพื่อนร่วมงานก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ นโยบายการบริหารและการปกครองของผู้บังคับบัญชา ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง โดยเฉพาะผู้บริหารที่มอบหมายงานเข้าซ้อน การแก่งแย่งอำนาจ การดำเนินงานที่ขาดการเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ใช้ประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราศัย สังขทรัพย์ (2521) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูง คือลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ และ Blum และคณะ (อ้างถึงใน สุกุล แสงแก้ว, 2523) ปัจจัยที่ตำรวจไม่พึงพอใจในงาน คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ไปนั้นน้อย งานที่ต้อง

ปฏิบัติในเวลากลางคืนและความไม่ยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

4. ปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการ บริหารปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ นั้น เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความต้องการหรือพึงปรารถนาที่จะให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือแม้ แต่ประชาชน ยอมรับในผลการปฏิบัติงานของตนเอง ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับความสงบสุขของประชาชน โดยใช้กฎหมายที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสุจริตชน และใช้กฎหมายบังคับลงโทษแก่ผู้ประพฤติตนไม่สุจริต เพื่อปฏิบัติภารกิจสำเร็จตามจุดมุ่งหมายแล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็มีความต้องการการยกย่องชมเชย การกล่าวถึงในทางที่ดี การให้รางวัล และการนำไปเป็นตัวอย่างหรือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติภารกิจ ขณะเดียวกันตำรวจทุกคนก็ต้องการสภาพการทำงานที่ดี โดยเฉพาะในด้านความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในสำนักงาน เพราะตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านป้องกันปราบปรามมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ เพื่อผลในการปฏิบัติหน้าที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังผลการวิจัยของ ชูรัตน์ ปานเหง้า (2537) พบว่า ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่เสมือนคดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ "มาก" ในด้านบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ไวล (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2537) ได้พบว่า นักศึกษาปริญญาโทที่ต้องการออกไปประกอบอาชีพครุมีความต้องการด้านความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่สบาย สภาพการทำงานดี การได้รับการยอมรับนับถือ การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและโอกาสที่จะเป็นของตนเอง และงานวิจัยของ สมชาย นิยมขันธ์ (2537) พบว่า โดยภาพรวมสถานีตำรวจภูธรอำเภอ สังกัดตำรวจภาค 4 ปฏิบัติงานตามโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับ "มาก" ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ผลการดำเนินงานตามโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อยู่ในระดับ "มาก" ปัจจัยที่นำมาศึกษาแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กับผลการดำเนินงานตามโครงการและระหว่างปัจจัยแต่ละตัวต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามโครงการประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา 2) ด้านกระบวนการสื่อสารข้อมูล 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในโครงการ 4) ด้านการวางแผนและการควบคุม 5) ด้านสมรรถนะของหน่วยงาน และ 6) ด้านการสร้าง ความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของงาน

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง นับว่าเป็นสิ่งที่ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้บริหารงานตำรวจทุกระดับให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในท้องที่ที่ทุรกันดาร
2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความยุติธรรม และสนับสนุนในความก้าวหน้าของข้าราชการตำรวจ และการจัดสรรสวัสดิการอย่างเพียงพอ
3. ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนมากอยู่ในระดับ "ปานกลาง" โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารงานตำรวจควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารหรือการตัดสินใจมากขึ้น และให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงาน
4. ด้านสภาพการทำงาน ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรจัดสรรค่าตอบแทน ค่าครองชีพ หรือ เบี้ยเลี้ยงให้เพียงพอ และการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว
6. ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย
7. ด้านความก้าวหน้า ควรเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เป็นการฝึกอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้บังคับบัญชาควรปกป้องคุ้มครองผู้ใต้บังคับบัญชาที่ถูกกลั่นแกล้ง หรือร้องเรียนเมื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและยุติธรรมแล้ว
9. จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารงานตำรวจจึงควรให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ เช่น ด้านความก้าวหน้า, ด้านความรับผิดชอบ, เงินเดือน และสวัสดิการ, ความสำเร็จในงาน, ด้านความมั่นคงปลอดภัย, สภาพการทำงาน, สภาพทางสังคมโดยการปรับปรุงและพัฒนาทั้งทางด้านบุคลากรตำรวจ งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนอาคารสถานที่ทำงาน และที่พักอาศัย รวมทั้งการจัดสวัสดิการให้เพียงพอ

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ในด้านการสืบสวน สอบสวนและจราจร เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
- 2) ควรศึกษาวิจัยแบบเจาะลึก (เชิงคุณภาพ) ในปัจจัยด้านความก้าวหน้าของตำรวจเพื่อให้ทราบถึงแนวทางและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการป้องกันและปราบปราม
- 3) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ