

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายเรียงตามลำดับดังนี้

ลักษณะของประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 76 คน (เฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำงานที่สายตรวจเท่านั้น) ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 100 คน โดยแบ่งการสุ่มตามเขตตรวจของตำรวจสายตรวจอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ซึ่งแบ่งเป็น 4 เขต เขตละ 25 คน

สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจสายตรวจอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจจรดจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจตำบล สายตรวจจรดจักรยานยนต์ มีมากที่สุดถึงร้อยละ 86.8 อายุราชการ แบ่งออกเป็น น้อยกว่า 6 ปี 6-10 ปี 10 ปีขึ้นไป อายุราชการ 10 ปีขึ้นไปมีมากที่สุด ร้อยละ 43.4 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีมากที่สุด ร้อยละ 78.9 รายได้ 5,001-7,000 บาท มีมากที่สุด ร้อยละ 69.7 แต่งงานแล้วมีมากที่สุด ร้อยละ 71.1 สถานที่พักอาศัย บ้านพักราชการมีมากที่สุด ร้อยละ 48.7 (ตารางที่ 3)

สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนจังหวัดขอนแก่น เป็นหญิง ร้อยละ 54.0 ชาย ร้อยละ 46.0 อาชีพค้าขายมีมากที่สุด ร้อยละ 47.0 ระดับการศึกษานุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ประถมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีมากที่สุด ร้อยละ 18.0 (ตารางที่ 4)

เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 43 คน (เฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่พาหน้าที่สายตรวจเท่านั้น) ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมุกดาหาร สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 100 คน โดยแบ่งการสุ่มตามเขตตรวจของตำรวจสายตรวจอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 เขต เขตละ 25 คน

สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจสายตรวจอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สายตรวจจรยนต์ สายตรวจจรธจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจตำบล สายตรวจจรธจักรยานยนต์มีมากที่สุด ร้อยละ 65.1 อายุราชการแบ่งออกเป็น น้อยกว่า 6 ปี 6-10 ปี 10 ปีขึ้นไป อายุราชการน้อยกว่า 6 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 53.5 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีมากที่สุด ร้อยละ 88.4 รายได้ 5,001-7,000 บาท มีมากที่สุด ร้อยละ 88.4 แต่งงานแล้วมีมากที่สุด ร้อยละ 53.5 สถานที่พักอาศัย บ้านพักราชการมีมากที่สุด ร้อยละ 60.5 (ตารางที่ 3)

สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนจังหวัดมุกดาหาร เป็นหญิง ร้อยละ 54.0 ชาย มีน้อย ร้อยละ 46.0 อาชีพค้าขายมีมากที่สุด ร้อยละ 68.0 ระดับการศึกษา ประถมศึกษาตอนปลายมีมากที่สุด ร้อยละ 31.0 (ตารางที่ 4)

เจตคติต่อการเป็นตำรวจของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด มีค่าเฉลี่ย 27.76 (สูงกว่าคะแนนกึ่งกลาง) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.86 ค่านิยมในการทำงานของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด มีค่าเฉลี่ย 85.28 (สูงกว่าคะแนนกึ่งกลาง) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.94 พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด มีค่าเฉลี่ย 105.63 (สูงกว่าคะแนนกึ่งกลาง) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13.01 จะเห็นได้ว่าคะแนนเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนกึ่งกลางของพิสัยคะแนน

สมมติฐานข้อที่ 1 ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมจะมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม เจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม และไม่เหมาะสม มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 8) และเช่นเดียวกัน ตำรวจสายตรวจจังหวัดมุกดาหาร ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม และไม่เหมาะสม มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 8) เมื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจของทั้ง 2 จังหวัด แล้ว พบว่าตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ทั้งที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 8) เจตคติต่อการเป็นตำรวจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ซึ่งมีต่อการเป็นตำรวจของตำรวจแต่ละคนที่มีต่ออาชีพตำรวจ ในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ อาจกล่าวได้ว่า ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารที่มีความเจริญแตกต่างกัน แต่ก็มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกัน และเนื่องจากเจตคติต่อการเป็นตำรวจของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้มีความเข้มอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้เพราะว่าเจตคติที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นเจตคติที่มีความเข้มในระดับสูง (Saks & Krupat, 1988)

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ว่า

1. ลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ในความหมายของตำรวจ อำนาจและหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ แสดงให้เห็นว่าตำรวจมีภารกิจและหน้าที่มากมาย โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งตำรวจสายตรวจมีหน้าที่ในการตรวจตราในพื้นที่รับผิดชอบ ให้บริการต่อประชาชนหรือสาธารณชนตามที่ได้รับมอบหมาย สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือชุมชนในเขตตรวจด้วยการสอบถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่จะสามารถทำได้ จากลักษณะงานดังกล่าวทำให้ตำรวจสายตรวจเป็นตำรวจที่ใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนอยู่ตลอดเวลามากกว่าตำรวจที่รับผิดชอบงานในลักษณะอื่น ๆ แต่ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ ต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนใหญ่ จากลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าวจึงทำให้ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 6)

2. ลักษณะของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 78.9 ตำรวจสายตรวจจังหวัดมุกดาหาร มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 88.4 จะเห็นได้ว่าตำรวจสายตรวจจังหวัดมุกดาหารมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าก็ตาม แต่ไม่ทำให้เจตคติต่อการเป็นตำรวจของทั้ง 2 จังหวัดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับของ การุณย์ สุตยสรณคม (2538) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการเป็นตำรวจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจและ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมจะมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารที่มี พฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม มีค่านิยมในการทำงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .001$) (ตารางที่ 9) ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นไปตาม สมมติฐาน โดยพบว่าตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด ที่มีพฤติกรรมในการทำงานเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ค่านิยมในการทำงาน เท่ากับ 89.71 ที่มีพฤติกรรมในการทำงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ค่านิยมในการทำงาน เท่ากับ 79.97 (ตารางที่ 9) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา ศรีจินดารัตน์ (2533) ได้ศึกษาพัฒนาการเอกลักษณ์แห่งอิทธิที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่า ในการทำงานหรือค่านิยมในการทำงานในวัยรุ่นไทยภาคใต้ พบว่านักเรียนที่มีประสบการณ์ ในการทำงานสูงมีบทบาทต่อการรับรู้คุณค่าของการทำงานมาก

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจ สายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ตามอายุราชการมีการแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ น้อยกว่า 6 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อายุราชการน้อยกว่า 6 ปี สายตรวจจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 26.3 ตำรวจสายตรวจจังหวัดมุกดาหาร ร้อยละ 53.5 อายุราชการ 6-10 ปี สายตรวจจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 30.3 สายตรวจจังหวัดมุกดาหาร ร้อยละ 23.3

อายุราชการ 10 ปีขึ้นไป สายตรวจจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 43.3 สายตรวจจังหวัดมุกดาหาร ร้อยละ 23.3 จะเห็นได้ว่าอายุราชการของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัดแตกต่างกัน (ตารางที่ 3) จึงทำให้มีค่านิยมในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา ศรีจินดารัตน์ (2533) ได้ศึกษาพัฒนาการเอกลักษณ์แห่งอิทธิที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าในการทำงานหรือค่านิยมในการทำงานในวัยรุ่นไทยภาคใต้ พบว่านักเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีบทบาทต่อการรับรู้คุณค่าของการทำงานมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ
ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน คือ พบว่าค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจทั้งจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในจังหวัดขอนแก่น และที่ระดับ .001 ในจังหวัดมุกดาหาร แต่เจตคติต่อการเป็นตำรวจกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหารไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 10) สอดคล้องกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมและไม่เหมาะสม มีเจตคติไม่แตกต่างกัน

ส่วนค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในจังหวัดขอนแก่น และที่ระดับ .001 ในจังหวัดมุกดาหาร (ตารางที่ 10) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ (ตารางที่ 10) ค่านิยมในการทำงานหมายถึง ความเชื่อหรือมาตรฐานในการตัดสินใจในการทำงานของแต่ละบุคคลโดยมีหลักการว่าทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานในหน้าที่ในสิ่งที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับผู้นับถือเกี่ยวกับสถานการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับได้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จากลักษณะงานของตำรวจสายตรวจมีลักษณะ เป็นงานที่ให้บริการกับประชาชนทั่วไป โดยออกตรวจงานเขตพื้นที่

รับผิดชอบ โดยมีผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการปฏิบัติอยู่ห่าง ๆ ทำให้ตำรวจให้บริการกับประชาชนอย่างมีอิสระพอสมควรทำให้ตำรวจสายตรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามอุดมการณ์อุดมคติ ที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมภายในเขตตรวจที่รับผิดชอบ เช่น การช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากกับประชาชน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานตำรวจขณะที่ออกปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งงานสายตรวจเป็นงานที่ให้บริการเสียเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีปัจจัยแทรกซ้อนอย่างอื่นเข้ามากระทบ สายตรวจสามารถทำงานได้ตามเจตนาและอุดมการณ์ของตนภายใต้หน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งแตกต่างจากงานตำรวจในสายอื่นที่ผู้ปฏิบัติอาจต้องรับฟังคำขอร้อง คำสั่งหรืออื่น ๆ จากบุคคลอื่น เช่น งานสอบสวน เป็นต้น การทำงานของตำรวจสายตรวจจึงมีความสัมพันธ์กับค่านิยมในการทำงาน

จากผลการวิจัยสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า

1. สภาพเศรษฐกิจสังคมของจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร มีความต่างกันแต่การได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเหมือนกัน โดยจะมีความเป็นไปในทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกันและเจตคติในกลุ่มตัวอย่างนี้มีความเข้มอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน และอาจเป็นเพราะตำรวจสายตรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ขาดการฝึกอบรม และมีความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับ รวมไปถึงกฎหมายไม่เพียงพอ เมื่อออกปฏิบัติหน้าที่ต้องเผชิญกับปัญหา และบุคคลที่ระดับการศึกษาค่อนข้างสูงมีความเข้าใจในกฎหมาย ทำให้ตำรวจสายตรวจขาดความมั่นใจในการแสดงพฤติกรรม อีกทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือเสนอแนะการปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ต้องรอฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา บางครั้งคำสั่งก็ขัดกับความรู้สึกนึกคิด ประสพการณ์ แนวทางที่เคยปฏิบัติ แต่ต้องฝืนปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมไปตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จึงทำให้เจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

2. จากผลรวมของความคิดเห็นของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด ที่เห็นว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก มีลักษณะเหมือนกันอยู่ 2 ประการคือ ความร่วมมือจากประชาชน และผู้บังคับบัญชา อาจกล่าวได้ว่าลักษณะงานของตำรวจสายตรวจมีลักษณะเป็นงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการรักษากฎหมาย การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน อีกทั้งต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจ

ใจอย่างเฉียบพลัน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ ตามนโยบาย คำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยมีผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลการปฏิบัติ และการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้วย จากลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้เจตคติต่อการเป็นตำรวจของตำรวจสายตรวจแสดงออกมาไม่ชัดเจน จึงทำให้เจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตารางที่ 11) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับผู้นับถือเกี่ยวกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงาน จะเห็นได้ว่าสภาพเศรษฐกิจและสังคมในจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกับจังหวัดมุกดาหาร โดยจังหวัดขอนแก่นมีสภาพความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมากกว่าจังหวัดมุกดาหาร ประชาชนที่อยู่อาศัยในจังหวัดขอนแก่นมีความแตกต่างกัน ในด้านอาชีพ ระดับการศึกษา การเกิดอาชญากรรม หรือความไม่เรียบร้อยมีจำนวนมากทำให้มีเหตุการณ์ไม่สงบเกิดขึ้นมากจึงทำให้งานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นมีมากกว่าตำรวจสายตรวจจังหวัดมุกดาหาร จึงไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยเร็วเท่าสายตรวจจังหวัดมุกดาหาร จากองค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจทั้ง 2 จังหวัด เพราะสภาพเศรษฐกิจและสังคมยังเจริญมากเท่าใด ปัญหาต่าง ๆ ก็มากขึ้นตามลำดับ เช่น ปัญหาอาชญากรรม ตำรวจสายตรวจเป็นส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่ตรวจตราดูแลรักษาความสงบสุขภายในชุมชน และบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนในประเทศจึงส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกัน

การประเมินผลตามโครงการโรงพักของเราได้ให้ความสำคัญความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนโดยดูจากเจตคติของประชาชนต่อตำรวจและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า เจตคติของประชาชนต่อตำรวจสายตรวจอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 16) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานระหว่างตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 20) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย จากผลการวิจัยแสดงว่าการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจที่ปรากฏแก่สายตาและในความรู้สึกของประชาชนในปัจจุบันยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร สาเหตุที่ทำให้ผลการวิจัยปรากฏดังกล่าวนั้น อาจเป็นผลมาจากหลายสาเหตุและผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สนั่น ตูจินดา (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจท้องที่ในเขตกองบัญชาการตำรวจภูธร 1" พบว่าประชาชนต้องการให้ตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่มากกว่าที่เป็นอยู่ ต้องการให้นายตำรวจสัญญาบัตรออกตรวจด้วย ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมต้องปรับปรุงในการปราบปรามคดีประทุษร้ายต่อร่างกาย และประทุษร้ายต่อทรัพย์สินตลอดจนต้องเพิ่มอัตราการจับกุมผู้กระทำความผิดให้มากขึ้น ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจนั้น ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระดับต่ำมาก ส่วนใหญ่ของประชาชนที่ไม่ยอมไปแจ้งความเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น เพราะเห็นว่าตำรวจไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ ประชา พรหมนอก (2529) ได้กล่าวว่า "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานนั้นมีผลจากการเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล..." ชาตรี ปรีชากุล (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในจังหวัดขอนแก่น" ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจจังหวัดขอนแก่น ในด้านการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ "มาก"

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า

1. ความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพของประชาชน อาชีพแต่ละอาชีพมีภารกิจ และความสัมพันธ์กับตำรวจแตกต่างกัน เช่น อาชีพรับราชการปฏิบัติหน้าที่ และประสานงานกับตำรวจมีหน่วยงานอยู่ใกล้เคียงกัน ย่อมรับทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวในวงการตำรวจและใกล้ชิดตำรวจมากกว่าอาชีพอื่นอีกทั้งเป็นอาชีพที่มีเกียรติ แต่ในบางครั้งก็ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไปเมื่อกระทำผิด ก็อาจมีอคติที่ไม่ดีต่อตำรวจเมื่อถูกจับกุม อาชีพรับจ้างเป็นอาชีพที่ต้องใช้แรงงานแลกกับค่าตอบแทน ย่อมต้องการการบริการจากตำรวจทั้งทางด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการบริการทางสังคม จากตำรวจเป็นสำคัญ ทั้งยังต้องการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มอาชีพรับจ้างกับอาชีพตำรวจ อาชีพเกษตรกรเป็นกลุ่มที่ต้องการความคุ้มครองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากตำรวจเป็นหลักสำคัญ อาชีพค้าขายเป็นกลุ่มที่ต้องการได้รับการบริการจากตำรวจ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการบริการทางสังคม จากความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอาชีพกับภารกิจของตำรวจที่ตอบสนองต่อกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเกิดความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุริข พิงพราย (2534) เรื่อง "ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกตามทัศนะของประชาชน 4 กลุ่มอาชีพในแต่ละจังหวัด คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย ข้าราชการ และอาชีพรับจ้าง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจในเขตพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ตามความรู้สึกของประชาชนส่วนใหญ่ แยกออกเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่สม่ำเสมอ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อประชาชนมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ สร้างศรัทธาให้แก่ประชาชนปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัย และคุณธรรม ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย มีการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน

2. ความแตกต่างระหว่างรายได้ของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ สุขประเสริฐ (2525) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน" พบว่าประชาชนที่มีรายได้สูง เห็นว่าตำรวจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพแต่ประชาชนที่มีรายได้น้อยกลับเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีประสิทธิภาพต่ำ จาก

งานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่ารายได้มีผลก่อให้เกิดความแตกต่างในทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในทางบวก และทางลบ

3. ประชาชนที่มีประสบการณ์ทางตรง และทางอ้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจต่างกัน มีความพึงพอใจหรือทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สืบศักดิ์ พันธุ์สุระ (2533) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจในเขตสถานีตำรวจนครบาลสามเสน" พบว่า การที่ประชาชนได้ไปพบติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วจะมีความรู้สึกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทางลบในส่วนที่เกี่ยวกับประสบการณ์ทางอ้อมของประชาชน ซึ่งหมายถึงการได้รับข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และคำบอกเล่าต่าง ๆ จะเห็นได้ว่ามีผลต่อทัศนคติเช่นกัน เช่นเดียวกับกองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520) ศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล" ผลการวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละของประชาชนที่เคยไปติดต่อกับตำรวจ มีทัศนคติในทางลบสูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยไปติดต่อกับตำรวจ

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานระหว่างตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น มีค่าเฉลี่ย 51.16 และจังหวัดมุกดาหาร มีค่าเฉลี่ย 50.69 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางบวก จากงานวิจัยไชยศ เหมะรัชตะ (2526) และ สนั่น ตู้จินดา (2529) พบว่าเจตคติของประชาชนต่อตำรวจว่าเป็นไปในทิศทางลบมากกว่า จากการเปรียบเทียบผลการวิจัยในอดีตและปัจจุบันดังกล่าว ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจตคติของประชาชนต่อตำรวจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปในทางบวก ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากนโยบายของกรมตำรวจที่ได้พยายามพัฒนางานของตำรวจให้มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และการจัดโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำรวจกับประชาชน

สรุปผลการรับรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักของเราได้ว่า การดำเนินการตามโครงการโรงพักของเราของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ไม่พบความแตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าการดำเนินการตามโครงการโรงพัก

ของเราเป็นงานนโยบายของกรมตำรวจที่มอบหมายให้สถานีตำรวจทุกแห่งปฏิบัติ แต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงโครงการดังกล่าว จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในจังหวัดขอนแก่น มีการรับรู้ถึงโครงการโรงพักของเรา ร้อยละ 28.0 ส่วนประชาชนในจังหวัดมุกดาหาร มีการรับรู้ถึงโครงการโรงพักของเรา ร้อยละ 39.0 ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนมีการรับรู้ต่อโครงการโรงพักของเราอยู่ในระดับต่ำและมีข้อสังเกตว่าประชาชนในจังหวัดขอนแก่นซึ่งเป็นจังหวัดใหญ่กลับมีการรับรู้ต่อโครงการโรงพักของเรา น้อยกว่าประชาชนในจังหวัดมุกดาหาร