

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาจิตลักษณะ คือ เจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจกับค่านิยมในการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร
4. เพื่อประเมินผลโครงการโรงพักของเรา โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจระหว่างตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม จะมีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม
2. ตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม จะมีค่านิยมในการทำงานสูงกว่าตำรวจสายตรวจที่มีพฤติกรรมการทำงานไม่เหมาะสม

3. มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ คำนียมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจ

4. พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความแตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สังกัดตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น และเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สังกัดตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร

2. ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบกำหนดจำนวน (Quota Ramdom Sampling) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สังกัดตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตเทศบาลเท่านั้น โดยเก็บจากประชากรทั้งหมดโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสังกัดตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น มีจำนวนทั้งหมด 80 คน เก็บข้อมูลได้ จำนวน 76 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร มีจำนวนประชากรทั้งหมด 47 คน เก็บข้อมูลได้ จำนวน 43 คน

ส่วนของประชาชน ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดจำนวน (Quota Ramdom Sampling) โดยการแบ่งตามเขตตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสังกัดตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งมีการแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจ ภายในเขตเทศบาลออกเป็น 4 เขต โดยวิธีกำหนดจำนวน (Quota Sampling)เขตละ 25 คน เท่ากับจังหวัดละ 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น

2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบวัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดเจตคติต่อการเป็นตำรวจ

ตอนที่ 3 แบบวัดค่านิยมในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบประเมินพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจสายตรวจ

และอุปสรรคในการทำงานของตำรวจสายตรวจ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ประชาชน แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักของเรา

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติของประชาชนต่อตำรวจ

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

สายตรวจ ข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงในการทำงานของตำรวจ

สายตรวจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตำรวจสายตรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้าสถานีแต่ละแห่งที่ทำการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ และแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมรื้อรับแบบสอบถามคืนในวันเดียวกัน โดยแจกแบบสอบถามให้ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ในวันที่ 7-10 สิงหาคม 2539 จำนวน 47 ชุด ได้รับคืน 43 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 และจังหวัดขอนแก่น ในวันที่ 11-13 สิงหาคม 2539 จำนวน 80 ชุด ได้คืน จำนวน 76 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.0

กลุ่มประชาชน ผู้วิจัยได้ให้ผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงและฝึกนักศึกษาให้เข้าใจในการสัมภาษณ์ และนักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนโดยการสัมภาษณ์ในเขตเทศบาลอำเภอเมืองมุกดาหาร ในวันที่ 7-10 สิงหาคม 2539 จำนวน

100 คน และในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ในวันที่ 11-13 สิงหาคม 2539 จำนวน 100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยคำนวณ และวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคล คำนวณเป็นร้อยละ
2. เปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม โดยการวิเคราะห์ทดสอบค่าที (t-test)
3. การแบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมและไม่เหมาะสม โดยหาค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน และผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ยขึ้นไปถือว่า มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการเป็นตำรวจ ค่านิยมในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน
5. เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร โดยการวิเคราะห์ทดสอบค่า (t-test)
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร โดยการวิเคราะห์ทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย

1. ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม เจตคติต่อการเป็นตำรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารที่มีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม และไม่เหมาะสม มีค่านิยมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .001$)
3. ค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในจังหวัดขอนแก่น และที่ระดับ .001 ในจังหวัดมุกดาหาร แต่เจตคติต่อการ

เป็นตำรวจ กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหารไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการทำงานของตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหารมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานระหว่างตำรวจสายตรวจจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การรับรู้ของประชาชนจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมุกดาหาร ต่อโครงการโรงพักของเรา

6.1 ประชาชนจังหวัดขอนแก่น มีการรับรู้ต่อโครงการโรงพักของเรา ร้อยละ 28.0 ประชาชนจังหวัดมุกดาหาร มีการรับรู้ต่อโครงการโรงพักของเรา ร้อยละ 39.0 ทั้ง 2 จังหวัด มีการรับรู้ต่อโครงการโรงพักของเรา ร้อยละ 67.0

6.2 ประชาชนจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ที่รับรู้ต่อโครงการโรงพักของเราที่คิดว่า "โรงพักของเรา" เป็นโครงการที่เน้นความสำคัญ การพัฒนาให้ตำรวจยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้การบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เป็นสุจริตชน ร้อยละ 47.76 การพัฒนาจิตสำนึกของตำรวจให้รู้ว่าจะอะไรควรทำหรือไม่ควรทำในการให้บริการประชาชน ร้อยละ 25.37 การปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจให้ตำรวจทำงานได้สะดวกสบายขึ้น ร้อยละ 16.41 การพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีในการทำงานของตำรวจ ร้อยละ 10.44

6.3 ประชาชนจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ที่รับรู้ต่อโครงการโรงพักของเราที่คิดว่าการพัฒนา "โรงพักของเรา" เน้นให้เกิดประโยชน์ต่อ ประชาชนและข้าราชการตำรวจ ร้อยละ 44.77 ประชาชนผู้เป็นสุจริตชน ร้อยละ 41.79 ข้าราชการตำรวจ ร้อยละ 13.43

6.4 ประชาชนจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมุกดาหาร ที่รับรู้ต่อโครงการโรงพักของเราที่คิดว่าประชาชนจะได้รับประโยชน์จากโครงการ "โรงพักของเรา" ดังนี้ ประชาชนจะได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ ร้อยละ 47.76 ประชาชนได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 34.32 ประชาชนได้รับความยุติธรรม ร้อยละ 17.91

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมในการทำงานได้ว่ามีพฤติกรรมในการทำงานเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม ดังนั้นควรที่จะพิจารณาผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การปลูกฝังเจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงาน ด้านบวกให้กับข้าราชการตำรวจ และผู้เข้ารับการอบรมก่อนเข้ารับราชการเป็นข้าราชการตำรวจ เพื่อให้มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงานที่เหมาะสมในการเป็นตำรวจ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน พร้อมทั้งเน้นผลจากการวิจัยครั้งนี้ ข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจและค่านิยมในการทำงานด้านบวก จะมีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสม ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

2. ผู้บังคับบัญชาของกรมตำรวจควรจะมีการส่งเสริมและปลูกฝังเจตคติต่อการเป็นตำรวจ และค่านิยมในการทำงาน ให้กับข้าราชการตำรวจ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสามารถแสดงออกในทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

3. การรับรู้ของประชาชนต่อโครงการโรงพักของเรา มีน้อยมาก ผู้บังคับบัญชาของกรมตำรวจ ควรจะเน้นหนักในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ดังจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของข้าราชการตำรวจ จะเน้นให้ปฏิบัติตามนโยบายของกรมตำรวจ แต่ไม่ได้มีการสนับสนุนทางด้านงบประมาณ ทำให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจกับค่านิยมในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวน เพราะว่างานด้านสอบสวนเป็นงานที่สามารถให้คนให้โทษกับประชาชน หากพนักงานสอบสวนไม่มีความยุติธรรมแล้ว จะทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาในการทำงานของตำรวจ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อการเป็นตำรวจระหว่างกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน ในระดับสถานีตำรวจที่ตั้งกักอยู่ในตำรวจภูธรจังหวัดเดียวกัน

เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีเจตคติต่อการเป็นตำรวจสูงขึ้น

3. ควรศึกษาต่อไปในกลุ่มนักเรียนนายร้อยตำรวจ และนักเรียนพลตำรวจ โดยการวัดเจตคติของนักเรียนนายร้อยตำรวจ และนักเรียนพลตำรวจ ก่อนเข้ารับการศึกษานในหลักสูตรของกรมตำรวจ หลังจบการศึกษาและระหว่างรับราชการตำรวจ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อการเป็นตำรวจในการพัฒนาบุคลากรของกรมตำรวจต่อไป

4. ควรจะศึกษาเปรียบเทียบประชาชนที่มีอาชีพต่างกันว่ามีเจตคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจแตกต่างกันหรือไม่