

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพิงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแล้วนำมาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการศึกษา
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ คือตำบลเชียงยืน ตำบลเสือเผ่า และ ตำบลคอนเงิน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 17,425 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ คือ ตำบลเชียงยืน ตำบลเสือเผ่า และตำบลคอนเงิน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 391 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรสุ่มตัวอย่างจากประชาชน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แล้วจับสลากตามบ้านเลขที่ของสัดส่วนแต่ละหมู่บ้าน จนครบทั้ง 3 ตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

- 1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
- 2 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
- 3 การปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
- 4 การปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
- 5 การสร้างความร่วมมือกับชุมชน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ที่จะนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ลงในแบบลงรหัส
หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามกรอบการศึกษาใน 5 ด้าน โดยใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธร เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้านคือ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา และด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ตามลำดับเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 1 ดำรงปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ละเมิดสิทธิของประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 6 ดำรงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจช่วยเหลือเหมือนกับญาติ

1.2 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 2 ดำรงปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนไปตามระเบียบและแบบแผนที่กำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 6 ดำรงปฏิบัติหน้าที่กับประชาชนอย่างตรงไปตรงมา

1.3 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 5 เมื่อมีเหตุตำรวจจะออกมาตามรายละเอียด โดยทันที และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 1 ดำรงเข้ารับเหตุได้อย่างทันเวลา

1.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 5 ผู้ยามมีตำรวจไว้คอยบริการทำให้อบอุ่นใจแก่ประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 2 ดำรงเข้าตรวจทุกตรอกซอกซอยหมู่บ้านอย่างทั่วถึงทุกบริเวณ

1.5 ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยสรุป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 2 ดำรงออกให้คำแนะนำการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 5 ดำรงรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ตำบล คือ ตำบลเขียงยืน อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ตำบล คือ ตำบลคอนเงิน และตำบลเสื่อเต่า ตามลำดับและเมื่อพิจารณาจำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ พบว่า

ตำบลเขียงยืน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสรุป ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ

ตำบลเสื่อเต่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้านและอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสรุป ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ

ตำบลคอนเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสรุป ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับข้อเสนอแนะจากค่าความถี่มากไปหาค่าความถี่น้อยคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรจัดเวรยามเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับตำรวจอาสาของหมู่บ้านเพื่อออกตรวจพื้นที่ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าหมู่บ้านเพื่อรับทราบปัญหาในแต่ละวันที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

3.2 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความคล่องตัวสูงและเหมาะสม ออกไปปฏิบัติหน้าที่ด้านสายตรวจ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยรับส่งอย่างรวดเร็วและให้ทันต่อความต้องการ

3.3 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ต้องปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างยุติธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ภายใต้กฎหมายเดียวกัน และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรยึดมั่นในหลักคุณธรรมและตระหนักในศักดิ์ศรีความเสมอภาคของมนุษย์

3.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรปฏิบัติกับประชาชนทุกคนอย่างสุภาพ เรียบร้อย และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกพบปะให้ความรู้ แนวทางด้านข้อมูลข่าวสารวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจ

3.5 ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือ สถานีตำรวจภูธร เชียงใหม่ ควรมีกิจกรรม สนับสนุนและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย วิธีการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัด

มหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัด

มหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้านคือ ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา และด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1.1 ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ประชาชนในตำบลเขียงยืน ตำบลเสือเต่า และตำบลคอนเงิน อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความสนใจและร่วมกันในการนำเสนอแก้ปัญหา อีกทั้งสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น และร่วมกันตรวจสอบการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนนั้นก็เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นกันเองระหว่างประชาชนกับตำรวจ โดยได้จัดโครงการสายตรวจร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชน โดยให้ประชาชน ซึ่งเป็นแกนนำเครือข่ายเฝ้าระวังภัย เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อาสาสมัครตำรวจ ตำรวจชุมชนตำบล รวมถึงองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และแก้ปัญหาอาชญากรรม

1.2 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเมื่อมีคดีหรือมีกรณีที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่หรือเข้าช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือแม้กรณีประชาชนเกิดข้อพิพาทกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถระงับข้อพิพาทได้โดยถูกต้องและพอใจ ทั้งสองฝ่าย ประชาชนจึงพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

1.3 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจทุก ๆ ครั้งที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในฐานะอะไร โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือเห็นแก่พวกพ้อง ซึ่งตรงกับคำขวัญที่ว่า บริการคงญาติ พิทักษ์ราษฎร์คุ้มครองครว

1.4 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ โดยเฉพาะการเข้าระงับเหตุหรือมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น ได้มีการศึกษาอบรมเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งต้องเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ

1.5 ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในปัจจุบันได้นำรูปแบบที่ดีที่สุดและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาปรับใช้กับตำรวจ เพราะฉะนั้นการทำงานของตำรวจจะเป็นระบบและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่มากกว่าเดิม ซึ่งในด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่เชี่ยวชาญและอุปกรณ์ที่ทันสมัย จึงเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุก ๆ ด้าน แต่ในภาพโดยรวมยังอยู่ในระดับมาก

ซึ่งผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมานั้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของประเสริฐ ธรรมชัย (2550 : 70 - 78) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รวมทั้งผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับ วงกต สุวรรณวัฒน์ (2550 : 130 - 134) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัด บก.น. 7 ในคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ สัทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549 : 84 - 90) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนใน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 -

2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาของงานศึกษานี้ ผู้ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของพิภพ ตระกูลพานิชย์ (2545 : 91 – 95) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของเรวัตี บุญยานุรักษ์ (2551 : 73) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ตำบลเขียงยืน ตำบลคอนเงิน และตำบลเสือเต่า ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

2.1 สภาพพื้นที่ กล่าวคือ ตำบลเขียงยืน เป็นตำบลที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ซึ่งการที่ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตตำบลเขียงยึ้นนั้น ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการหรือการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงมีความสะดวกรวดเร็ว เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่ง โดยปกติแล้วจำนวนกำลังจะมีความพร้อมที่สถานีตำรวจอยู่ตลอดเวลา สำหรับตำบลเสือเต่าและตำบลคอนเงินนั้น จะเป็นพื้นที่นอกเขตที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน การเดินทางไปติดต่อราชการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงต้องเพิ่มระยะทางและเวลาในการเดินทาง จึงเกิดปัญหาความล่าช้าของการเข้าถึงที่เกิดเหตุ

2.2 จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อสังเกตเพิ่มเติมอีกว่า ประชาชนในตำบลเขียงยืน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และ ถือเป็นศูนย์กลางการค้าขายของประชาชนทั้งในพื้นที่และต่างพื้นที่ ครอบครัวมีรายได้ดี สามารถส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในระดับสูง ๆ จึงเกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่งผลให้การ

ประสานงานระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจมากขึ้นและได้รับการยอมรับในการทำงานต่อกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมทางครอบครัวที่ดี ย่อมให้ความรู้ ความเข้าใจต่องานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในเขตพื้นที่ตัวเองมากยิ่งขึ้น

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ เตชะสุข (2533 : 42) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อม จนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพอใจในสิ่งที่คาดหวัง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23 ; อ้างถึงใน อุทัย ชาธรรม. 2550 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง ต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองด้วยดี

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากค่าความถี่มาก ไปหาน้อย คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ซึ่งข้อเสนอแนะจำแนกในแต่ละด้าน คือ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ ควรจัดเวรยามเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับตำรวจอาสาของหมู่บ้านเพื่อออกตรวจพื้นที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ปฏิบัติกับประชาชนอย่างทั่วถึง ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจบริเวณรอบ ๆ หมู่บ้านเป็นประจำ ควรมีผู้ยามสายตรวจพร้อมกำลังเจ้าหน้าที่ในหมู่บ้านที่ห่างไกลมาก ๆ ควรจัดกิจกรรมหรืออบรมทางวิชาการระหว่างตำรวจกับประชาชนเป็นประจำเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นกันเองกับตำรวจให้มากยิ่งขึ้น และควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าหมู่บ้านเพื่อรับทราบปัญหาในแต่ละวันที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความคล่องตัวสูงและเหมาะสม ออกไปปฏิบัติหน้าที่ด้านสายตรวจ ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความตรงต่อเวลาออกไปปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชน ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกตรวจในหมู่บ้าน โดยกำหนดตามเวลาที่ชัดเจน และเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยรับส่งอย่างรวดเร็วและให้ทันเวลาต่อความต้องการ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างยุติธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ภายใต้กฎหมายเดียวกัน ควรสร้างความศรัทธาให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นประชาชนทุกคนมีสิทธิ เสรีภาพเท่าเทียมกัน และควรมีคัมภีร์ในหลักคุณธรรม และตระหนักในศักดิ์ศรีความเสมอภาคของมนุษย์

ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจควรปฏิบัติกับประชาชนทุกคนอย่างสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจควรช่วยเหลือประชาชนโดยไม่เรียก หรือรับผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกพบปะให้ความรู้ แนวทางด้านข้อมูลข่าวสารวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจ

ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของการเป็นพลเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและราชการอย่างแท้จริง และควรมีกิจกรรมสนับสนุน และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย วิธีการป้องกันชีวิตทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งจากผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับ การตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่

ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า อย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปราม ควรให้ความสำคัญต่อการรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเน้นเรื่องความรู้เรื่อง วิธีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ

1.2 สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม ให้มีความตระหนักและมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่หรือบริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

1.3 สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือการณรงค์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงอันตรายของอาชญากรรม และเพื่อจะได้มีความรู้ในการป้องกันตนเองหรือช่วยเหลือผู้อื่นได้ถูกต้อง

1.4 ผู้ยามหรือจุดบริการประชาชน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนเข้ารับบริการโดยสะดวก รวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น

1.5 เทคนิคการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาคำนึงถึง เนื่องจากการตอบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นข้อมูลที่เป็นความลับ อาจมีผลกระทบต่อผู้ตอบ การที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริงนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้การสร้าง ความเชื่อถือกับผู้นำชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เป็นอาสาสมัคร อย่างดี เพื่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นความจริง ดังนั้นการเก็บข้อมูลในลักษณะนี้จึงใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานและมีการติดต่อประสานงานให้เรียบร้อยก่อน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ในการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ยังมีอีกหลายประเด็นที่ผู้ทำการศึกษายังไม่ได้นำมาศึกษา จึงควรศึกษาในประเด็นบ้างจ้ออื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเหล่านั้น

2.1 ควรทำการศึกษา เพื่อค้นหารูปแบบและกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค และด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้การพัฒนาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และหากมีการศึกษาเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างแต่ละพื้นที่ แต่ละตำบล จะทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ ทำเฉพาะประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จึงควรศึกษาความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคามด้วย