

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร รูปแบบและวิธีการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนประจำตำบลกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

ทั้งนี้ได้มีการตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ 6 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
2. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
3. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
4. การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
5. การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล
6. ความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี เขตพื้นที่ที่มีตำรวจชุมชนประจำตำบลรับผิดชอบดูแลอยู่ โดยได้กลุ่มตัวอย่างมาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) คือ เลือกจากประชาชนทุกอำเภอ ตำบล และหมู่บ้านในเขตจังหวัดชลบุรีที่มีตำรวจชุมชนประจำตำบล

รับผิดชอบรวม 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพนสนิมคม อำเภอศรีราชา อำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง อำเภอบ่อทอง ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 426 คน เก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ตารางในการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละเพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางในการแจกแจงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพร้อมทั้งแปลความหมายค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ส่วนในด้านการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล และการประมวลผลข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

นอกจากนี้ การวิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับตำรวจชุมชนประจำตำบลด้วย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ตำรวจชุมชน และส่วนที่ 2 ผลการวิจัยจากการสำรวจประชาชน

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตำรวจชุมชนประจำตำบลในจังหวัดชลบุรีชุดนี้เป็นชุดแรกของโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนในท้องถิ่น และเพื่อตอบสนองนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการตำรวจ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตำรวจชุมชนส่วนใหญ่อายุ 42-53 ปี มีภูมิลำเนาเกิดในจ.ชลบุรี ส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานในพื้นที่มาไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีความคุ้นเคยกับประชาชนและพื้นที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้มาทำงานในหน้าที่ตำรวจชุมชนและมีความสมัครใจ การปฏิบัติงานใช้ที่พักสายตรวจตำบลดัดแปลงเป็นที่ทำการตำรวจชุมชน

ภารกิจที่ตำรวจชุมชนปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่

- 1) ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาและประนีประนอมข้อพิพาทแก่ประชาชน
- 2) ตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่ วันละ 3 ครั้ง
- 3) เมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้าย ภายหลังได้รับแจ้งก็จะไปยังที่เกิดเหตุให้ความช่วยเหลือประชาชนกรณีเกิดเหตุร้ายจะรายงานไปยังสถานีตำรวจ และตั้งด่านสกัดจับผู้กระทำผิด
- 4) อำนวยความสะดวกในการบริการด้านจราจรตามโรงเรียนท้องถิ่น
- 5) ร่วมมือกับชุมชน ผู้นำชุมชนในการทำกิจกรรมของชุมชนและกิจกรรมเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะในการป้องกันปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติด

ด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ตำรวจชุมชนจะใช้การสื่อสารด้วยตนเองกับประชาชนแบบเผชิญหน้า ในขณะที่ออกตรวจเยี่ยมพื้นที่ อาศัยความคุ้นเคยพูดคุยประสานกับประชาชนแบบไม่เป็นทางการ นอกจากนั้นอาศัยผู้นำชุมชน ราษฎรอาสาสมัคร และ อบต. เป็นสื่อในการประสานงานกับชุมชนด้วย แทบจะไม่ได้มีการใช้สื่ออื่นอีกเว้นแต่เวลาที่มีกิจกรรมประชาชนมาอยู่รวมกัน เช่น งานบุญก็จะอาศัยการกระจายเสียงถึงประชาชน

ตำรวจชุมชนประเมินการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองต่างกัน กล่าวคือ กว่าครึ่งหนึ่งมีความเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่บรรลุวัตถุประสงค์ เพราะได้ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้เข้าใจสภาพปัญหาของประชาชนของตำรวจชุมชนซึ่งยังไม่เป็นที่พึงพอใจเพราะประชาชนยังไม่รู้ว่าตำรวจชุมชนมีภารกิจหน้าที่อย่างไร จึงยังคงใช้บริการจากตำรวจชุมชนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน ที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง
- 2) ประสิทธิภาพของราษฎรอาสาสมัคร
- 3) สภาพพื้นที่ที่ตำรวจชุมชนรับผิดชอบบางแห่งมีปัญหา เช่น เรื่องการแพร่ระบาดของยาเสพติดในโรงเรียนทำให้เกินขีดความสามารถและกำลังของตำรวจชุมชน

นอกจากนี้ตำรวจชุมชนยังได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานว่า ควรให้ประชาชนมีเวลารับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน จัดอบรมราษฎรอาสาสมัคร และควรให้ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องออกตรวจเยี่ยม เพื่อรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขรวมทั้งควรวางแผนการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 5 แห่งใน จว.ชลบุรีด้วย

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยจากการสำรวจประชาชน

1) ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของผู้อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรีเขตพื้นที่ที่มีตำรวจชุมชนประจำตำบลเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และรองลงมาอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 1 - 4 ประกอบอาชีพหลักคือค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000 - 5,000 บาท

2) พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบล

2.1 ด้านการรับทราบและการติดต่อหรือประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดทราบว่า ในท้องถิ่นของตนมีตำรวจชุมชนประจำตำบลรับผิดชอบอยู่ และกว่าสามในสี่ของกลุ่มตัวอย่างเคยติดต่อประสานงานหรือพูดคุยกับตำรวจชุมชนประจำตำบล

2.2 ด้านพฤติกรรมการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างติดต่อกับตำรวจชุมชนประจำตำบลเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเป็นการใช้บริการด้านการจราจรในระดับน้อย ส่วนบริการอื่น ๆ ได้แก่ การขอคำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมาย ขอความช่วยเหลือประณีประนอมข้อพิพาท ขอความร่วมมือในกิจกรรมของหมู่บ้าน ขอความร่วมมือในกิจกรรมของครอบครัว และทำกิจกรรมร่วมกับตำรวจชุมชนประจำตำบลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารจากตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารคือการติดต่อกับตำรวจชุมชนด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อบต. ผ่านราษฎรอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ผ่านการบอกเล่าแบบปากต่อปากของเพื่อนบ้านหรือญาติ และผ่านหอกระจายข่าวของหมู่บ้านหรือวิฑูรย์ชุมชน ตามลำดับ

2.4 ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารจากตำรวจชุมชนประจำตำบลในเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในหมู่บ้านมากที่สุด รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกันเป็นข่าวสารด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและเป็นข่าวสารด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนของตำรวจชุมชนประจำตำบล ข่าวสารด้านการขอความร่วมมือจากประชาชน ข่าวสารด้านการจราจร ข่าวสารด้านสุขภาพอนามัย รวมทั้งข่าวสารด้านการเมือง ตามลำดับ

2.5 วิธีการสื่อสารที่ประชาชนติดต่อกับตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อกับตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเป็นการติดต่อแบบไปหาตำรวจชุมชนประจำตำบลด้วยตนเอง ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การติดต่อกับตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อบต. การติดต่อผ่านราษฎรอาสา การติดต่อผ่านญาติพี่น้องในครอบครัว และการติดต่อผ่านเพื่อนบ้าน สำหรับการใช้อีเมลติดต่อไปที่ทำการ ติดต่อกันที่บ้าน เป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้บ่อยที่สุด ส่วนการใช้บัตรสนเท่ห์หรือใบปลิวแผ่นพับไม่ระบุชื่อเป็นวิธีการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้เลย

3) การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

3.1 กลุ่มตัวอย่างกว่าสามในสี่เคยรู้จักกับตำรวจชุมชนประจำตำบลที่รับผิดชอบท้องถิ่นของตนมาก่อน

3.2 ช่องทางการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีช่องทางติดต่อของตนมีตำรวจชุมชนประจำตำบลรับผิดชอบอยู่จากสื่อบุคคล ได้แก่ตัวของตำรวจชุมชนประจำตำบลเองมากที่สุด รองลงมาเป็นจากผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. เพื่อนบ้าน ราษฎรอาสาสมัคร และสมาชิกในครอบครัว ส่วนจากหอกระจายข่าวหรือวิทยุประจำหมู่บ้าน เป็นสื่อส่วนน้อยเท่า ๆ กับจากข้าราชการท้องถิ่น สำหรับการรับรู้จากพระสงฆ์เป็นช่องทางการสื่อสารที่แทบจะไม่มีเลย

3.3 ลักษณะของการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบลพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยการรับรู้เมื่อตำรวจชุมชนประจำตำบลให้บริการด้านการจราจรอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับการรับรู้เมื่อตำรวจชุมชนประจำตำบลออกตรวจเยี่ยมประชาชน ส่วนการรับรู้จากการพบเห็นในที่เกิดเหตุเมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้ายหรือมีผู้ต้องสงสัย รวมทั้งการรับรู้จากการพบเห็นของตำรวจชุมชนประจำตำบลทำกิจกรรมร่วมกับประชาชนอยู่ในระดับน้อย

3.4 ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง รับรู้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่การรับรู้ด้านต่าง ๆ คือ การให้บริการและช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยหรืออุบัติเหตุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น และรองลงมาได้แก่การออกตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่ การจัดบริการจราจร การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนหรือ อบต. การจับกุมผู้กระทำความผิด การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนในชุมชน การ

ให้ข่าวสารแก่ประชาชน และการรับรู้จากเป็นที่ปรึกษาแก่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีระดับ การรับรู้การปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันทุกด้าน

4) ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

4.1 ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง ต้องการให้ตำรวจชุมชนประจำตำบลใช้การสื่อสารแบบมาพบประชาชนด้วยตนเอง รองลงมาต้องการให้ตำรวจชุมชนประจำตำบลติดต่อหรือแจ้งข่าวสารกับประชาชนผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผ่านราษฎรอาสา และผ่าน อบต. ส่วนช่องทางการสื่อสารน้อยลงตามลำดับคือ โดยผ่านหอกระจายข่าว ใช้โทรศัพท์ ใช้การติดประกาศ ส่งเอกสารแจ้งข่าวทางไปรษณีย์ และความต้องการให้ใช้หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเป็นสื่อนั้นมีน้อยที่สุด

4.2 คุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบลที่ประชาชนต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการตำรวจชุมชนประจำตำบลที่มีคุณลักษณะโดยรวมเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ที่ดีกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมา ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน เต็มใจให้บริการแก่ประชาชน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีความชำนาญในพื้นที่รับผิดชอบ มีความสุภาพอ่อนโยน พุดจา นุ่มนวล และมีความรู้เรื่องกฎหมาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการคุณลักษณะดังกล่าวนี้ในระดับ มากเช่นเดียวกันทุกด้าน

4.3 การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลที่ประชาชนต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ตำรวจชุมชนประจำตำบลปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ โดยเฉลี่ยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการได้รวดเร็วทันใจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนสามารถไป พบได้ตลอดเวลา ความสามารถทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนได้ ความสามารถเป็นที่ปรึกษา ร่วมมือกับกิจกรรมของท้องถิ่น ออกตรวจเยี่ยมประชาชนสม่ำเสมอและทั่วถึง และมีความ สามารถในการจับกุมผู้กระทำความผิดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการ ปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ของตำรวจชุมชนประจำตำบลในระดับมากเช่นเดียวกันทุกด้าน

5) ความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

5.1 ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในช่องทางการสื่อสารโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในช่องทาง การสื่อสารที่ผ่านผู้นำชุมชนและตำรวจชุมชนประจำตำบลมาติดต่อด้วยตนเองในระดับ รองลงมาได้แก่ ผ่านราษฎรอาสาสมัคร การใช้เครื่องมือสื่อสาร การติดต่อโดยฝากมากับ

เพื่อนบ้านหรือญาติ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารทั้งหมดในระดับปานกลางเช่นเดียวกันทุกด้าน

5.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีความชำนาญในพื้นที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ส่วนด้านความสุภาพอ่อนโยน พูดจานุ่มนวล และมีความรู้เรื่องกฎหมาย กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยพึงพอใจในด้านการจัดการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาได้แก่ การออกตรวจเยี่ยมประชาชนสม่ำเสมอและการให้บริการรวดเร็วทันใจ การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน การเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ประชาชน การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน การมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน การให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมชุมชน และความพึงพอใจในการจับกุมผู้กระทำผิดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6) ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการของตำรวจชุมชนประจำตำบล

6.1 ความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบลที่ประชาชนต้องการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการตำรวจชุมชนประจำตำบลที่มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อประชาชนมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน นิสัยดีเข้ากับประชาชนได้ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ให้บริการได้รวดเร็วทันใจ และมีความพร้อมและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความชำนาญในพื้นที่ ส่วนความต้องการในด้านความรู้ความสามารถ มีเพียงจำนวนน้อยเท่านั้น

6.2 ความคิดเห็นของประชาชนด้านบริการของตำรวจชุมชนประจำตำบลที่ประชาชนต้องการพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ตำรวจชุมชนประจำตำบลให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ให้บริการด้านจราจร ให้ความร่วมมือในกิจกรรมชุมชน ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจแก่ประชาชน ออกตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันทรัพย์สินและอาชญากรรม และจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

6.3 ความคิดเห็นของประชาชนด้านบริการที่ดีและมีคุณภาพ ที่ตำรวจชุมชนประจำตำบลควรจะต้องปฏิบัติได้ คือ ควรมีการออกตรวจพื้นที่ทั้งในช่วงกลางวันและกลางคืน

สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ ให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวดเร็วและทันเหตุการณ์ มีความสามารถในการจับกุมผู้กระทำผิดและปราบปรามอาชญากรรม ให้บริการอย่างจริงใจและเต็มใจเอาใจใส่ และรับผิดชอบงาน ให้ข่าวสารและประสานงานกับประชาชนอย่างดี รวดเร็วทันเหตุการณ์ และให้ความช่วยเหลือสังคมและชุมชน

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบล ในด้านระดับการติดต่อสื่อสารวิธีการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่และการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่จริงของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านของระดับการสื่อสาร วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านระดับการติดต่อสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจด้านการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล คุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบลและการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
2. การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านการรับรู้ปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
3. การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนประจำตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบลซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลในด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลและการรับรู้ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของจริงตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล คุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล และการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบลและคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็น

ไปตามสมมติฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะและการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ตามลำดับ คือ พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบล การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล และผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนประจำตำบล

1.1 จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดทราบว่าในท้องถิ่นของตนมีตำรวจชุมชนรับผิดชอบอยู่และกว่าสามในสี่เคยติดต่อประสานงานหรือพูดคุยด้วย ส่วนการใช้บริการในภารกิจของตำรวจชุมชนด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อยที่สุด เว้นแต่ด้านบริการจราจรที่มีการใช้บริการในระดับน้อย ทั้งนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเป็นเพราะการให้บริการด้านการจราจรเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นที่สัญจรไปมา และการให้บริการจราจรที่ตำรวจชุมชนอำนวยความสะดวกแก่นักเรียนในโรงเรียนเขตที่ตำรวจชุมชนรับผิดชอบอยู่ เป็นบริการที่ประชาชนสามารถพบเห็นและรับบริการได้เมื่อมาส่งบุตรหลานที่โรงเรียน และเป็นกิจกรรมไม่ต้องอาศัยการพูดคุยติดต่อกับตำรวจชุมชนโดยตรงด้วย ส่วนการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนด้านอื่น ๆ เป็นกิจกรรมที่ประชาชนต้องติดต่อกับตำรวจโดยตรง ได้แก่ การขอคำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายและตีความ การขอความช่วยเหลือประนีประนอมข้อพิพาท การขอความร่วมมือในกิจกรรมของหมู่บ้าน การขอความร่วมมือในกิจกรรมของครอบครัว และพบว่ากิจกรรมร่วมกับตำรวจชุมชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด อาจเป็น เพราะการที่ประชาชนจะติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนในเรื่องเหล่านี้ก็ต่อเมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติ หรือเป็นเหตุการณ์เนื่องในโอกาสพิเศษ ซึ่งเกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง หรือหากมองในมุมที่เกี่ยวกับภาพพจน์ของตำรวจก็จะสอดคล้องกับงานวิจัยของมรกต ไสลบาท (2528 : 111) ที่ว่า ประชาชนมองภาพพจน์ตำรวจไปในทางลบเป็นผลมาจากอุปสรรคที่ประชาชนพบเห็นพฤติกรรมของตำรวจนั้นหมายถึงภาพพจน์ของตำรวจโดยรวมในสายตาประชาชนก็ยังไม่เป็นผู้รับใช้ชุมชนตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลขึ้นมา

หรือหากมองอีกแง่มุมหนึ่ง ก็อาจจะเป็นเพราะทางตำรวจชุมชนขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวัตถุประสงค์และภารกิจของตำรวจชุมชนประจำตำบล ประชาชนจึงยังติดกับภาพเดิมของตำรวจว่า มีเพียงหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

เมื่อมีเหตุเท่านั้น ดังนั้น จุดนี้จึงเป็นข้อสังเกตสำหรับการพัฒนากิจการของงานตำรวจชุมชนต่อไป

ช่องทางการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นส่วนใหญ่ เป็นการติดต่อกับตำรวจชุมชนโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกับตำรวจชุมชนไปยังประชาชนหรือจากประชาชนไปสู่ตำรวจชุมชนก็ตาม ส่วนช่องทางการสื่อสารรองลงมาคือผ่านผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผ่านราษฎรอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน และผ่านญาติพี่น้องของเพื่อนบ้าน ซึ่งช่องทางการสื่อสารเหล่านี้ก็เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้จึงพอสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจกับประชาชนในชุมชนนี้เป็นได้ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่ง ฮาร์ตลี (Hartley, 1993 อ้างใน กุสุมา ฎใหญ่, 2540 : 187) ได้อธิบายลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า

1. เป็นการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง
2. เป็นการสื่อสารแบบซึ่งหน้า (Face to Face Communication)
3. รูปแบบและเนื้อหาของสื่อสารสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพ บทบาททางสังคมและความสัมพันธ์ของบุคคล
4. เป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง (Two-way Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่ผ่านสื่อบุคคล ซึ่ง Roger และ Shoemaker (1971) ได้กล่าวว่า มีประสิทธิภาพดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิถี ถ้าผู้รับสารเข้าใจสารก็สามารถโต้ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน การที่ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลมีระดับของปฏิกิริยาตอบสนอง (Feed back) สูง ทำให้สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร เลือกแปลหรือเลือกจำสารได้ เนื่องจากสภาพการณ์ที่เห็นหน้ากัน บีบบังคับให้ต้องการสารนั้น ไม่ว่าผู้รับสารจะมีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อผู้ส่งสารหรือสารอย่างไรก็ตาม

2. สามารถจูงใจให้บุคคลเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ เช่นเดียวกับที่ Kat and Lazarsfeld (1955) ได้ให้ความเห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนในด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสารก็คือการใช้การสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลนั้น เป็นวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมแล้ว เพราะสามารถจะโน้มน้าวใจให้ประชาชนให้ความร่วมมือ

มือในกิจกรรมต่าง ๆ และให้ความร่วมมือในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งยังสามารถช่วยด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ประชาชนมีต่อตำรวจให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้อีกด้วย

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่พบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ยังสะท้อนให้เห็นลักษณะประการหนึ่งของสังคมชนบทที่สมาชิกในสังคมยังมีความใกล้ชิดสนิทสนมไปมาหาสู่กัน การสื่อสารโดยผ่านสื่ออื่น เช่น ใช้โทรศัพท์ ใช้บัตรสนเท่ห์ จึงเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างใช้กันน้อยมาก เพราะไม่มีความจำเป็นและไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในชนบท

1.3 ข่าวสารที่ประชาชนได้รับจากตำรวจชุมชน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในหมู่บ้าน และรองลงมาเป็นข่าวสารด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งการให้ข่าวสารในด้านนี้ก็สอดคล้องกับงานในภารกิจของตำรวจตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้หน้าที่ประการหนึ่งของตำรวจ (กรีซ บัจฉิมสวัสดิ์, 2518 : 12) คือ “การป้องกันอาชญากรรมโดยแท้จริงแล้ว ตำรวจแต่ผู้เดียวย่อมไม่สามารถที่จะป้องกันอาชญากรรมในสังคมได้ เป็นหน้าที่ของสถาบันต่าง ๆ ของสังคมต้องร่วมมือ อย่างไรก็ตามตำรวจจะตั้งอเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองครองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้ เพื่อหาทางป้องกัน” และข่าวสารด้านการป้องกันแพร่ระบาดของยาเสพติดก็เป็นข่าวสารที่ตรงกับยุคสมัย เพราะเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ปัจจุบันสังคมไทยกำลังตกอยู่ภายใต้ของการแพร่ระบาดของยาเสพติดอย่างมาก ดังนั้น การที่ตำรวจชุมชนได้ให้ความรู้ด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จึงเป็นประโยชน์สอดคล้องกับสังคม และสามารถนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลชุมชนตนเองได้อีกด้วย ตามที่ Goodenough (1966) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเข้ามามีส่วนร่วมและ William Reeder (1963) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยสรุปว่า บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทัศนคติ ค่านิยมของตน กิจกรรมนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน และกิจกรรมนั้นมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมและปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน ดังนั้น การที่ตำรวจชุมชนให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการป้องกันดูแลชุมชนและมีปัญหาภายในชุมชนแก่ประชาชน ประชาชนน่าที่ก็จะให้ความร่วมมือดูแลชุมชนด้วยความร่วมมือต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวสารแก่ทางราชการ การสอดส่องดูแลผู้กระทำผิด การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ตำรวจถ้าเห็นว่ามีคามผิดปกติในหมู่บ้าน เป็นต้น

2. การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

2.1 การรับรู้ว่ามีกิจการตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าสามในสี่เคยรู้จักกับตำรวจชุมชนประจำตำบลที่รับผิดชอบท้องถิ่นของตนมาก่อน แสดงว่าตำรวจชุมชนมีลักษณะที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักการคัดเลือกตำรวจชุมชนที่กรมตำรวจ (2540) การที่ประชาชนเคยรู้จักตำรวจชุมชนมาก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ "ตำรวจชุมชนประจำตำบล" จึงเป็นผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ รับรู้ว่ามีตำรวจชุมชนประจำตำบลรับผิดชอบจากการสื่อสารระหว่างบุคคล คือตัวของตำรวจชุมชนเองเป็นสื่อบุคคลที่สามารถบอกกล่าวให้ประชาชนรู้

2.2 การรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า

1. งานของตำรวจชุมชนที่ทำให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของตำรวจชุมชนที่สำคัญ ก็คือ การบริการด้านการจราจรและการออกตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่ ซึ่งภารกิจดังกล่าวที่เป็นภารกิจหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน นั้นแสดงว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนบรรลุวัตถุประสงค์ในระดับหนึ่งแล้ว แต่เมื่อพิจารณาว่าระดับการรับรู้ยังอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งระดับการรับรู้ภารกิจอื่นที่อยู่ในระดับน้อย อาทิ การพบเห็นเมื่ออยู่ในที่เกิดเหตุ และการเห็นเมื่อมีกิจกรรมชุมชน ทำให้เป็นข้อสังเกตว่าภารกิจใดที่เป็นงานในสภาวะการณ์ปกติเป็นประจำนั้น ประชาชนจะพบเห็นและรับรู้ได้ แต่ถ้าเป็นงานในภารกิจที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งประชาชนจะไม่สามารถรับรู้ได้ ฉะนั้นจึงเป็นแนวทางที่จะคิดต่อไปว่า ตำรวจชุมชนควรจะทำอย่างไรเพื่อที่จะให้ประชาชนได้รับการปฏิบัติงานของตนมากกว่านี้ ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้อาจสันนิษฐานได้อีกประการหนึ่งคือ ตำรวจชุมชนประจำตำบลขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจของตนเอง เพราะการที่ประชาชนจะรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนว่าเป็นประโยชน์แก่สังคมส่วนรวมสามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชนได้ ประชาชนจะต้องได้รับรู้และเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน ถ้าตำรวจชุมชนทำให้ประชาชนเข้าใจภารกิจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ ใช้บริการของตำรวจชุมชนและให้ความร่วมมือในกิจการของตำรวจชุมชนได้มากขึ้น เพราะ "การรับรู้คือกระบวนการในการเข้าใจความหมายและสร้างความรู้สึกจากประสบการณ์" (เฮนี Haney 1967, อังแล้ว) และตามที่ William Reeder (1963, อังแล้ว) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมไว้ว่าบุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความรู้และความเชื่อพื้นฐานทัศนคติและค่านิยมของตน รวมทั้งเมื่อกิจกรรมนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน ดังนั้น การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสามารถนำไปสร้างทัศนคติได้และก็เป็นประการหนึ่งที่จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับงานในภารกิจของตำรวจให้บรรลุ

ตามวัตถุประสงค์โครงการสำรวจชุมชนประจำตำบลได้ หากประชาชนสามารถรับรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อสำรวจได้จากการรับรู้ภารกิจของสำรวจชุมชน

2. การรับรู้การปฏิบัติงานจริงของสำรวจชุมชน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าสำรวจชุมชนทำหน้าที่ให้บริการและช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ดีกว่าหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งได้แก่ การออกตรวจเยี่ยมในพื้นที่ การจัดบริการการจราจร การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนหรือ อบต. การจับกุมผู้กระทำความผิด การเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชนในชุมชน การให้ข่าวสารแก่ประชาชนและการเป็นที่ปรึกษาแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม การรับรู้ภารกิจนี้ทั้งหมดก็ยังเป็นระดับปานกลางในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้อาจจะมีเหตุผล 2 ประการคือการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานของสำรวจชุมชนประจำตำบล หรือการขาดการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบผลงาน รวมทั้งภารกิจต่าง ๆ ที่สำรวจชุมชนได้ปฏิบัติไปแล้ว

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า แม้ประชาชนส่วนใหญ่จะรู้จักกับสำรวจชุมชนประจำตำบลมาก่อนทำหน้าที่สำรวจชุมชน และรับทราบว่ามีการสำรวจชุมชนประจำตำบลเข้ามารับผิดชอบดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่การที่ในชุมชนใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนใหญ่นี้เอง ทำให้การแพร่กระจายของข่าวสารการปฏิบัติงานของสำรวจชุมชนไปได้ไม่ทั่วถึงและต้องอาศัยเวลา รวมทั้งการที่สำรวจชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบมีเพียง 2 คน ต้องรับผิดชอบหลายตำบลและหมู่บ้าน ทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจไม่ครอบคลุมพื้นที่กำหนด จึงทำให้ดูเหมือนหย่อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำรวจชุมชนอยู่เพียงระดับปานกลาง

3. ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทสำรวจชุมชนประจำตำบล

3.1 ความคาดหวังในเรื่องการสื่อสาร

ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งต้องการให้สำรวจชุมชนประจำตำบลมาแจ้งข่าวสารและใช้การติดต่อกับประชาชนแบบมาด้วยตนเอง รองลงมาต้องการให้สื่อสารผ่านผู้นำชุมชน ผ่านราษฎรอาสาสมัครและ อบต. ตามลำดับ ซึ่งก็เป็นสื่อบุคคลทั้งสิ้น แสดงว่าประชาชนยังนิยมสื่อสารแบบ Face to Face อยู่ และนั่นหมายถึงความต้องการข่าวสารที่แน่นอน ชัดเจนและยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับสำรวจชุมชน และซึ่งก็เป็นไปตามแนวคิดของสำรวจเพื่อชุมชนว่าสำรวจที่ดีย่อมต้องใกล้ชิดกับประชาชน

กรณีความต้องการการสื่อสารโดยผ่านผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความหมายและความเชื่อถือในผู้นำชุมชนของท้องถิ่น ซึ่งจะสอดคล้องกับที่พัตน์ บุญยรัตพันธ์ (2517) ได้กล่าวไว้ว่า “ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่สามารถจูงใจประชาชนให้มีความคิดเห็นคล้อยตาม และลงมือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจนสามารถนำกลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางได้เป็นผลสำเร็จในที่สุด” ดังนั้น การให้ ข่าวสาร โดยผ่านผู้นำท้องถิ่นจึงเป็นโอกาสที่จะสร้างความร่วมมือจากประชาชนได้เป็นอย่างดีและต่อเนื่อง

ส่วนความต้องการช่องทางสื่อสารโดยผ่านราษฎรอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในชุมชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและยินดีที่จะติดต่อสื่อสารกับบุคคลมากกว่าการสื่อสารผ่านสื่ออื่น ๆ

3.2 ความคาดหวังในคุณลักษณะตำรวจชุมชนประจำตำบล

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการตำรวจชุมชนที่มีคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการชุมชนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน เต็มใจให้บริการแก่ประชาชน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีความชำนาญในพื้นที่รับผิดชอบ มีความสุภาพอ่อนโยนพูดจานุ่มนวล และมีความรู้เรื่องกฎหมาย โดยรวมในระดับมากและเป็นระดับมากเท่ากันทุกด้าน

อย่างไรก็ตาม ในความต้องการระดับเดียวกันนี้ ความต้องการคุณลักษณะที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณลักษณะอื่น นั้นแสดงว่า ประชาชนในฐานะผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องการที่จะติดต่อกับตำรวจชุมชนด้วยตนเอง จึงต้องการตำรวจชุมชนที่มีความพร้อมสำหรับการติดต่อสื่อสาร อันจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร ผลการวิจัยประเด็นสอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านความคาดหวังเรื่องการสื่อสารของประชาชนกับตำรวจชุมชน ซึ่งบอกว่า ประชาชนต้องการให้ตำรวจชุมชนไปแจ้งข่าวสารหรือติดต่อกับประชาชนด้วยตนเอง เป็นการสื่อสารที่ต้องเผชิญหน้า ผู้ส่งสารกับผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง มีการสื่อสารโต้ตอบกลับไปมาหรือการสื่อสารกลับ ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2531) กล่าวว่า การสื่อสารกลับ (Feed back) ทำให้ได้ ปฏิกริยา (reaction) ของผู้รับสารที่แสดงตอบสนองต่อสารของผู้ส่งสาร ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นอาจเป็นการสื่อสารกลับเชิงบวกหรือการสื่อสารกลับเชิงลบ (Berlo 1960) ก็ได้

ในการสื่อสารที่ประชาชนต้องการระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชน เช่น แบบเผชิญหน้า ประชาชนย่อมต้องการผู้ส่งสารที่มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุษบา สุธีธร (2533) เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนด ความดึงดูดใจในการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า “คนส่วนใหญ่จะทำการสื่อสารระหว่างบุคคลกับคนอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะดึงดูดใจของผู้สื่อสาร (Attractiveness) อาจเป็นความดึงดูดใจจากรูปร่างหน้าตา หรือบุคลิกภาพ
2. ความใกล้ชิด (Proximity) มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนที่ใกล้ชิด เพราะเมื่อใกล้ชิดแล้วก็มักจะมี ความพึงพอใจที่ดีกับคนที่ตนใกล้ชิดด้วย
3. การให้แรงเสริมแก่ผู้สื่อสาร (Reinforcement) หมายความว่า บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนที่ให้สิ่งที่ทำให้ตนพอใจ
4. ความคล้ายคลึงกันของผู้สื่อสาร (Similarity) หมายถึง ความคล้ายคลึงกันทางกายภาพและทางจิตใจ
5. การเสริมความแตกต่างของผู้สื่อสาร (Complementary)

3.3 ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในทุกภารกิจ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของความต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจมีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น อาจเป็นเพราะงานในภารกิจของตำรวจเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เพราะนอกจากจะทำให้สามารถช่วยชีวิตของผู้ประสบเหตุภัยได้ทันทั่วทั้งแล้ว ยังส่งผลถึงการจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษในเวลาอันรวดเร็วทันเหตุการณ์ด้วย ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงให้ความสำคัญการบริการที่รวดเร็วมากกว่าบริการด้านอื่น ๆ

ส่วนความต้องการการบริการที่รองลงมาทั้งหมด ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนสามารถไปพบได้ตลอดเวลา ความสามารถทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนได้ ความสามารถเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ประชาชนร่วมมือกับกิจกรรมท้องถิ่นและออกตรวจเยี่ยมประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เมื่อพิจารณาความต้องการในด้านเหล่านี้ก็จะพบว่า ในแง่มุมมองหนึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีของตำรวจกับประชาชนทั้งสิ้น ซึ่งการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างตำรวจกับประชาชนนั่นเอง ที่จะเป็นกลไกสำคัญทำให้ความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองตามอย่างเป็นรูปธรรม และผลการวิจัยในประเด็นนี้ก็สอดคล้องกับคุณลักษณะของตำรวจชุมชนที่ประชาชนต้องการเป็นอันดับแรกคือความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ

ประชาชน ดังนั้นตำรวจชุมชนควรที่จะต้องคำนึงถึงบทบาทและแสดงบทบาท (Role Plaging) ของตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

4.1 ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับปานกลาง ทั้งแบบเผชิญหน้ากับตำรวจชุมชน และโดยการผ่านผู้นำชุมชนเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น การสื่อสารผ่านราษฎรอาสาสมัคร หากจะนำแนวคิดของอีแวน (Evans, 1962) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ นั้น ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของประชาชนในระดับปานกลางนี้ จึงบ่งชี้ว่า หากมีการพิจารณาข่าวสารที่ให้และประสิทธิภาพการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารก็น่าจะทำให้ผู้รับสารมีความพึงพอใจในการสื่อสารได้มากขึ้น ตามที่ บุชบา สุธีธร (2533) ได้เสนอแนวทางในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ คุณลักษณะของความเปิดใจ (Openness) ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) การมีความพึงพอใจที่ดีเชิงบวก (Positiveness) การให้การสนับสนุนหรือคล้อยตาม (Supprotiveness) และความเสมอภาคกัน (Equality)

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับเนื้อหาและการนำเสนอสาร การสื่อสารจะเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นหากผู้ส่งสารพยายามจัดข่าวสารที่ต้องการสื่อสารให้มีลักษณะที่ง่ายแก่การเข้าใจ มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ชัดเจน ไม่คลุมเครือ และสอดคล้องกับอวัจนสารด้วย

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับ การเสริมสร้างความพร้อม สมบูรณ์ของร่างกายและประสาทสัมผัสของคู่สื่อสาร และการพัฒนาองค์ประกอบของการสื่อสารไปในแนวทางที่เหมาะสม

4.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณลักษณะที่ตำรวจชุมชนเต็มใจให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน มีความชำนาญในพื้นที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ต่อประชาชน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลในระดับมาก โดยความพอใจสูงสุดคือความเต็มใจให้บริการ ซึ่งก็สอดคล้องกับหลักการคัดเลือกตำรวจมาทำหน้าที่ตำรวจชุมชนจึงสามารถพอจะสรุปได้ว่าตำรวจชุมชน

ชนของจังหวัดชลบุรีนี้เป็นผู้ที่เต็มใจปฏิบัติหน้าที่ และมีความคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี

ส่วนความพึงพอใจต่อความสุภาพอ่อนโยนพูดจานุ่มนวลและความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาคำคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนที่ประชาชนต้องการพบว่าประชาชนต้องการความสุภาพอ่อนโยนอยู่ในระดับมาก ก็แสดงว่า คุณลักษณะดังกล่าวยังไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ดังนั้น ประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่ตำรวจชุมชนประจำตำบลจะต้องคำนึงถึงและพิจารณาปรับปรุงต่อไป

4.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการจราจรสูงสุดกว่าบริการอื่น ๆ, อาจเป็นเพราะการบริการจราจรเป็นสภาพการณ์ที่ปรากฏให้เห็นได้ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจหมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ ดังนั้น การปฏิบัติงานใน หน้าที่ของตำรวจชุมชนในเรื่องการจราจร การออกตรวจเยี่ยมประชาชนสม่ำเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันใจ การทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน การเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ความพร้อมในการบริการ การให้บริการอย่างทั่วถึง และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมของชุมชน รวมทั้งความสามารถในการจับกุมผู้กระทำความผิด ก็ยังมีระดับของความสำเร็จตามความต้องการของประชาชนเพียงแค่ปานกลางเท่านั้น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยความคาดหวังในหน้าที่บทบาทของตำรวจชุมชนโดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ก็เป็นเครื่องบ่งชี้ได้อีกประการว่า การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามระดับที่คาดหวังไว้

เมื่อศึกษาในภาพรวมระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจก็จะพบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับน้อยที่สุด จึงมีการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนในระดับน้อย มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนในระดับมาก จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของสมยศ นาวิการ (2527) ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ถ้าหากว่าการสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจในการสื่อสารจะเกิดขึ้น

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

การทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้ในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ปรากฏผลดังนี้

1) พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้ง ที่ติดต่อกับตำรวจชุมชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชนบ่อยครั้งก็จะรับรู้การปฏิบัติงานตำรวจชุมชนได้ในระดับมากด้วย ในทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อกับตำรวจชุมชนน้อยครั้งก็จะรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับน้อยด้วย

พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้งในเรื่องที่ติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชนประจำตำบลบ่อยครั้งย่อมรับรู้การปฏิบัติหน้าที่จริงของตำรวจชุมชนได้ในระดับมากด้วย ในทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชนน้อยครั้ง ก็ย่อมรับรู้การปฏิบัติหน้าที่จริงของตำรวจชุมชนได้ในระดับน้อยด้วย

2) พฤติกรรมการสื่อสาร ด้านปริมาณข่าวสารจากช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่ได้รับข่าวสารจากตำรวจชุมชนในปริมาณมากย่อมมีการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนได้ในระดับมากด้วย ในทำนองเดียวกันประชาชนที่ได้รับข่าวสารปริมาณน้อยก็ย่อมมีการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนน้อยไปด้วย

พฤติกรรมการสื่อสารด้านปริมาณข่าวสารจากช่องทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนได้รับข่าวสารปริมาณมากย่อมมีความคิดเห็นว่าตำรวจชุมชนได้ทำหน้าที่ของตนได้ในระดับมากด้วย ในทำนองเดียวกันประชาชนที่ได้รับข่าวสารปริมาณน้อย ก็ย่อมมีความคิดเห็นว่าตำรวจชุมชนทำหน้าที่ของตนได้ในระดับน้อยด้วย

3) พฤติกรรมการสื่อสารด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง กล่าวคือ ประชาชนมีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับมากก็ย่อมมีการรับรู้เกี่ยวกับภาระของตำรวจชุมชนในระดับมากด้วยในขณะเดียวกันประชาชนที่ใช้ช่องทางการสื่อสารน้อยก็ย่อมมีการรับรู้ภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนระดับน้อยเช่นกัน

พฤติกรรมการสื่อสารด้านรูปแบบและวิธีการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่ใช้วิธีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับมาก ก็ย่อมรับรู้ว่าการปฏิบัติงานจริงตามบทบาทของตนได้ในระดับมากด้วยในขณะเดียวกันประชาชนที่ใช้วิธีการสื่อสารในระดับน้อย ก็ย่อมรับรู้ว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทได้ในระดับน้อย เช่นกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

การทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสื่อสารกับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ปรากฏผล ดังนี้

(1) พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้งของเรื่องที่ติดต่อกับตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชน

พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้งของเรื่องที่ติดต่อกับตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน

(2) พฤติกรรมการสื่อสารด้านปริมาณข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของตำรวจชุมชน

พฤติกรรมการสื่อสารด้านปริมาณข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน

(3) พฤติกรรมการสื่อสารด้านวิธีการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของตำรวจชุมชน

โดยสรุป ก็คือ พฤติกรรมการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานผู้วิจัยสามารถอธิบายได้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและความคาดหวังของ Henry A Murrey (1968) ที่กล่าว

ว่า บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งหนึ่งทั้งกระทำหรือไม่กระทำ ดังนั้น บทบาทความคาดหวังนั้นจะออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่า ควรกระทำตามหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ตนครอบครองอยู่ และอาศัยแนวคิดที่ว่า บทบาทตามอุดมคติหรือบทบาทตามความคาดหวังคือ บทบาทที่อยู่ในระดับของความคิดส่วนบุคคล ที่คิดว่าจะทำหรือแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร ซึ่งในงานวิจัยนี้ สิ่งเร้าก็คือพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชน เมื่ออาศัยผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนยังอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเมื่อพฤติกรรมการสื่อสารในที่นี้เป็นสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชน ฉะนั้นเมื่อสิ่งเร้ายังอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากปริมาณการสื่อสารน้อยหรือตำรวจชุมชนออกไปพบปะกับประชาชนไม่ทั่วถึง หรือประชาชนไม่สะดวกที่จะมาติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชน รวมไปถึงอาจเป็นเพราะประชาชนไปพบแล้วไม่เกิดความประทับใจจึงไม่ไปอีก การสื่อสารจึงน้อย ทำให้ความคาดหวังไม่เกิดขึ้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

การทดสอบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ปรากฏผลดังนี้

1) พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้งของเรื่องที่ติดต่อกับตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในด้านการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชนบ่อยครั้ง ย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับสูง ด้วยในทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อกับตำรวจชุมชนน้อยครั้งย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

พฤติกรรมการสื่อสารด้านความบ่อยครั้งของเรื่องที่ติดต่อกับตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อสื่อสารกับตำรวจชุมชนบ่อยครั้ง ย่อมมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูง ในทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีเรื่องติดต่อกับตำรวจชุมชนน้อยครั้งย่อมมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

พฤติกรรมการสื่อสารด้านวิธีการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประชาชนที่ใช้วิธีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับมากย่อมมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูงทำนองเดียวกันประชาชนที่มีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนน้อยครั้ง ย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

พฤติกรรมการสื่อสารด้านวิธีการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ประชาชนที่ใช้วิธีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนในระดับมาก ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับสูงทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนน้อยครั้งย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงใจต่อบทบาทชุมชนตำรวจประจำตำบล เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

การทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้กับความคาดหวังบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบลปรากฏผลดังนี้

1) การรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ประชาชนที่มีการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับมาก ก็ย่อมมีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนสูง ทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีการสื่อสารกับตำรวจชุมชนน้อยครั้งย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

2) การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังคุณลักษณะของตำรวจชุมชน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนในระดับมาก ย่อมมีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูงทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนได้ในระดับน้อย ย่อมมีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนต่ำด้วย

การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

การรับรู้ในด้านการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน สามารถอธิบายได้ตามความหมายของ “บทบาท” ในทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ที่เน้นให้เห็นว่าบทบาทคือ การปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมหรือบุคคลทั่วไป ถ้าบุคคลในสังคมใดมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้นเท่าใด บทบาทก็จะเพิ่มขึ้นเท่านั้น ดังนั้นบทบาทที่คาดหวังก็จะเพิ่มขึ้นด้วย เมื่องานวิจัยนี้ได้พบว่า ประชาชนมีการรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชน เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับน้อย และรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนด้านการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเพียงพอจะทำให้เกิดความคาดหวังได้ งานวิจัยจึงไม่พบความสัมพันธ์ของการรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนกับความคาดหวังในบทบาทการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสันนิษฐานว่า การไม่พบความสัมพันธ์ของการรับรู้การปฏิบัติงานจริงกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานอาจจะเป็นเพราะว่าประชาชนมีความคิดว่าตำรวจชุมชนนั้นได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนตามสมควร ในพื้นที่ไม่ได้มีเหตุการณ์ยุ่งยากหรือคดีอาชญากรรมใดที่ร้ายแรง จึงไม่เกิดความคาดหวังในบทบาทการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน ไม่ว่าจะรับรู้การปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนในระดับใดก็ตาม

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล

การทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนกับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชน ปรากฏผล ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ประชาชนที่มีการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับมากก็จะมี ความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับสูง ทำนองเดียวกันประชาชนที่มีการรับรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับน้อยก็จะมี ความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชนกับความพึงพอใจในภารกิจของตำรวจชุมชน เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของแพลิวูด (Black wood, อ้างถึงใน อรรวรรณ ปีลันชนโอวาท, 2537) ที่ได้สรุปถึงแหล่งที่มาของทัศนคติและความพึงพอใจว่า ประกอบด้วยประสบการณ์การเรียนรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และปทัสถานของสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างถึงใน โสภิตสุดามงคลเกษม, 2539) ที่กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ และแหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติก็คือ ประสบการณ์ เฉพาะอย่าง (Specific Experience) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Others) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือการเลียนแบบผู้อื่น (Models) และความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutinal Factors)

สมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังในบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล การทดสอบความสัมพันธ์ของความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชนกับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชนกับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชน ปรากฏผล ดังนี้

1. ความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ประชาชนที่มีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูง ย่อมจะมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับสูงด้วย ทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับต่ำ ย่อมมีความพึงพอใจในการติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำเช่นกัน

ความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชน ค่าความสัมพันธ์มีระดับต่ำมาก กล่าวคือ ประชาชนที่มีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูงด้วย ทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับต่ำ ก็จะมี ความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับต่ำด้วย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใน 2 เบื้องต้นนี้ เป็นไปตามสมมติฐาน

ความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. ความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ประชาชนที่มีความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับสูงจะมีความพึงพอใจในการประสานงานติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับสูง ทำนองเดียวกับประชาชนที่มีความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับต่ำจะมีความพึงพอใจในการประสานงานติดต่อกับตำรวจชุมชนในระดับต่ำ

ความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ประชาชนที่มีความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับสูงก็ย่อมจะมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับสูง ทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนในระดับต่ำก็ย่อมจะมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ประการเบื้องต้นนี้ เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนความคาดหวังการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน จะเห็นได้ว่าความคาดหวังในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและความคาดหวังการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชนเช่นกัน ผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยสันนิษฐานว่าประชาชนอาจจะมีแบบของคุณลักษณะตำรวจที่ตนคาดหวังและมีความพึงพอใจ เป็นบทบาทและแบบของตำรวจในอุดมคติอยู่ในใจจากประสบการณ์เดิม จากความต้องการของตน และจากอิทธิพลของสังคมอยู่แล้ว แต่มิได้นำมาเกี่ยวเนื่องกับผลงานหรือบทบาทที่ตำรวจปฏิบัติจริง เพราะประชาชนอาจจะมีแนวคิดที่ว่า ไม่ว่าตำรวจจะมีคุณลักษณะที่ตรงตามความคาดหวังหรือไม่ แต่ถ้าสามารถปฏิบัติงานได้ โดยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ก็เพียงพอแล้ว งานวิจัยนี้จึงไม่พบความสัมพันธ์ของความคาดหวังในคุณลักษณะกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในทำนองเดียวกัน ไม่ว่าประชาชนจะมีความคาดหวังในบทบาทที่ตำรวจชุมชนปฏิบัติอย่างไร ก็ไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณลักษณะของตำรวจชุมชน เพราะสิ่งที่ประชาชนต้องการก็คือผลการปฏิบัติงานจริงของตำรวจชุมชนมากกว่าคุณลักษณะที่ตำรวจชุมชน ดังนั้นจึงไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นข้อเสนอแนะ 2 แนวทาง คือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการรับรู้ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชน สำหรับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนอันเป็นเรื่องที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์และปรับปรุงการสื่อสารกับประชาชน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนเกือบทั้งหมดในพื้นที่รับทราบว่ามีตำรวจชุมชนประจำตำบลรับผิดชอบดูแลท้องถิ่นอยู่ แต่พบว่า ประชาชนติดต่อใช้บริการกับตำรวจชุมชนน้อยที่สุด โดยใช้บริการด้านจราจรมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่ตำรวจชุมชนมีบทบาทหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านอื่น ๆ เช่น บริการให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ช่วยเหลือประณีตระนอมข้อพิพาท ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของหมู่บ้านและชุมชน เป็นต้น ดังนั้น จึงเป็นข้อสังเกตว่า การสื่อสารที่จะบอกแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ในภารกิจหน้าที่ของตำรวจชุมชนอาจจะไม่ชัดเจน ประการหนึ่ง หรือบริการที่ตำรวจชุมชนได้ให้แก่ประชาชนด้านอื่น ๆ นั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า

1.1 ตำรวจชุมชนประจำตำบล ควรจะประชาสัมพันธ์ภารกิจหน้าที่ให้ชัดเจน และให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงกัน โดยอาศัยสื่อบุคคลที่สำคัญคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และราษฎรอาสาสมัคร รวมทั้งสื่อกิจกรรม โดยการจัดกิจการ และเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนให้มากขึ้น

1.2 ตำรวจชุมชน ควรจะใช้การสื่อสารสองทางให้เป็นประโยชน์ เพื่อดูข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากประชาชน ว่าเหตุผลที่ประชาชนใช้บริการตำรวจชุมชนน้อยนั้น อาจเป็นเพราะว่าสภาพของชุมชนมีความสงบเรียบร้อย หรือประชาชนขาดความเชื่อถือตำรวจชุมชน หรืออยู่ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจชุมชนยังไม่เหมาะสมกับท้องถิ่นนั้น ๆ

2. ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประชาชนต้องการตำรวจชุมชนที่มีคุณลักษณะเด่น คือ มีความสุภาพอ่อนโยน ความมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน มีความซื่อสัตย์ เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีความชำนาญในพื้นที่ และมีความรู้เรื่องกฎหมาย ตามลำดับ ความสำคัญ คุณลักษณะเหล่านี้ ควรเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะนำไปพิจารณาคัดเลือกบุคคลมาปฏิบัติหน้าที่ตำรวจชุมชนในพื้นที่ อื่น ๆ ในจังหวัดชลบุรี และเป็นแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดสรรตำรวจชุมชนในเขตจังหวัดอื่น ๆ ด้วย รวมทั้งตำรวจชุมชนในพื้นที่ควรจะตระหนักถึงความสำคัญ ในคุณลักษณะที่ประชาชนต้องการแล้ว พัฒนาดนให้เป็นที่ต้องการของประชาชนจะเกิดการยอมรับของชุมชนทำให้ประชาชนเต็มใจให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมกับตำรวจในการดูแลชุมชน

3. ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน

ประชาชนต้องการตำรวจชุมชนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว มีความเสมอภาคทั่วถึงและประชากรสามารถไปรับบริการได้ตลอดเวลา นั้นหมายถึง ตำรวจชุมชนควรจะปรับปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เพราะนอกจากจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานตำรวจชุมชนแล้วยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจในสายตาประชาชนด้วย โดยการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ก็ต้องนำตำรวจมาฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ 3) พัฒนาบุคลิกภาพ

ส่วนความต้องการให้ตำรวจชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน สามารถทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนได้นอกจากจะแสดงถึงการยอมรับตำรวจชุมชนแล้ว ยังเป็นแนวทางให้ตำรวจชุมชนได้รู้ว่าควรจะเข้าร่วมกิจการท้องถิ่นและประชาชนเองก็มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมนี้ตอบสนองเช่นกัน ซึ่งประการหลังนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในงานตามหน้าที่ของตำรวจ เช่น ค้นหาเบาะแส ป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในหมู่บ้าน รู้แหล่งข่าว เป็นต้น

สำหรับในด้านความพึงพอใจในการจับกุมผู้กระทำผิดมีระดับความพอใจต่ำกว่าภารกิจอื่น ๆ ของตำรวจชุมชน แสดงให้เห็นว่า ตำรวจชุมชนควรจะปรับปรุงในภารกิจนี้ และเมื่อมีการจับกุมผู้กระทำผิดได้ ควรจะแจ้งข่าวให้ประชาชนรับทราบด้วย โดยผ่านผู้นำชุมชนหรือราษฎรอาสาสมัคร หรือ อบต. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานและทำบอร์ดแสดงผลงานที่ทำการตำรวจชุมชนและที่ทำการ อบต.

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม

จากผลการวิจัยด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณลักษณะตำรวจชุมชนปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณลักษณะของตำรวจชุมชนในระดับมาก และมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนมีความต้องการให้ตำรวจชุมชนทำหน้าที่ให้กับท้องถิ่นอย่างมากและยอมรับตำรวจชุมชนในระดับหนึ่ง ดังนั้นควรจะพิจารณาประเด็นนี้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจมากขึ้น สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลท้องถิ่นของตน และเป็นหูเป็นตาให้ตำรวจชุมชน

5. ควรประสานงานกับผู้นำชุมชน

การพัฒนาที่ประสบความสำเร็จได้ไม่เพียงแต่ภาครัฐเท่านั้นที่จะเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายแต่ต้องอาศัยหลักการส่งเสริมและฝึกอบรมผู้นำท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนช่วยเหลือสนับสนุน แผนงานพัฒนาจากภาครัฐด้วย (ฤสุมา ฎใหญ่, 2540 : 246) จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าประชาชนต้องการใช้การสื่อสารแบบสื่อบุคคลจากตำรวจชุมชนผ่านผู้นำชุมชน และประชาชนรับรู้เรื่องเกี่ยวกับตำรวจชุมชนจากผู้นำชุมชนดังนั้นผู้นำชุมชนย่อมมีความสำคัญที่จะละเลยเสียไม่ได้ ควรจะมีการติดต่อประสานงานและเป็นมิตรกับผู้นำชุมชน และอาศัยผู้นำชุมชนเป็นสื่อสำคัญที่จะส่งข่าวสารแก่ประชาชน และขอความร่วมมือในกิจการของตำรวจจากประชาชนผ่านผู้นำชุมชนด้วย รวมทั้งควรจัดการอบรมให้ความรู้ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การแพร่ระบาดของยาเสพติดแก่ผู้นำชุมชน

6. เพิ่มกำลังตำรวจชุมชนและสนับสนุนงบประมาณและพัฒนาเป็นสถานีตำรวจภูธรประจำตำบล

ประชาชนยังมีความคิดเห็นที่น่าสนใจคือ การออกตรวจในพื้นที่ทั้งกลางวันและกลางคืน และควรบริการทั่วถึงทุกพื้นที่ แต่ในการปฏิบัติตำรวจชุมชนในท้องที่มีจำนวนเพียง 2 นาย กับราษฎรอาสาสมัครเข้าเวรทำการครั้งละ 2 นายเท่านั้น จึงควรมีการเพิ่มจำนวนตำรวจชุมชนในแต่ละพื้นที่รวมทั้งเบียดเบียน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ตำรวจชุมชน ซึ่งทำงานโดยไม่มีวันหยุดและครอบคลุมพื้นที่หลายหมู่บ้าน รวมทั้งรัฐคือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญกับงานตำรวจชุมชนมีการสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

เพิ่มตำรวจชุมชนให้ครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศ ตำบลใดมีประชากรหนาแน่น มีความเจริญหรือมีคดีเกิดขึ้นมาก ให้พัฒนาจากตำรวจชุมชนประจำตำบลเป็นสถานี ตำรวจภูธรประจำตำบล เพื่อรับใช้ประชาชนได้ตามความต้องการในทุกด้าน เช่น การรับแจ้งความ เป็นต้น

7. สร้างขวัญและกำลังใจแก่ตำรวจชุมชน

ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญในงานตำรวจชุมชนประจำตำบล สร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนสนับสนุนในด้านต่าง ๆ โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญ หากตำรวจประจำตำบลทุกตำบลในทุกจังหวัดทำงานได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ นั้นย่อมหมายถึงความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชน จึงเป็นการมองจากประชาชนเพียงมุมเดียว ถ้าจะให้เห็นภาพการทำงานของตำรวจชุมชนที่ชัดเจนและนำมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนาให้ครอบคลุมควรจะศึกษากับตำรวจชุมชนในประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตำรวจชุมชนต่องานที่ปฏิบัติด้วย วิธีการวิจัยควรเป็นวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อาศัยการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับตำรวจชุมชน เพื่อค้นหาปัญหาและความต้องการของตำรวจชุมชนในฐานะผู้ปฏิบัติการ
2. ควรมีการวิจัยเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนเพราะจะได้นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนในส่วนที่ดำเนินการไปแล้วตามโครงการนำร่อง 300 คนนี้ และใช้เป็นแนวทางในส่วนของตำรวจชุมชนชุดต่อไป
3. ควรจะมีการศึกษาในเรื่องการรับรู้ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทตำรวจชุมชนประจำตำบล เขตพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดอื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลมาปรับปรุงกิจการตำรวจชุมชน
4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนและ อบต. มีบทบาทในการสื่อสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนคือเป็นสื่อกลางการสื่อสาร ดังนั้นควรจะศึกษาความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มนี้ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน

5. เนื่องจากโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบลเป็นโครงการใหม่สำหรับตำรวจและประชาชนในพื้นที่ จึงควรจะมีการศึกษาทัศนคติของตำรวจและประชาชนที่มีต่อโครงการนี้ หรือทัศนคติของประชาชนต่อตำรวจชุมชนประจำตำบล รวมทั้งทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อตำรวจชุมชนประจำตำบลด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย