

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
2. เพื่อศึกษาระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานสายตรวจในระดับสถานีตำรวจนครบาลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความสงบเรียบร้อยของประชาชนและสังคม

โดยใช้แนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ในการวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์
2. ทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก
3. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์
4. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ โดยการตรวจสอบแนวคิดทฤษฎีเพื่อนำไปสู่การค้นหาค้นหาสาเหตุ ใช้วิธีการทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และการดำเนินการที่จะจูงใจให้ตำรวจสายตรวจเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะปรับปรุงงานทางด้านการบริหารงานของกรมตำรวจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีขอบเขตของการวิจัย คือ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจอยู่ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 เท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย 11 สน. ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน บางซื่อ โคกคราม สุทธิสาร หวังสองห้อง ดอนเมือง สายไหม คันนายาว เตาปูน ประชาชื่น และบางเขน เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่อยู่ในระดับชั้นประทวนเท่านั้น

ตามแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความมีอิสระในงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความมีอิสระในงานต่ำ

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความหลากหลายของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความหลากหลายของงานต่ำ

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความมีเอกลักษณ์ของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความมีเอกลักษณ์ของงานต่ำ

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้รับผลสะท้อนกลับของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้รับผลสะท้อนกลับของงานต่ำ

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีงานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่นสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีงานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่นต่ำ

สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงานต่ำ

สมมติฐานที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับได้สูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับได้ต่ำ

สมมติฐานที่ 8 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานต่ำ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 70.7 สมรสแล้ว ร้อยละ 58.0 จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 68.3 มีระดับยศ ส.ต.อ. ร้อยละ 51.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่สายตรวจอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 61.0 อัตราเงินเดือนต่อเดือนอยู่ระหว่าง 6,001 – 7,000 บาท ร้อยละ 57.0 สถานที่พักอาศัยเป็นบ้านเช่า ร้อยละ 51.3

2. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความมีอิสระในงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกเกี่ยวกับความมีอิสระในงานระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) โดยการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีขอบเขตในการกำหนดรูปแบบการทำงานและวิธีการทำงาน มีระดับการปลอดจากการควบคุมในการปฏิบัติงาน มีโอกาสใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจทำงาน มีขอบเขตในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน และมีการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ มาทดลองไปสู่การปฏิบัติ

3. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความหลากหลายของงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกเกี่ยวกับความหลากหลายของงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) งานสายตรวจเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ วิทยาการเทคนิค ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติในหลายๆ ด้าน ซึ่งงานมีเนื้อหาและวิธีการปฏิบัติกว้างขวาง มีระดับความมากน้อยของความต้องใช้เครื่องมือและแนวทางการปฏิบัติงาน

4. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกเกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เป็นลักษณะงานที่มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และต้องเป็นงานที่มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด

5. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับของงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับของงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เป็นงานที่เปิดโอกาสให้รับรู้ถึงผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และเป็นงานที่สะท้อนให้เห็นผลของงานที่ปฏิบัติออกมาในด้านบวกหรือลบ

6. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประชาชน และเป็นงานที่เปิดโอกาสให้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

7. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสามารถเข้าใจในบทบาทของตนเองภายในหน่วยงานว่ามีหน้าที่รับผิดชอบตรงจุดไหน ได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ และได้รับการให้ความสำคัญจากหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน

8. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจรับรู้ที่หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพและสร้างความมั่นคงในอาชีพให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้

9. ข้อมูลระดับความรู้สึกเกี่ยวกับความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ในหลายๆ ด้าน เช่น ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่า ความมีอิสระในงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์แล้ว พบว่า ตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางบวก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายของงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่า ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์แล้ว พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางบวก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีเอกลักษณ์ของงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์แล้ว พบว่า ตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางบวก จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสะท้อนกลับของงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่า ผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์แล้ว

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมักไม่ค่อยมีเวลาว่าง เนื่องจากต้องมีการผลัดเวรกันปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยจึงต้องคอยผู้ตอบแบบสอบถามว่างและเข้ามาทำงาน

3. ระยะเวลาในการวิจัยเป็นระยะเวลาที่สั้น คือช่วงเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2541 ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นเพียงการยืนยันข้อมูลในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ควรเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อขัดข้อง ตลอดจนปัญหาต่างๆ ตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. ควรเพิ่มงบประมาณในการปรับปรุงหน่วยงาน สวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย อาหาร ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ให้ดีขึ้นกว่าในปัจจุบันซึ่งเป็นปัญหาอย่างมาก

3. ปรับปรุงการปฏิบัติงานสายตรวจ โดยมีการวางแผนงาน ในด้านกำลังพล ให้เหมาะสมและพอเพียง วิธีการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุมและไม่ซ้ำซ้อน ในการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

4. การประชาสัมพันธ์งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมทั่วไป

5. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ได้มีโอกาสรับการศึกษาเพิ่มเติมตามกำลังและตามความสามารถ และเปิดโอกาสให้มีการศึกษาอบรมดูงาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน

6. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ได้พบปะสังสรรค์สัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการผ่อนคลาย และมีโอกาสได้ทำความรู้จักกันและกันในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการในการทำวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องทำนองเดียวกันให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ในการค้นคว้าศึกษาครั้งต่อไปควรจะ

1. เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ชั้นประทวน ระดับตั้งแต่ จ.ส.อ. – ส.ต.ต. เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจอยู่ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 เท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ไม่อาจกระจายไปสู่กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในส่วนราชการอื่นๆ และกลุ่มตำรวจชั้นประทวนที่มียศต่างไปจากกลุ่มนี้ ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจควรเลือกศึกษาวิจัยกลุ่มประชากรที่มีความแตกต่าง เพื่อให้อธิบายได้กว้างขวางขึ้น และนำผลสรุปการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นประชากรที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวแปรอิสระอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการวัดระดับความยึดมั่นผูกพัน ถ้าไม่ควบคุมตัวแปรเหล่านี้ไว้ก็จะทำให้ผลการวิจัยไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ผู้ที่สนใจทำการวิจัยต้องระมัดระวังตรงจุดนี้ ในการวางกรอบการวิจัย เพราะอาจมีผลกระทบต่อการตั้งคำถามในแบบสอบถาม และข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษารอบคลุมไปถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่สายงานอื่นของสถานีตำรวจนครบาลแต่ละสถานี จะทำให้ผลการวิจัยกระจายไปสู่ประชากรที่กว้างมากขึ้นกว่าเดิม

4. สามารถใช้เทคนิคการวิจัยทางมานุษยวิทยาได้มากกว่านี้ เพราะข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามจะเป็นข้อมูลที่มีจากความรู้สึก ทักษะคิดมากกว่า หากมีการสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ให้มากขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้น