

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี
กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์
และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล

พันตำรวจโท วิโรจน์ บำรุง

ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8
พุทธศักราช 2560

Problems and Obstacles of The Community and Mass Relations of the
Non - commissioned Police officers in the Suratthani Provincial Police
case study : Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station
and Khunthale Police Station.

Police Lieutenant Colonel Virote Bamrung

Provincial Police Training Center. Region 8

2560

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	:	ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล
ชื่อผู้วิจัย	:	พันตำรวจโท วิโรจน์ บำรุง
ปีที่วิจัย	:	2560

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 235 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งผู้บังคับบัญชาป้องกันปราบปราม มีประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 20 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาและอุปสรรคอันดับที่ 1 คือ ด้านปัจจัยสนับสนุน อันดับที่ 2 คือ ด้านบุคลากร และด้านที่มีปัญหาและอุปสรรคอันดับสุดท้าย คือ ด้านการปฏิบัติงานตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ
มวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนก
ตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับตัวแปรอื่นๆ คือ ระดับ
การศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

Independent Study Title : Problems and Obstacles of The Community and Mass Relations of the Non - commissioned Police officers in the Suratthani Provincial Police case study : Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station and Khunthale Police Station.

Author : Police Lieutenant Colonel Virote Bamrung

Year : 2017

The objectives of this research were 1) to study problems and obstacles of the community and mass relations of the non-commissioned police officers Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station and Khunthale Police Station in the Suratthani Provincial Police. 2) compare problems and obstacles of the community and mass relations of the non-commissioned police officers Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station and Khunthale Police Station in the Suratthani Provincial Police classified by age, education, position and experienced in police performance 3) to study suggestions on problems and solutions of the community and mass relations of the the non-commissioned police officers Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station and Khunthale Police Station in the Suratthani Provincial Police. The samples consisted of 235 participants who was the non-commissioned police officers Suratthani Police Station, Kanchanadit Police Station and Khunthale Police Station in the Suratthani Provincial. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics, including Independent Samples T-test, One-Way ANOVA.

The results found that most of the respondents were aged more 35 years old, graduate degree, squad leader of criminal prevention and suppression, experienced in police performance 20 years or above. The overall opinion on problems and obstacles of the community and mass relations of the non-commissioned police officers in the Suratthani Provincial Police at a high level. For

considering each aspect, the aspect of support factor was at first sequence. The second was the aspect of personnel and the last sequence was the aspect of operation

The hypothesis testing, the results showed that the opinion of the problems and obstacles of the community and mass relations the non-commissioned police officers in the Suratthani Provincial Police classified by age was no significant difference at the 0.05 level. The other factors, namely, education, position and experienced in police performance the opinion was no significant difference at the 0.05 level

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขอขอบคุณ พันตำรวจเอก วิชาญ เครือรัตน์ อาจารย์(สบ4)กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรม ตำรวจภูธรภาค 8 พันตำรวจโท ดร.คมณต์เดช เปาะทอง รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม สถานี ตำรวจภูธรเกาะพะงัน ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี และพันตำรวจโท อำนาจ วรรณะ อาจารย์ (สบ3)กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ตรวจสอบแบบสอบถาม ชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาและให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนตรวจทานแก้ไขงานวิจัยจนสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้เขียนขอขอบคุณท่านทั้งสามไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บังคับการศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานี ตำรวจภูธรขุนทะเลทุกท่าน ที่ช่วยเหลืออนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และให้ข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนตอบแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานี ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล

ขอขอบคุณเพื่อนข้าราชการตำรวจ และผู้ช่วยเหลือให้กำลังใจแต่มีได้กล่าวนามในที่นี้ ทั้งหมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย ความดี คุณค่า และประโยชน์อันพึงได้รับ จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาบูชาแต่บิดา มารดา คุณครู อาจารย์ และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

พันตำรวจโท วิโรจน์ บำรุง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	10
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ	16
2.5 หลักการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	20
2.6 แนวคิดการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ	32
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.4 การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือ	52
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	81
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	88
ผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	89
ผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	92
ผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
ผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตอบแบบ สอบถาม	103
ผนวก จ ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	105
ประวัติผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	56
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง	57
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ	58
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน	58
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการปฏิบัติงาน	59
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร	60
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านปัจจัยสนับสนุน	61
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมจำแนกตามอายุ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวลงชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ มวลงชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง	65
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลงชน สัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานี ตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด สุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการต่างกัน	66
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงาน ชุมชนและมวลงชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ใน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	68
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงาน ชุมชนและมวลงชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ใน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	69
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงาน ชุมชนและมวลงชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมือง สุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ใน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตำแหน่ง	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ	72
4.17 แสดงค่าความถี่ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี	73
4.18 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์	14
2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นกลไกหนึ่งของรัฐบาลในการควบคุมดูแลสังคมให้สงบสุข โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญเป็นหน่วยงานหลัก หน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลมีหน้าที่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ประกอบกับเป็นองค์การหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมและเป็นหน่วยงานแรกที่มีหน้าที่ในการหามาตรการป้องกันก่อนเกิดเหตุและเป็นหน่วยงานแรกอีกเช่นกันที่จะต้องถึงที่เกิดเหตุเมื่อมีเหตุการณ์อาชญากรรมเกิดขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และได้มอบหมายหน่วยงานในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการแสวงหาความรู้และหามาตรการต่างๆจากทุกวิถีทาง ที่จะนำมาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมให้กับประชาชน ซึ่งมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้มีหลายรูปแบบ ทั้งมาตรการป้องกันก่อนเกิดเหตุเป็นมาตรการเชิงรุกงานสืบสวนหาข่าว เช่น โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบสายตรวจ โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โครงการฝากบ้านไว้กับตำรวจ และมาตรการรุนแรงโดยการปราบปรามอย่างจริงจังเด็ดขาด เช่น โครงการสืบสวนและปราบปรามอบายมุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เป็นต้น

ไม่ว่าจะเป็นจำนวนกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีน้อยเมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศ ความด้อยประสิทธิภาพของกำลังพลในการทำงาน การขาดแคลนด้านงบประมาณในการจัดหาวस्तุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาความรู้ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ค้นหาแนวทางสมัยใหม่ตามหลักสากล เพื่อนำมาทดลอง ปรับปรุง แก้ไข และปรับใช้ทำงานในระบบการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันของประเทศ อย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานร่วมกับประชาชนในเขตชุมชนเมือง และสังคมชนบทได้ หากไม่แล้วสภาพการณ์ของการเกิดปัญหาอาชญากรรมก็จะยังคงเกิดขึ้นและทวีความรุนแรงเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เป็นโครงการหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้ริเริ่มปฏิบัติกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 และปฏิบัติต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

ในกรณีนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้ว ยังทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ให้มีความทันสมัย

สอดคล้องกับภารกิจหลักของตำรวจ อันจะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่
 ด้านงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สามารถทำงานร่วมกับประชาชนให้เกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับ
 ของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้สังคมมีความสงบสุข ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและ
 ทรัพย์สินต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของ
 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานี
 ตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล เพื่อจัก
 ได้ทราบความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่
 ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชน
 สัมพันธ์เป็น เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรจังหวัด
 สุราษฎร์ธานี และเป็นกรณีศึกษาสำหรับพัฒนาการเรียนการสอนหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจของ
 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 ต่อไป ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและ
 มวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษา
 เฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุน
 ทะเล จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน มาเพื่อสร้าง
 เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย แยกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อจะนำผลการวิจัยที่ได้ไป
 ปรับปรุงพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในด้านการ
 ทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน สามารถทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อ
 ป้องกันปัญหาอาชญากรรมและสร้างความสงบเรียบร้อยในชุมชน สังคม ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ
 ชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธร
 ขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการ
 ตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานี
 ตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ
 ประสบการณ์รับราชการ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหางานชุมชนและ
 มวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานี
 ตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

1.3.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

1.3.3 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

1.3.4 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์รับราชการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของประชากร

ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 241 นาย สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ จำนวน 110 นาย และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล จำนวน 45 นาย รวมจำนวน 396 นาย

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในประเด็นด้านต่างๆ คือ

- ด้านการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- ด้านปัจจัยสนับสนุน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธร จำนวน 3 สถานี คือ 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี 2) สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และ 3) สถานีตำรวจภูธรขุนทะเล

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ปฏิบัติหน้าที่งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ ของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 ให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคมต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ได้รับแต่งตั้งให้มีชั้นยศ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และดาบตำรวจ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรท่าชนะ สถานีตำรวจภูธรไชยา สถานีตำรวจภูธรพุนพิน สถานีตำรวจภูธรท่าฉาง สถานีตำรวจภูธร

เกาะพะงัน สถานีตำรวจภูธรเกาะสมุย สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ สถานีตำรวจภูธรดอนสัก สถานีตำรวจภูธรบ้านนาสาร สถานีตำรวจภูธรเวียงสระ สถานีตำรวจภูธรบ้านนาเดิม สถานีตำรวจภูธรพนม สถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน สถานีตำรวจภูธรคีรีรัฐนิคม สถานีตำรวจภูธรพระแสง สถานีตำรวจภูธรเคียนซา สถานีตำรวจภูธรชัยบุรี สถานีตำรวจภูธรวิภาวดี สถานีตำรวจภูธรขุนทะเล สถานีตำรวจภูธรโมถ่าย สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ สถานีตำรวจภูธรท่าชี สถานีตำรวจภูธรบ่อผุด สถานีตำรวจภูธรเกาะเต่า สถานีตำรวจภูธรบางสวรรค์ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี งานวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลในสังคม หรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัว มีความสัมพันธ์ผูกพันต่อกัน ร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจและเป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ

ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่จัดขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคม

ด้านการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหา การประชุมวางแผน การเตรียมการ การปฏิบัติงาน การพบปะเยี่ยมเยียน ประสานความร่วมมือ และการติดตามประเมินผล

ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะ ความรู้ ความสามารถ ความสามารถพิเศษ รวมถึงวิธีการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ด้านปัจจัยสนับสนุน หมายถึง การจัดงบประมาณ เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการด้านต่าง ๆ ตลอดจนยานพาหนะ และวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) อายุต่ำกว่า 35 ปี และ 2) ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ระดับปริญญาตรี และ 3) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่ง หมายถึง ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถในสังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ตำแหน่งผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม 2) ตำแหน่งผู้บังคับหน่วยงานสืบสวน และ 3) ตำแหน่งอื่น ๆ (ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ ผู้บังคับหมู่งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร)

ประสบการณ์การรับราชการ หมายถึง ประสบการณ์การรับราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ต่ำกว่า 10 ปี 2) ตั้งแต่ 10 -20 ปี และ 3) มากกว่า 20 ปี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ประจำปี 2560 ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษา โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมดตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ
- 2.5 หลักการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- 2.6 แนวคิดการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

พัทธ์ธีรา สมทรง (2554) ให้ความหมายคำว่า ปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ถือเป็นสิ่งที่ขัดขวางมิให้มนุษย์ได้พบกับความต้องการของตนเอง หรือเรียกได้ว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรค ข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ส่วนคำว่า อุปสรรค หมายถึง สิ่งหรือเหตุที่มาขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จ¹

ในทุกองค์กรย่อมพบกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการบริหารจัดการ โดยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะปัญหาด้านบุคลากร (บริษัท จ๊อบออนไลน์ จำกัด, 2554) มีดังนี้²

¹ พัทธ์ธีรา สมทรง. [ออนไลน์]. (2554, 17 มิถุนายน). MGT 3201 บทที่ 6 การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เข้าถึงได้จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=ajarnben&month=15-08-2009&group=12&gblog=32>.

² บริษัท จ๊อบออนไลน์ จำกัด. [ออนไลน์]. (2554, 17 มิถุนายน). ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรในการดำเนินงานขององค์กร. เข้าถึงได้จาก <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=1456>.

1. ปัญหาด้านคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร มักมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศร่างกายแรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร และ ที่สำคัญมาก ๆ ก็คือ การขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ให้ทำงานได้เต็มความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรบุคคลมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ผู้บริหารหน่วยงานมิได้ตระหนักและยอมรับในบทบาทของความเป็นผู้บริหารทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่

3. ปัญหาด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่างแท้จริง ไม่สามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการทำงานที่ดีให้เข้ามาทำงานหรืออยู่ทำงานได้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะด้าน แต่ขณะเดียวกันบุคลากรในระดับปฏิบัติการทั่ว ๆ ไป บางส่วนเป็นแรงงานไร้ฝีมือแต่มีระยะเวลาการทำงานมานาน มีอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนสูงมาก (ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาการทำงาน) แต่ค่าของงานและผลงาน ไม่คุ้มค่าจ้างค่าตอบแทน

4. ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป เนื่องจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มักกำหนดถึงสิทธิต่าง ๆ เป็นหลักในทางนิติศาสตร์ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งต้องปฏิบัติตามละเอียดได้ แต่หน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นหลักการบริหารหรือการจัดการในเชิงรัฐศาสตร์ของหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นเชิงนามธรรม แม้จะมีการละเอียดอ่อนก็มิได้มีบทลงโทษเหมือนอย่างกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น มักอ้างเรื่องของสภาพการจ้างในหลายประเด็น ทำให้การจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรมีปัญหามากมาย

กระบวนการแก้ปัญหาและพิชิตอุปสรรค (จิตรลดา วัฒนาพรณกิตติ, 2554) มีดังนี้³

1. กลวิธานปกป้องตนเอง แก้ปัญหาด้วยวิธีหาเหตุอ้างให้กับข้อบกพร่องของตน
2. ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ แก้ปัญหาโดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการตั้งสมมติฐานเพื่อแก้ปัญหาโดยการทดสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจต่อไป
3. การแก้ปัญหาเชิงประสานสัมพันธ์ที่ดำเนินการโดยหลายฝ่ายเพื่อกำหนดปัญหาพัฒนาแผนปฏิบัติการลงมือทำ และ ติดตามผลงาน
4. การใช้วิธีการเชิงระบบ โดยการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุ หลังจากนั้นก็จะกำหนดวัตถุประสงค์และแสวงหาแนวทางเลือกเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์จากการประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา

ปัญหาหรืออุปสรรคของการบริหารในองค์การ

สุนัน เลहनันท์ (2531 อ้างถึงใน วรารัตน์ เขียวโพรี, 2542) พบว่า ลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาองค์การที่ทำให้เกิดปัญหานั้นมีดังต่อไปนี้⁴

1. ปัญหาที่เกิดจากองค์การ เช่น องค์การที่มีระบบการให้แรงจูงใจต่ำ องค์การที่มีผลประโยชน์สูงทำให้เกิดการต่อต้านองค์การขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อน องค์การที่มีลักษณะปิด ค่านิยมขององค์การที่ยึดตัวบุคคลมากกว่าหลักการ เป็นต้น
2. ปัญหาที่เกิดจากฝ่ายบริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารระดับสูงขาดความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และหลักการทาง OD ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังใช้อำนาจในทางที่ผิด ๆ ไม่ยอมรับความจริง และเปลี่ยนตัวผู้บริหารบ่อยครั้ง เป็นต้น
3. ปัญหาที่เกิดจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือที่ปรึกษาขององค์การ เช่น ทำหน้าที่ผิดบทบาทเป็นผู้สอนมากกว่าการให้คำปรึกษา ขาดความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน ขาดความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น
4. ปัญหาที่เกิดจากการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ขาดความร่วมมือจากผูปฏิบัติ เร่งรีบในการแก้ปัญหาเร็วเกินไปปราศจากการตรวจวินิจฉัย ใช้เทคนิคไม่ถูกต้อง ขาดการติดตามผลงาน เป็นต้น
5. ปัญหาที่เกิดจากหน่วยเหนือขององค์การ เช่น ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ต้องการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้เห็นผลในระยะสั้น เป็นต้น

³ จิตรลดา วัฒนาพรณกิตติ. [ออนไลน์]. (2554, 17 มิถุนายน). การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน. เข้าถึงได้จาก

<http://pittajarn.lpru.ac.th/~chitlada/WEBPAGE/ed/problem.pdf>.

⁴ วรารัตน์ เขียวโพรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2542.

สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบในองค์การ

สุรชาติ ณ หนองคาย (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะใช้แผนการพัฒนาองค์การให้แก่องค์การใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาที่พบได้ในทุกหน่วยทุกองค์การ และปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งบอกเหตุที่สำคัญ ปัญหาเหล่านั้น ได้แก่⁵

1. ขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงาน
2. อำนาจหน้าที่ไม่กำหนดไว้ให้แน่ชัด
3. การแก้ปัญหาใช้เวลานานเกินไป
4. โครงการทดลองหรืองานบางอย่าง ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันภายในระหว่างบุคคล
5. ต้องการเปลี่ยนกลวิธีการจัดการ
6. ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ
7. ต้องการวางแผนงานที่ดีกว่า
8. ต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
9. ต้องการปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่ม
10. ต้องการใช้ระบบการติดต่องานอย่างกว้างขวาง
11. ต้องการเปลี่ยนการจูงใจของหน่วยงาน
12. ปัญหาต่าง ๆ ที่มากขึ้น คั่งค้าง และสะสมไม่ออก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติ” ว่าเป็นปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งที่มีชีวิต จะสังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายในและแสดงออกมาภายนอก ได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่าง ๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่ายแต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน⁶

ชม ภูมิภาค (2526) กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนโครโมโซมและด้าน

⁵ สุรชาติ ณ หนองคาย. **จิตวิทยาการทำงาน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตรฯ, 2543.

⁶ ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **ทัศนคติการวัดเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมกรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

สิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูไม่เหมือนกัน ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสพผลสำเร็จแตกต่างกัน⁷

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำในองค์การ และลักษณะพฤติกรรมปทัสถานในองค์การ (Organization Norm) จะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางความประพฤติปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราษฎ์ จอมเทศ (2521) เพราะหัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผลงานเป็นส่วนรวม ดังนั้นคุณภาพและลักษณะของหัวหน้าหน่วยงานจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพของสถาบัน รวมทั้งมีผลสะท้อนต่อผลงานและวิธีปฏิบัติงานขององค์การเป็นอันมาก⁸

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะทำให้ภารกิจทั้งหมดบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ โดยจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนควบคุมบังคับบัญชาถึงแม้งานนั้นตนจะมีได้กระทำด้วยตนเองก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2527) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ที่มีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ซึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และข้อที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องให้งานที่รับผิดชอบบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งนี้ ในการทำงานของมนุษย์ (Job Performance) ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญสองประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งแรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการนี้เป็นผลของทางสภาพกาย (Physical Condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ส่วนความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม

เสถียร (Steer, 1974, อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529) ยังเสนอได้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถลักษณะเฉพาะตัวและความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล รวมทั้ง ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ อันได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษานับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ

⁷ ชม ภูมิภาค. พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สารมวลชน, 2526.

⁸ ไพบูลย์ ช่างเรียน, สมปราษฎ์ จอมเทศ. วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

บุคคล มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ว่าประกอบด้วย⁹

1. ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่ 8 ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคลเช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ - สังคม สถานที่อยู่อาศัยขนาดของครอบครัวตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามก็ ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมี สิ่งที่เกี่ยวข้องคือ ความรู้ความสามารถ และหรือลักษณะทางจิตวิทยา

1.1 ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristics) เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการ พิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้ เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะ สิ่งแวดล้อม ได้บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขา สามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงาน อย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของ ความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

1.2 ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของ พฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะการรับรู้ ความต้องการและบุคลิกภาพ เป็นต้นอย่างไรก็ตาม ความสำคัญของ คุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงาน ซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์น (Shermethorn) เน้นว่าคุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงาน เพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

2. ความพยายามในการทำงาน (Work Effect) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับ ความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัว แปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะ ปฏิบัติงานนั้นคือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to Work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจที่ระดับสูงจะทำงานอย่าง จริงจัง แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความต้องการ

⁹ ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

และได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าว ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ออกเป็น 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ

2.3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้ข้อเสนอแนะว่า “ความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของการจูงใจ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้น ความสำคัญ เมื่อต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ” มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ¹⁰ คือ

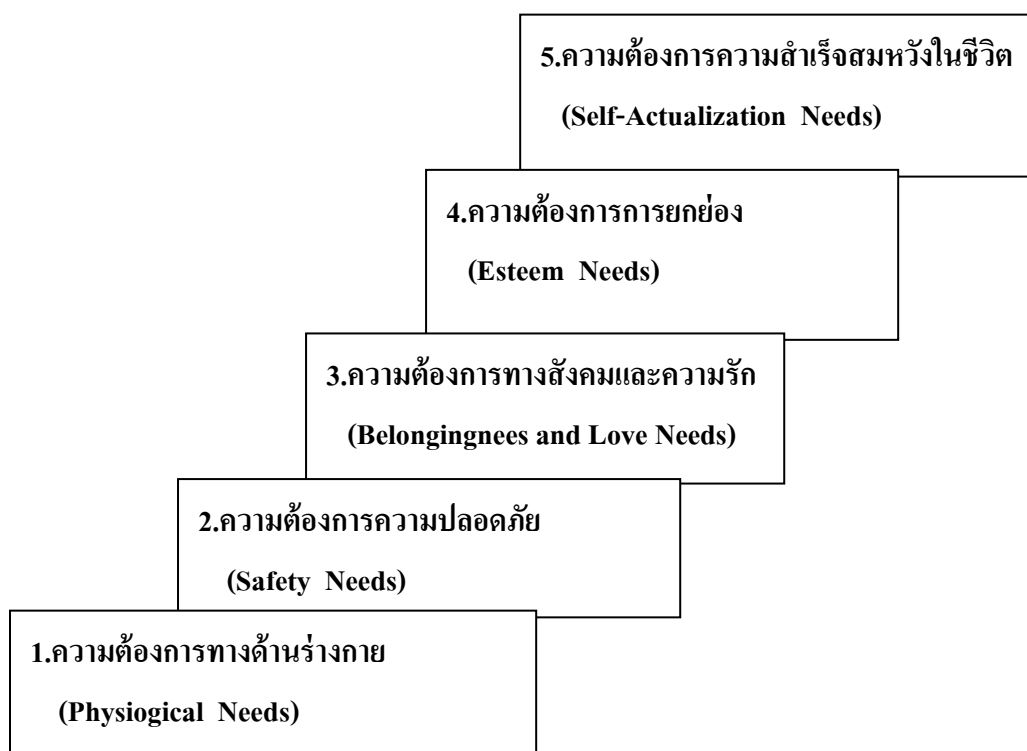
1. มีความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เมื่อความต้องการของร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็น

¹⁰Maslow, Abraham.H. , Motivation and personality, (New York : Harper & Brothers, 1954, pp. 80 – 82.

สมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำเร็จของตน ความต้องการมิตรภาพ ความต้องการได้รับความรักจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการให้มีการเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จ รวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่าง ๆ แล้ว ความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ดังแสดงตามแผนภูมิ



ภาพที่ 2.1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า “ ความต้องการของมนุษย์ไม่มีสิ้นสุด เมื่อลำดับขั้นที่หนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป ดังนั้น การจูงใจให้คนทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของคนในองค์กร แล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความพอใจมากขึ้น อันจะจูงใจให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผู้บริหารในองค์กรไม่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย”¹¹

2.3.2 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Mc Gregor) ศาสตราจารย์ด้านการบริหาร ได้ประยุกต์ความคิดทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ มาเป็นรูปแบบการจูงใจในคนงาน โดย Mc Gregor เชื่อว่า มนุษย์โดยทั่วไปมีนิสัยเกียจคร้าน พยายามหลีกเลี่ยงงานเพื่อหาทางทำงานให้น้อยที่สุด มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่มีความรับผิดชอบ ชอบที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ มนุษย์เห็นแก่ตนเองโดยไม่สนใจความต้องการขององค์กร มีนิสัยด้านการเปลี่ยนแปลงแต่ตนเองโดยไม่สนใจความต้องการขององค์กร มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและไม่ฉลาด โดยเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ออกเป็น 2 แนวทาง คือ พฤติกรรมทางลบหรือทฤษฎี X และพฤติกรรมทางบวกหรือทฤษฎี Y ดังนี้

ทฤษฎี X ได้เสนอสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานในเชิงลบไว้ คือ

1. มนุษย์ส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงเสมอเมื่อมีโอกาส
2. วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจบังคับ เช่น การข่มขู่ การควบคุมอย่างเข้มงวด

เพื่อที่จะให้คนทำงานตามที่กำหนดไว้

3. คนส่วนมากพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น

ทฤษฎี Y ได้เสนอสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานในเชิงบวกไว้ คือ

1. คนมักชอบทุ่มเทแรงกายแรงใจ กำลังสมองไปในการทำการทำงาน โดยถือเสมือนการทำงานเป็นการพักผ่อน
2. การควบคุมจากผู้บังคับบัญชาต้องไม่ใช่อำนาจข่มขู่บังคับ ทุกคนปรารถนาที่จะทำงานด้วยตัวของเขาเอง มีความรับผิดชอบต่องานด้วยตนเอง และผู้บังคับบัญชาใช้วาจาสุภาพ
3. คนส่วนมากมีความรับผิดชอบต่อการทำงานสูง มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มที่จะพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 80 - 82.

สรุปได้ว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Mc Gregor ชี้ให้เห็นว่า “การจูงใจปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารว่าจะใช้วิธีการจูงใจแบบทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ หากผู้บริหารมองคนหรือผู้ปฏิบัติงานด้านดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานได้มากกว่าทฤษฎี X แต่มีได้หมายความว่าผู้บริหารจะละเลยการควบคุมผู้ปฏิบัติโดยสิ้นเชิง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้ ได้มีการนำทฤษฎี Y มาประยุกต์ใช้และก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารองค์กรต่าง ๆ มากมาย”¹²

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้หลายประการ โดยให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบควบคุมราชการประจำในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติราชการที่นายกรัฐมนตรี คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ กำหนดไว้ รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าประสงค์ คือ ความมั่นคงของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ความสงบสุขของสังคมและชุมชน ตลอดจนประสิทธิภาพสูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 บัญญัติว่า “มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
- (2) ดูแลควบคุมและกำกับกิจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
- (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

¹²Mc Gregor, Douglas, The human side of enterprise,(New York : Mc Graw-Hill, 1960), pp. 33-57.

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใด เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

... ฯลฯ...”¹³

สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจมีภารกิจหลักในการรักษาความมั่นคงของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ความสงบสุขของสังคมและชุมชน ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นสำคัญ

พล.ต.อ.ประชา พรหมนอก ได้กล่าวว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานด้วยกัน แต่ละหน่วยงานก็มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป การปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานการควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม (Social Norm) งานตำรวจจึงมีขอบเขตที่กว้างขวาง

ในภาวะที่สังคมไทยเป็นอยู่ขณะนี้ งานของตำรวจที่จะบริการให้แก่ประชาชนในฐานะผู้คุ้มครองดูแลให้ความอบอุ่นแก่ประชาชนส่วนรวม ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ อีกทั้งในการปฏิบัติหน้าที่นั้นก็มีทางที่จะสร้างความนิยมและไว้วางใจให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนได้อย่างมาก ดังนั้นตำรวจจึงเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนสำคัญในการปลูกฝังและส่งเสริมรากฐานในการพัฒนาไปสู่สังคมภายนอกซึ่งได้กล่าวโดยสรุปแล้วตำรวจมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ คือ

1. ตำรวจในฐานะเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนภายในราชอาณาจักร

2. ตำรวจในฐานะเป็นผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันมิให้มีผู้ละเมิดกฎหมายมหาชน และถ้ามีผู้ใดละเมิดก็มีอำนาจ และหน้าที่สืบสวน จับกุม ตรววจค้น และปราบปรามนำตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามสมควรแก่ความผิด

3. ตำรวจในฐานะข้าราชการพลเรือน นอกจากต้องปฏิบัติราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดแล้วและมอบหมายไว้แล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปดุจเดียวกับข้าราชการพลเรือนทุกประการและต้องรักษาความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างข้าราชการทหารและพลเรือน

¹³ ชูตินันท์ ธนชัยวิวัฒน์, แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2554, (กรุงเทพมหานคร : สุทรไพศาล), 2550, หน้า 1.

4. ตำรวจในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

5. ตำรวจเมื่ออยู่ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้กับข้าศึกทั้งในเขตที่ทำการ ยุทธ์และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยตามระเบียบที่ทางราชการมอบหมายและกำหนดเป็นครั้งคราว

งานของตำรวจที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ก็เพื่อให้สังคมและชุมชนบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ ความสงบเรียบร้อยของสังคมและชุมชน นั่นก็หมายความว่า ตำรวจต้องมีประสิทธิภาพสูงสุดในการ ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน¹⁴

พ.ต.อ.บัณฑิต สิงห์ศิลารักษ์ ได้กล่าวเกี่ยวกับภารกิจของตำรวจเป็นกลไกควบคุมสังคม (Social Control) อย่างหนึ่งที่ได้ให้การดำรงอยู่ของสังคมมีความสุข ปลอดภัย ตามความหมายที่ว่า “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของตำรวจค่อนข้างเป็นงานที่ต้อง ควบคุมให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม งานของตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวาง

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้ให้ความหมายของตำรวจ คือ เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ตรวจรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน รวมอยู่ในคำจำกัด ความว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปในประเทศนั้น ได้ถูกกำหนด ขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพัฒนาการ ใช้อำนาจที่เป็นลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันหน้าที่ของตำรวจพอสรุปได้ 8 ประการ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention)
2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Revention)
3. การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำความผิด (Apprehension of Offenders)
4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recover of Property)
5. การรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation)
6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service)
7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom)
8. การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ (Different Kind of Functions)¹⁵

¹⁴ จำสืบตำรวจอภิราช นาคศรี. **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ:ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด**, สารนิพนธ์ ศาสตราศตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 5.

¹⁵ พันตำรวจเอกบัณฑิต สิงห์ศิลารักษ์. **การประเมินสมรรถภาพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในทัศนะของผู้บังคับบัญชา ในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 6**. วิทยานิพนธ์ ศาสตราศตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2536), หน้า 14-15.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวถึงภารกิจของตำรวจไทยว่าหน้าที่โดยทั่วไป คือ

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายใน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากภารกิจของตำรวจดังกล่าว เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ครอบคลุมกว้างขวางเกินไปทำให้ตำรวจมีบทบาทหลายฐานะ ได้แก่

1. ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ในฐานะผู้รักษากฎหมาย มีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
3. ในฐานะเป็นข้าราชการพลเรือนกึ่งทหาร ต้องปฏิบัติตามราชการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดและรักษาความสามัคคีระหว่างทหารและพลเรือน

4. ในฐานะพนักงานฝ่ายปกครองมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

5. ในฐานะตำรวจสนาม มีหน้าที่ป้องกันและต่อสู้ข้าศึกศัตรูจากภายนอกประเทศในลักษณะรุกรานโดยฉับพลันและการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ¹⁶

นอกเหนือจากความขัดแย้งของบทบาทต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว การที่ตำรวจต้องรับบทบาทดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมาก ซึ่งปัญหาหนึ่งที่หน้าสนใจยิ่ง ได้แก่ การขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มอำนาจหน้าที่แก่ประชาชน กล่าวคือ ถ้าปล่อยให้องค์การตำรวจโดยปราศจากเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดและเฉพาะเจาะจงนานเพียงใด องค์การตำรวจก็จะประสบอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารและในการปฏิบัติงานพอกพูนมากขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาก็ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคต่อการวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมบังคับบัญชาและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เชื่อมโยงถึงการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบุคคลกร และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมอีกครั้งด้วย ดังนั้นเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์การตำรวจก็จะเปรียบเสมือนหลักชัยขององค์การที่มองข้ามไปเสียมิได้

สภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ 9 สมเด็จพระบรมราชินีนาถ ในพิธีพระราชทานกระบี่และปริญญาบัตรประจำปี แก่นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ. 2527 ซึ่งให้เห็นสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นอย่างดี ดังความตอนหนึ่ง ดังนี้

¹⁶ อภิราช นาคศรี. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอวังน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด. อ่างแล้ว, หน้า 7.

ข้าราชการตำรวจในปัจจุบันนี้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานหลายอย่างต่างกันในขอบเขตที่กว้างขวางไม่สามารถกล่าวให้ทั่วถึงได้ หน้าที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ การสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ แล้ววินิจฉัยตัดสินให้ถูกต้องเที่ยงตรงเพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนทั่วหน้า และรักษาความสุจริต ความเป็นธรรม ความสงบสุขในแผ่นดิน จึงยอมทำให้ตำรวจแต่ละคนต้องตรากตรำจำเจอยู่กับปัญหาหนักใจหนักสมองสารพัดและมีความเคร่งเครียดอยู่ตลอดเวลา ตลอดปีจนอาจทำให้บางคนมีความคิดสับสน ระวัง สงสัย โกรธง่าย มองคนในแง่ลบ และที่สุดอาจวินิจฉัยกรณีต่าง ๆ ผิดไปอย่างตรงกันข้ามง่าย

เนื่องจากงานในหน้าที่รับผิดชอบตำรวจมีขอบเขตที่กว้างขวางและมีความยุ่งยากในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา จึงได้มีอุดมคติของตำรวจขึ้นมาเพื่อให้ตำรวจยึดเป็นหลักปฏิบัติในชีวิตประจำวันดังนี้ “เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ กรณาปราณีต่อประชาชน อดทนต่อความเจ็บใจ ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก ไม่มักมากในลาภผล มุ่งบำเพ็ญตน ให้เป็นประโยชน์แก่ปวงชน ดำรงตนในความยุติธรรม กระทำการด้วยปัญญา รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต”¹⁷

ปัจจุบันงานตำรวจได้รับการตรวจสอบการทำงานจากประชาชนอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะแสดงออกทางสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อให้ตำรวจใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาและทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักถึงปัญหาเป็นอย่างดี และได้พยายามอย่างยิ่งในการที่จะพัฒนาบุคลากรตำรวจให้มีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรนักเรียนพลตำรวจ เป็นหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ และหลักสูตรบุคคลผู้มีวุฒิปริญญาตรีเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นต้น ประกอบกับได้กระจายอำนาจการบริหารงานตำรวจ และกระจายการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ จากส่วนกลางลงสู่ตำรวจภูธรภาคเพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถให้ตำรวจในพื้นที่ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการตำรวจ ได้มีการพัฒนาตนเองโดยการสมัครเข้าเรียนตามมหาวิทยาลัย เปิดของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก กันมากขึ้น ข้อมูลดังกล่าวทำให้น่าเชื่อว่าข้าราชการตำรวจมีความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางวิชาการ และมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2.5 หลักการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

หลักการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ ประกอบด้วย ความหมายของชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ผู้บริหารในงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและงานมวลชนสัมพันธ์

¹⁷ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและเป้าหมายการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ. (กรุงเทพมหานคร : มิตรสยาม, 2525), หน้า 90.

2.5.1 ความหมายของชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 2) ได้ให้ความหมายของงานมวลชนสัมพันธ์ไว้ในหนังสือคู่มือแนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้ดังนี้¹⁸

ชุมชน (Community) ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ว่าในทุกชุมชนต้องมีส่วนประกอบดังนี้

1. ประชาชนหรือคน (People)
2. ความสนใจของคนร่วมกัน (Common Interest)
3. อาณาบริเวณหรือพื้นที่ (Area)
4. การปฏิบัติต่อกัน (Interaction)
5. ความสัมพันธ์ของสมาชิก (Relationship) ที่ผูกพันให้อยู่ร่วมกันในชุมชนนั้น

สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องด้วยหรือการผูกพัน ดังนั้นเมื่อเมื่อมารวมกันเป็นคำว่า “ชุมชนสัมพันธ์” แล้วจะได้ความหมายกล่าวโดยสรุปคือ “บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกัน มีแนวคิดไปในแนวทางเดียวกันและสามารถรวมกำลังกันดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันได้” โดยงานชุมชนสัมพันธ์นั้นถือว่าเป็นงานที่เรียกว่า “งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ” หมายถึง การงานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการช่วยการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มีความเข้าใจปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรมเพื่อให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อยในชุมชน หรือสังคมนั้นๆ โดยงานนี้เป็นส่วนของการในการดำเนินการที่เรียกโดยรวมว่า “งานมวลชนสัมพันธ์” คือเป็นการดำเนินการของกลุ่มมวลชนอย่างครบวงจรตั้งแต่การฝึกอบรม การจัดตั้ง การควบคุม และการนำการเคลื่อนไหวภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตำรวจให้เป็นไปเพื่อสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของชาติ การรักษาเอกราช บูรณภาพของดินแดน รวมตลอดถึงการให้ประเทศชาติดำรงอยู่ในระบอบการปกครองระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

¹⁸ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549.

กรมตำรวจ (2539 : 8-9) ได้กล่าวไว้ในหลักการของงานชุมชนสัมพันธ์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ที่เกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน 3 ประการคือ

1. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
2. การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service)
3. การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (Public Participation)

2.5.2 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

วัฒนา สักกวัตร (2542 : 149-150) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือการประชาสัมพันธ์ เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ สร้างความมั่นใจแก่ประชาชนในการดำเนินงานของตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่างๆ ทั้งนี้ หลักการประชาสัมพันธ์ของตำรวจ มี 3 ประการคือ¹⁹

1. การบอกกล่าว ชี้แจงหรือเผยแพร่ โดยเป็นการแจ้งให้ทราบ การให้ความรู้รวมทั้งเรียกร้องขอความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งหากประชาชนเข้าใจหลักการที่ถูกต้อง ย่อมเกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

2. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ซึ่งมีความสำคัญมากและสามารถกระทำได้โดยการแก้ไขทางตรง ด้วยการออกแถลงการณ์ ประกาศ ให้สัมภาษณ์ ชี้แจงความเข้าใจผิดไปยังกลุ่มประชาชนโดยตรง และการแก้ไขทางอ้อม ซึ่งใช้สำหรับความผิดบางประเภทโดยกระทำให้ประชาชนเห็นประจักษ์แก่ตนเองเพื่อลบล้างความผิด

3. การสำรวจประชามติ เพื่อให้ทราบว่าประชาชนต้องการอะไร เมื่อทราบแล้วจะสามารถตอบสนองให้สอดคล้องกับความรู้สึคนึกคิดและความต้องการของประชาชนอันจะทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุรัตน์ ประทุมแก้ว (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ของตำรวจจะสัมฤทธิ์ผลได้จากเป็นต้องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับสื่อมวลชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานร่วมกัน เนื่องจากสื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการที่จักสามารถช่วยสร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารได้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 6) ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนในหน้าที่ของตำรวจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การเผยแพร่ข่าวสาร เป็นการมุ่งเสริมสร้างความ

¹⁹ วัฒนา สักกวัตร. การบริหารงานสถานีตำรวจ : Police station administration. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2542.

เข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจเพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนในเรื่องของสมรรถภาพของบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของตำรวจและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักเรียน ผู้ใช้แรงงาน ประชาชนทั่วไป เพื่อให้บุคคลเหล่านี้เข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหาและข้อจำกัดของตำรวจ รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่าตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด เที่ยงตรง และยุติธรรม ในขณะเดียวกัน

ลักษณะ สตะเวทิน (2542 : 155-156) ได้กล่าวถึง การแจ้งให้ทราบ ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะบอกกล่าวหรือแจ้งข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูลหรือสิ่งอื่นใดให้ประชาชนทราบหรือเกิดความเข้าใจในเหตุการณ์นั้น ทั้งนี้หากเป็นข่าวสารใหม่ประชาชนก็จะได้รับทราบสิ่งเพิ่มเติมและถ้าเป็นสิ่งที่เคยทราบมาก่อนแล้วก็จะเป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารนั้น สำหรับการให้ความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนรู้ถึงสภาพการณ์ก่อนที่จะไปชกนการเปลี่ยนแปลง โดยเป็นการดำเนินงานที่ต้องการให้การศึกษาที่มีลักษณะวิชาการแก่ประชาชน เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้นเป็นการสร้างความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนหรือให้การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะและสร้างความพร้อมทั้งสภาวะอารมณ์และทัศนคติให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำเอาสิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน²⁰

2.5.3 ความหมายของการให้บริการแก่ชุมชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระชับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น ในการให้บริการแก่ประชาชนจะมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนทั้งในและนอกสถานี โดยเน้นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบการนำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน และในรูปแบบการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งการพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบใดแก่ประชาชนกลุ่มใดนั้น จะต้องพิจารณาความเหมาะสมกับสภาพแต่ละท้องถื่นตามสถานการณ์ และที่สำคัญควรเป็นบริการที่ตรงกับความต้องการ ที่แท้จริงของประชาชน²¹

²⁰ ลักษณะ สตะเวทิน. **หลักการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด, 2542.

²¹ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. **แผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549.

พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์ (2542 : 106-113) ได้กล่าวถึงการบริการของตำรวจแก่ประชาชนในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางและมีวิธีการที่หลากหลาย จากความหมายการบริการของตำรวจเดิมที่เป็นการปฏิบัติรับใช้โดยตำรวจและการให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยตำรวจ ซึ่งเป็นการบริการที่รวมงานด้านการบังคับใช้กฎหมายและงานอื่น ๆ ที่อาจมีลักษณะของการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมหรือแก้ปัญหาสิ่งที่รบกวนความสุขของประชาชนเข้าไปด้วยแล้ว การให้บริการยังมีเป้าหมายของการปฏิบัติอยู่ที่การแก้ปัญหาของประชาชนของสังคม และพยายามลดความหวาดระแวงของประชาชน โดยการสร้างความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนกล้าบอกปัญหา ความต้องการ และความนึกถึงที่แท้จริง เพื่อจะให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน²²

2.5.4 ความหมายของการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายว่าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกับประชาชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชนอาจดำเนินการโดยการเข้าไปร่วมงานกับสมาคมหรือองค์การที่จัดตั้งขึ้นแล้ว รวมทั้งประชาชนที่รวมกันเป็นหมู่เหล่า ซึ่งเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกับประชาชนในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นวิธีการที่จะชี้แนะให้ประชาชนหันเข้ามาสนใจในปัญหาอาชญากรรม ซึ่งชุมชนนั้น ๆ ประสบอยู่ และเข้ามามีส่วนช่วยสนับสนุนตำรวจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปด้วย²³

2.5.5 ผู้ปฏิบัติในงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 24) กำหนดการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งใช้อยู่ในการปฏิบัติปัจจุบัน แบ่งการปฏิบัติเป็น 2 ระดับ คือ ระดับผู้บริหารงาน และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 24-27) ในระดับผู้บริหารชุมชนสัมพันธ์ ได้ปรับเป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์เพื่อให้สามารถผนึกกำลังร่วมกันระหว่างประชาชนกับข้าราชการตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ ตามระดับแต่ละสถานีโดยจะต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และควบคุมการปฏิบัติงานและจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมบุคลากร เครื่องมือ

²² พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. มุมมองการจัดการตำรวจในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : ศิลป์สยามการพิมพ์, 2542.

²³ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2549.

เครื่องใช้ การศึกษาการจัดทำข้อมูลท้องถิ่น และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้²⁴

1. มีอุดมการณ์และมีความประพฤติดี กล่าวคือ ต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมีความเสียสละ และประพฤติตนที่ดีเป็นตัวอย่าง เป็นผู้มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงานเพื่อสร้างศรัทธาให้เกิดกับประชาชน และไม่มัว่สุขกับบอบายมุข

2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี กล่าวคือ สามารถที่จะเข้ากับประชาชนได้ การมีมนุษยสัมพันธ์นั้น เป็นเรื่องที่สามารถฝึกอบรมกันได้แต่เป็นกรณีที่ต้องใช้เวลา ดังนั้นควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก่อนย่อมจะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น

3. มีบุคลิกดีมีลักษณะเป็นผู้นำมีความริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนอดกลั้น กล่าวคือต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดี งามสง่า แต่งกายสะอาด รู้จักใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวล มีสุ่มเสียงน่าฟัง เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำประชาชน และรู้จักอดทนอดกลั้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

4. มีไหวพริบปฏิภาณ กล่าวคือ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับปรุงรูปแบบของการปฏิบัติงานให้เข้ากับสภาพชุมชนและพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ผ่านการอบรมด้วยการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์มาก่อน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการประชาสัมพันธ์และงานชุมชนสัมพันธ์อย่างถ่องแท้ ไม่เช่นนั้นจะไม่ทราบว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง และอะไรคือเป้าหมายที่แท้จริงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม กล่าวคือ การถ่ายทอดความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการถ่ายทอดให้ประชาชนได้เกิดความเข้าใจ ในแต่ละชุมชนจะมีประชาชนที่มีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน เช่นในบางพื้นที่ประชาชนมีความรู้สูงก็จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ทัดเทียมกัน เพื่อให้เหมาะสมกับในแต่ละพื้นที่ และจะต้องได้รับการฝึกอบรมและปรับความรู้ให้เท่าเทียมกัน

7. มีความรู้ความสามารถพิเศษ กล่าวคือ เป็นด้านที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานการใช้ความรู้ความสามารถพิเศษเช่น ช่างไม้ ช่างเครื่องยนต์ ช่างตัดผม ย่อมช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกับชุมชน สร้างความเห็นอกเห็นใจ และประชาชนจะให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 27-28) กำหนดให้ต้องมีการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้โดย ถ้าเกิดใช้การพูดอย่างเดียวประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่าย นอกจากนี้ความรู้พื้นฐานของแต่ละคนไม่เท่ากัน ควรเตรียมการด้านงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น

²⁴ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : 2549.

เครื่องขยายเสียง ไวท์บอร์ด กระดานดำ กล้องถ่ายรูป หรือกล้อง วีดีโอ และเอกสาร แนะนำให้ความรู้แก่ประชาชนกำหนดให้จำเป็นที่ต้องมีการเลือกพื้นที่เป้าหมายที่จะลงพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 2 ลักษณะคือ ส่วนชุมชน และส่วนกลุ่มบุคคล

1.ชุมชนสภาพพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่ในขอบเขตเดียวกันโดยสภาพภูมิศาสตร์ หากประชาชนใดพักอาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณดังกล่าวถือว่าเป็นชุมชนนั้น

2.ชุมชนผลประโยชน์ร่วมกัน ได้แก่ การรวมตัวเป็นชุมชนขึ้นมา เนื่องจากมีผลประโยชน์อย่างเดียวกัน อาจมีการขยายตัวไม่กว้างออกไปได้ทราบเท่าที่กลุ่มประชาชนมีผลประโยชน์อย่างเดียวกันมีความต้องการอย่างเดียวกันเพิ่มมากขึ้น เช่นประชาชนตามซอยต่าง ๆ ที่มีอาชีพซักรถจักรยานยนต์รับจ้างเหมือนกัน หรือ กลุ่มพ่อค้าเร่ขายของตามชุมชนต่าง ๆ

3.ชุมชนตามความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ ชุมชนที่ประชาชนมีความรู้สึกผู้พื้นที่เข้ามาอยู่ในชุมชนนั้น ๆ เป็นลักษณะของจิตใจที่มีความผูกพันกับพื้นที่นั้น ๆ มีความเต็มใจที่จะเข้ามาอยู่ในชุมชนนั้น ๆ อย่างมั่นคง เช่น ชุมชนของชาวอีสาน หรือคนต่างชาติ หรือชุมชนบริเวณสุเหร่าของศาสนาอิสลาม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 29-31) กำหนดให้ต้องศึกษาสภาพอาชญากรรมในแต่ละชุมชนด้วย คือ จะต้องวิเคราะห์ปัญหาอาชญากรรม โดยพิจารณาจากสถิติคดีที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เป้าหมายว่ามีความถี่มากน้อยเพียงใด หรือพิจารณาจากปัญหาความเดือดร้อน โดยรับฟังคำร้องเรียนจากประชาชน สื่อมวลชน หรือกลุ่มตัวแทนต่าง ๆ ในชุมชนเป้าหมาย และพิจารณาปัญหาความเร่งด่วนบางประการที่จำเป็นต้องดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ อาจเป็นการดำเนินการตามนโยบายสำคัญ เช่น นโยบายแก้ไขปัญหายาเสพติด หรือเป็นงานปฏิบัติเฉพาะหน้า เช่น ประชาชนในพื้นที่ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อตำรวจหรือมีแนวโน้มจะต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการต่อไป โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ ความชัดเจน ความอ่อนตัวและจะต้องกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อการติดตามประเมินผลได้อย่างถูกต้อง

2.5.6 การปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในสังคมนั้นมีแนวทางการดำเนินงานในระดับปฏิบัติ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการ ขั้นปฏิบัติการ และขั้นการติดตามผล การประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข

2.5.6.1 ขั้นเตรียมการ

ขั้นเตรียมการประกอบด้วยกิจกรรม 3 กิจกรรมคือ 1) การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม 2) การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน และ 3) การชุมชนวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและ

ประชาชน ในแต่ละกิจกรรมจะประกอบด้วย แนวคิดและหลักการ วัตถุประสงค์ กิจกรรมและ ข้อเสนอแนะ สื่อและอุปกรณ์ และการวัดและการติดตามผล

1) กิจกรรมที่ 1 การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม

แนวความคิดและหลักการ

สัมพันธภาพของมนุษย์เริ่มต้นด้วยการพบปะคุ้นเคยซึ่งกันและกัน ระดับความสัมพันธ์ บุคคลมีต่อกันย่อมขึ้นอยู่กับความใกล้ชิดและความเข้าใจและวางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้น การออกพบปะเยี่ยมเยียนและเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้นำชุมชน เป็นวิธีการสร้างความเข้าใจและความวางใจ ความเชื่อมั่น ความเคารพนับถือ อันจะเป็นหนทางให้สามารถดำเนินขั้นตอนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ การพบปะเยี่ยมเยียนในชุมชนมีวัตถุประสงค์ดังนี้

เพื่อให้ชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์รู้จักและคุ้นเคยกับประชาชนและผู้นำชุมชนในพื้นที่ และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ขั้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. เข้าเยี่ยมพบปะผู้นำชุมชนและประชาชนที่บ้านหรือนัดหมายโดยปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์อาจแยกไปดำเนินการเป็นรายบุคคลหรือทั้งกลุ่ม ซึ่งการเยี่ยมเยียนพบปะผู้นำชุมชนนั้นอาจดำเนินการทั้งผู้นำทางการและผู้นำตามธรรมชาติ

2. เข้าร่วมกิจกรรมประเพณีและเทศกาล รวมถึงกิจกรรมสาธารณะกุศลและการพัฒนาที่ชุมชนจัดขึ้น

3. เข้าร่วมกิจกรรมปกติตามวิถีชีวิตประจำวันในชุมชน

4. แนะนำตนเองและชี้แจงเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

สื่อและอุปกรณ์ ได้แก่ คู่มือประชาชน เอกสารแผ่นปลิว กล้องถ่ายรูป สไลด์ วิดีโอ ในการให้ความรู้แก่ประชาชน

การวัดและการติดตามผล จะพิจารณาจากจำนวนผู้นำและประชาชนในท้องถิ่นที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์รู้จักและคุ้นเคย และความสนใจซักถามและความร่วมมือของประชาชน

2) กิจกรรมที่ 2 การศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาชุมชน

แนวความคิดและหลักการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนทำให้สามารถอธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ของชุมชนอันเป็นพื้นฐานของการวางแผน การตัดสินใจ และดำเนินกิจการร่วมกับชุมชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

วัตถุประสงค์ เพื่อจะได้รู้จักและเข้าใจสถานการณ์และปัญหาของชุมชน ตลอดจนรู้จัก และเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยจะต้อง

1. สามารถวิเคราะห์และเรียงลำดับปัญหาความจำเป็นและความต้องการของชุมชนได้
2. มีข้อมูลชุมชนด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาข้อมูลชุมชน ความจำเป็นพื้นฐาน และข้อมูลหมู่บ้านของคณะกรรมการพัฒนา ชนบทแห่งชาติ

2. สำนวญเกี่ยวกับท้องถิ่นสัมพันธ์กับงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

3. สอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนหรือประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ต้องการโดยการออกแบบสอบถามแล้วนำมาแจกแจงวิเคราะห์ข้อมูล

4. ใช้วิธีการเข้าร่วมกิจกรรมในชีวิตประจำวันของชาวบ้าน

สื่อและอุปกรณ์ แบบสอบถามรวมทั้งแบบบันทึกข้อมูลต่าง ๆ กล้องถ่ายรูป กล้อง บันทึกลเสียง กล้องวิดีโอ

การวัดและการประเมินผล ชุดปฏิบัติการสามารถแบ่งปัญหาและความต้องการของ ชุมชนได้ รวมทั้งเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาได้

3) กิจกรรมที่ 3 การวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน

แนวความคิดและหลักการ การประชุมเป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างความเข้าใจปัญหา เนื้อหาสาระรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นความรับผิดชอบที่ร่วมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อระดมสมองร่วมคิดร่วมตัดสินใจต่อปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

2. เพื่อเป็นการหารือร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้นำของชุมชนและประชาชน รวมทั้ง บุคคลากรในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อกำหนด นโยบาย แนวทาง แผนการปฏิบัติด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และยาเสพติดให้โทษ

4. เพื่อกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสมและเงื่อนไขการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ปรีกษาหารือผู้นำที่เกี่ยวข้อง เช่นกรรมการฝ่ายป้องกันและ รักษาความสงบเรียบร้อย ฝ่ายสวัสดิการและสังคมของหมู่บ้าน รวมทั้งผู้นำอื่น เช่นกลุ่มครู ผู้นำศาสนา เพื่อประชุมในการ วางโครงการการทำงานกิจกรรมด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อุบัติภัยและยาเสพติดให้โทษ

2. การประชุมเป็นขั้นของการระดมความคิดเพื่อเข้าใจสถานการณ์ร่วมกัน

3. การประชุมควรให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้นัดหมายและเป็นเจ้าของเรื่อง เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเป็นผู้ประสานงาน ติดต่อ อำนวยความสะดวก และพร้อมสนับสนุนในส่วนที่นอกเหนือขีดความสามารถของผู้นำชุมชน

4. ให้ที่ประชุมกำหนดกรอบนโยบายในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บนหลักการของการพึ่งพาตนเองของชุมชนและการร่วมมือร่วมใจ พร้อมกำหนดโครงการหรือแผนงานที่สามารถลงมือปฏิบัติได้

2.5.6.2 ชั้นปฏิบัติการ

ชั้นปฏิบัติการประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ 1) การจัดระบบงานและประเมินความพร้อม 2) การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน 3) การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน โดยในแต่ละกิจกรรมประกอบด้วย แนวคิดและหลักการ วัตถุประสงค์ กิจกรรมและข้อเสนอแนะ สื่อและอุปกรณ์ และการวัดและการติดตามผล

1) กิจกรรมที่ 1 การจัดระบบงานและการประเมินความพร้อม

แนวความคิดและหลักการ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพื่อให้กำลังคนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ระบบงาน แผนงานและขั้นตอนในการปฏิบัติกระชับสอดคล้องเหมาะสม ไม่เช่นนั้นจะเกิดความสูญเปล่าอย่างมหาศาลหากไม่มีการเตรียมพร้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้สานึกความพร้อมทางด้านบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งขวัญ กำลังใจ จิตสำนึก อุดมการณ์ ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ

2. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบได้ประเมินความพร้อมของการจัดระบบงาน รวมทั้งข้อขัดข้องและปัญหาต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขล่วงหน้า

3. จัดให้มีการสาธิตแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงาน เทคโนโลยี และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงาน

สื่อและอุปกรณ์ คู่มือ แผ่นพับ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ สไลด์ วีดีโอ แผนภูมิ

2) กิจกรรมที่ 2 การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน

แนวความคิดและหลักการ การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย และปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมนั้น เป็นวิธีการป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เมื่อประชาชนและชุมชนมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากปัญหาดังกล่าว โดยเข้าใจถึงที่มาของปัญหา ผลเสียที่จะเกิดต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน ตลอดจนแนวทางป้องกัน แก้ไข และมีความรู้สึกรับผิดชอบในฐานะสมาชิกของชุมชนแล้ว ปัญหาต่าง ๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบที่มาและสาเหตุของปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. เพื่อให้ประชาชนได้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาในฐานะสมาชิกของชุมชนและการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. เพื่อให้ประชาชนได้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาในฐานะสมาชิกของชุมชนและการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

1. การพบปะพูดคุยกับประชาชนตามเคหสถาน โดยสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย และปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. ประสานงานโรงเรียนในท้องถิ่นเพื่อขอให้จัดเวลาช่วงสั้น ๆ ให้ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ทำการบรรยายให้ความรู้แก่นักเรียน
3. จัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย และปัญหาอื่น ๆ

สื่อและอุปกรณ์ เอกสารแจกจ่ายให้ความรู้กับประชาชนเครื่องฉายแผ่นใส สไลด์พร้อมจอฉาย กระดาษสีขาว กระดานดาเครื่องเล่นวีดีโอพร้อมโทรทัศน์

การวัดและประเมินผล

1. จากจำนวนประชาชนหรือหลังคาเรือนที่ได้ให้ความรู้
2. จากจำนวนครั้งของการฝึกอบรมที่จัดขึ้นและจำนวนประชาชนที่เข้ามาร่วมรับการฝึกอบรม
3. จากความสนใจของประชาชนที่ได้สัมผัสหรือเข้ามารับการฝึกอบรม

3) กิจกรรมที่ 3 การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ แนวความคิดและหลักการ การประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจและการสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัยและปัญหาอื่น ๆ ในชุมชน หลังจากประชาชนในชุมชนได้มีความรู้เกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางแก้ไขแล้ว คือเป้าหมายสุดท้ายของงานชุมชนสัมพันธ์ แต่การที่ตำรวจกับประชาชนจะมีการประสานงานที่ดี แต่ละฝ่ายจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและเห็นชอบกับระบบการประสานงาน และดำเนินงานตามระบบดังกล่าวอย่างจริงจัง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนและตำรวจร่วมกันจัดระบบประสานความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ
2. เพื่อให้การประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ประชาชนเข้าใจแนวทางการมีส่วนร่วมสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ
4. เพื่อให้ประชาชนประสานความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจด้วยความมั่นใจและมีความปลอดภัยอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. จัดการประชุมระหว่างผู้นำชุมชน ประชาชนและตำรวจ ขอความร่วมมือและชี้แจงเกี่ยวกับหน้าที่ของพลเมืองดี ตลอดจนวิธีการแจ้งข่าวสารให้กับตำรวจ
2. จัดตู้รับข่าวสารความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน
3. นำข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับระบบการประสานงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจมากระทำการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. จัดระบบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข่าวสารและการสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ให้ข่าวและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นสำคัญ

สื่อและอุปกรณ์ การปฏิบัติงานขั้นตอนนี้ดำเนินการได้โดยชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์และผู้บริหารงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งคือผู้บริหารงานสถานีตำรวจด้วย สำหรับสื่อและอุปกรณ์พื้นฐานนอกเหนือจากที่ใช้ในการประชุมชี้แจง กระจายสีขาว กระดานดำ แผ่นใส แล้ว จำต้องจัดสิ่งต่อไปนี้ด้วย คือ ตู้รับเอกสารและความคิดเห็นของประชาชน เพิ่มรายชื่อประชาชนที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองดี การป้องกันปัญหาอาชญากรรม เพิ่มรายชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้ข่าวหรือแหล่งข่าวที่สามารถประสานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ

การวัดและประเมินผล

1. จากจำนวนข่าวสารที่ได้รับในตู้รับข่าวสารและความคิดเห็นของประชาชน
2. จำนวนหรือประชาชนที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองดี การป้องกันปัญหาอาชญากรรม
3. จำนวนรายชื่อผู้ให้ข่าวหรือแหล่งข่าวที่สามารถประสานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจจำนวนการเกิดของอาชญากรรมในพื้นที่และผลการจับกุม

2.5.6.3 ขั้นการติดตามผล ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข

แนวความคิดและหลักการ การวัดผลทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และประเมินผลว่าได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และปรับปรุงแผนงานหรือโครงการการปฏิบัติครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นผลจากการที่ดำเนินโครงการไปแล้ว
2. เพื่อเป็นการประเมินผลว่า งานชุมชนสัมพันธ์ได้ผลมากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานและแผนปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

กิจกรรมและข้อเสนอแนะ

1. การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกในการเก็บข้อมูลผลกระทบต่าง ๆ จากการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และประสานงานกับหน่วยงานวิจัยหรือสถาบัน เช่น วิทยาลัย มหาวิทยาลัยใกล้เคียงให้ช่วยเหลือดำเนินการติดตามประเมินผลโครงการ

2. ประชุมที่ปรึกษาหารือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำหมู่บ้าน ผู้นำกลุ่ม กรรมการฝ่ายต่างๆ รวมทั้งประชาชน เพื่อให้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และควรสัมมนาระหว่างผู้รับผิดชอบ ผู้บริหารโครงการ นักปฏิบัติ นักวิชาการ นักบริหาร และผู้เกี่ยวข้องเพื่อประเมินสถานการณ์และปรับปรุงแก้ไขการทำงานในครั้งต่อไป

3. บันทึกภาพ สไลด์ วิดีโอและบันทึกเสียง

4. สื่อและอุปกรณ์ กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำหรับในการเก็บรวบรวมข้อมูล เทปบันทึกเสียง ฯลฯ

จากแนวทางการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้นทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ระบุไว้ว่าให้แต่ละสถานีควรนำไปปฏิบัติโดยให้มีการวิเคราะห์ปัญหา ก่อนไม่ว่าจะเป็นโครงการที่จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน และการเสริมสร้างความร่วมมือและป้องกันตนเองของประชาชน ไม่จำเป็นต้องทำทุกโครงการ และอาจจัดทำโครงการขึ้นเพิ่มเติมตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ก็ได้

2.6 แนวคิดการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ

2.6.1 แนวคิดและทฤษฎีตำรวจชุมชน

ตำรวจชุมชน หมายถึง “หลักการทำงานของตำรวจ ซึ่งส่งเสริมสนับสนุนแก้ต้นเหตุเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของชุมชนโดยเทคนิคการแก้ต้นเหตุปัญหา ด้วยความร่วมมือระหว่างตำรวจและชุมชน”

เป็นแนวคิดเริ่มต้นจาก เซอร์โรเบิร์ต ฟีล ผู้ก่อตั้งตำรวจมหานครลอนดอนหรือ สก็อต แลนด์ยาร์ด เจ้าของคำพูดที่ว่า “ตำรวจคือประชาชน ประชาชนคือตำรวจ” (The Police are the public and the public are the police) แนวคิดและหลักการทำงานของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือ แนวคิดและหลักการงานใหม่ของตำรวจ เพิ่มเติมจากการทำงานแบบเดิม ที่มุ่งเพียงมีสายตรวจป้องกัน/แก้ไขเหตุร้ายและสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด เท่านั้น

การตำรวจชุมชนเป็นการแก้ปัญหาเชิงกลยุทธ์ เพื่อป้องกันและควบคุมอาชญากรรม และลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ซึ่งมีสาระสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. การขยายขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตำรวจให้กว้างขวางขึ้น
2. การให้ความสำคัญอย่างเน้นหนักในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างตำรวจกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ลึกซึ้ง สม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดไป
3. การให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาและการป้องกันอาชญากรรม
4. ความพยายามที่จะปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานตำรวจ เพื่อกระจายการให้บริการ และการวางแผนระดับชุมชน ให้ดีมากยิ่งขึ้น

นัยนา เกิดวิชัย (2547 : 5 - 6) กล่าวถึง อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้ มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในอำนาจการบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่น ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา 7 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ เพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม และความต้องการแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ การดำเนินการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) กำหนด

2.6.2 หลักการสำคัญของการตำรวจชุมชน

หลักการสำคัญของการตำรวจชุมชนประกอบด้วยหัวข้อใหญ่ๆ 2 ข้อ

ข้อแรก ตำรวจเป็นหุ้นส่วนกับประชาชนเกาะติดพื้นที่อย่างทั่วถึง

ข้อสอง ตำรวจนำชุมชนหน่วยงานอื่นแก้ต้นเหตุอาชญากรรม หรือความไม่เป็นระเบียบในชุมชน หลักการสำคัญของการตำรวจชุมชน 2 ข้อดังกล่าว แยกย่อยได้ 10 หลักการดังนี้

1. การนำหลักการตำรวจชุมชนเป็นแนวคิดหรือกลยุทธ์หลักในการทำงาน (Core Strategy) ที่ตำรวจทุกคนในองค์กรหรือหน่วยงานตำรวจต้องนำไปใช้เป็นหลักในการทำงาน ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นจนถึงตำรวจทุกฝ่ายทุกแผนก (ไม่ใช่มีความคิดว่าเฉพาะตำรวจชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เท่านั้นที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน แต่พนักงานสอบสวนที่เป็นร้อยเวรสอบสวนหรือตำรวจสายตรวจไม่สนใจรับฟังแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมาแจ้งความ) การจะแสดงออกว่าหน่วยตำรวจใดนำแนวคิดตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปเป็นแนวคิดหลักในการทำงานหรือไม่ ให้ดูจากการกำหนดวิสัยทัศน์ค่านิยมของหน่วยว่ามีการกำหนดแนวคิดหลักในการทำงานร่วมมือกับประชาชนหรือให้ประชาชนศรัทธาหรือใช้พลังมวลชนมาร่วมแก้ปัญหาอาชญากรรมหรือไม่ หรือมีนโยบายยุทธศาสตร์ในการนำหลักการตำรวจชุมชน ทั้ง 10 ข้อนี้ ไปกำหนดหรือนำไปใช้เป็นหลักทำงานหรือไม่ งานตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไม่ใช่โครงการชั่วคราวที่หมดเวลา หรือหมดเงินงบประมาณแล้วเลิกทำ เช่น โครงการปราบโจรเถื่อนแล้วหรือโครงการนำตำรวจไปทำบุญร่วมกับประชาชนทุกวันพระ เป็นต้น แต่เป็นหลักการทำงานสำคัญที่ต้องทำตลอดไปจึงจะเป็น “ตำรวจชุมชน”

2. การกระจายอำนาจให้ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Decentralized) ตำรวจสายตรวจหรือตำรวจที่ทำงานสัมผัสกับประชาชน เช่น สายตรวจตำบล หรือตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ที่จะต้องได้รับการกระจายอำนาจ หรือมีอำนาจในการนำเสนอการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน ให้ได้มากที่สุด แทนวิธีการทำงานแบบเดิมที่อำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่ที่ส่วนกลาง เช่น ปัจจุบันหน่วยงานตำรวจไทยมอบอำนาจให้หัวหน้าสถานีตำรวจมีอำนาจมากขึ้นกว่าเดิมมาก เช่น การสั่งคดีการปล่อยชั่วคราว การอนุมัติให้ข้าราชการตำรวจเดินทางไปราชการ เป็นต้น

3. การเกาะติดพื้นที่และการกระจายความรับผิดชอบให้ตำรวจแต่ละพื้นที่ (Fixed Geographic & Accountability) ในระบบการตำรวจชุมชน ตำรวจทุกคนไม่ว่าสายตรวจจรดยนต์

สายตรวจจรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำบลหรือตำรวจประจำตึ่ยาม ฝ่ายอำนวยการหรือผู้บังคับบัญชาาระดับต่าง ๆ จะได้รับมอบการกระจายอำนาจให้แบ่งรับผิดชอบพื้นที่เป็นระยะเวลานาน ๆ เช่น จะไม่เปลี่ยนสายตรวจแต่ละผลัดหรือแต่ละเขตบ่อยจนทำให้ตำรวจสายตรวจไม่มีความคุ้นเคย หรือชาวบ้าน “ไม่เชื่อใจ” หรือเห็นตำรวจเป็นคนแปลกหน้า โดยควรจัดตำรวจแบบเกาะติดพื้นที่การแบ่งมอบพื้นที่หรือเขตตรวจ ยึดถือชุมชนเป็นหลัก มากกว่า สถิติคดี

4. ใช้พลังความร่วมมือของประชาชนและอาสาสมัคร (Volunteers) ในระบบการตำรวจชุมชนมุ่งเน้นให้มีการใช้ความร่วมมือจากประชาชนในรูปแบบของการเป็นอาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ ตามที่ชุมชนหรือในพื้นที่ต้นทุนทางสังคม หรือมีการจัดตั้ง หรือมีความเหมาะสม ตำรวจมีหน้าที่ให้ความรู้และสร้างความร่วมมือกำหนดวิธีการจัดตั้ง เพื่อประชาชนได้มาช่วยเหลืองานป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขความไม่เรียบร้อยของชุมชนตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ตำรวจมีเวลาไปทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอื่นได้มากขึ้น

รูปแบบของอาสาสมัครจะต่างไปในแต่ละพื้นที่ชุมชน บางแห่งอาจจะเป็นการใช้อาสาสมัครที่มีหน่วยงานอื่นจัดตั้งไว้แล้วหรือตำรวจจัดตั้งขึ้นเอง แล้วแต่ความเหมาะสมของพื้นที่และชุมชนและความพร้อมของสภาพชุมชน เช่น อาสาสมัครตำรวจชุมชน (ตชต.) สมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมเหยี่ยวเวลา อาสาจรจร ตำรวจบ้าน สายตรวจประชาชน สมาชิกกู้ภัย สมาชิกชุมชนเพื่อนบ้านเตือนภัย อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และลูกเสือชาวบ้าน เป็นต้น

5. ใช้ผู้สนับสนุน (Enhancer) ในระบบการตำรวจชุมชน ตำรวจจะต้องหาความร่วมมือในการสนับสนุนงานตำรวจจากชุมชนและองค์กรปกครองในพื้นที่ไม่เฉพาะงานหลักคือ การป้องกันอาชญากรรมหรือการเป็นอาสาสมัครในการป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น แต่ในระบบตำรวจชุมชนหน่วยตำรวจจะต้องแสวงหาทรัพยากรจากชุมชนมาช่วยเหลืองานตำรวจอื่น ๆ เช่น การจัดอาสาสมัครช่วยแจ้งข่าวเว็บไซต์ลามก การให้ประชาชนเป็นอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ช่วยเหลือบริการผู้มาแจ้งความที่สถานีตำรวจ การจัดอาสาสมัครช่วยรับโทรศัพท์ที่ศูนย์วิทยุ การจัดอาสาสมัครลงข้อมูลสถิติคดี การจัดคณะกรรมการหาทุนช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรม และการรับการสนับสนุนงบประมาณจากชุมชนหรือท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลืองานตำรวจในด้านต่าง ๆ

6. การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือรับใช้ชุมชน (Law Enforcement) งานการตำรวจชุมชนยังถือว่าการสืบสวนจับกุมคนร้ายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และปัญหาความไม่เรียบร้อยในชุมชน โดยเน้น การจับกุมเพื่อแก้ปัญหา ที่ถือเป็นความเดือดร้อนของชุมชนเป็นลำดับแรกสุด และตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชน ในการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรม หรือความไม่เรียบร้อยของชุมชน

7. เน้นป้องกันปัญหาอาชญากรรมมากกว่ารอให้เกิดเหตุ (Proactive Crime Prevention) การตำรวจชุมชนมุ่งเน้นในการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดมากกว่าการรอให้อาชญากรรมเกิดแล้ว จึงคิดติดตามจับกุมคนร้ายเพื่อป้องศาล กิจกรรมส่วนใหญ่ของตำรวจที่ทำร่วมกับชุมชน คือ สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเอง โดยใช้เทคนิคแก้ต้นเหตุของปัญหาการควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม การจัดระบบเพื่อนบ้าน เตือนภัยหรือจัดสายตรวจประชาชน เป็นต้น เพื่อมุ่งเป้าประสงค์ในการลดอาชญากรรมและความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม

8. ใช้เทคนิคแก้ปัญหา (Problem Solving) ตำรวจสมาชิกชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดต้นเหตุของปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน หรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (Scanning) แล้ววิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Analysis) แสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา (Response) ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วประเมินผล (Assessment) เทคนิคในการแก้ปัญหานี้ เป็นการระดมความร่วมมือระหว่างตำรวจกับชุมชน เป็นการคิดแก้ปัญหากรอบความคิดการทำงานแบบเดิมของตำรวจ ที่ถือว่า การสืบสวนจับกุมคนร้ายได้ก็นับเป็นการบรรลุภารกิจแล้ว แต่ถ้าตำรวจมีแนวคิดและทำงานตามความเชื่อแบบเดิมปัญหาอาชญากรรมหรือความเดือดร้อนของชุมชนก็จะกลับมาอีก เพราะ การจับกุมคนร้าย ไม่ใช่การแก้ต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริง

การใช้เทคนิคแก้ปัญหาลักษณะนี้ ควรถือเป็นหลักการสำคัญ เพราะที่ผ่านมามาประเทศไทย เคยใช้ชุดชุมชนมวลชนสัมพันธ์เข้าไปสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนได้แล้ว แต่ไม่ได้นำชุมชนมาระดมความร่วมมือกับตำรวจ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมหรือความเดือดร้อนของชุมชน

9. การเป็นหุ้นส่วน และสร้างความร่วมมือระหว่างตำรวจ และชุมชน (Partnerships) ในระบบตำรวจชุมชนประชาชนในชุมชนคือ หุ้นส่วนของตำรวจในการร่วมรับผิดชอบป้องกันอาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน (ไม่ใช่เป็นปัญหาของตำรวจเพียงฝ่ายเดียว) ตำรวจและประชาชนในชุมชนต้องร่วมกันสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมและให้ชุมชนร่วมใช้เทคนิคแก้ปัญหาเพื่อร่วมแก้ต้นเหตุปัญหาความเดือดร้อนจากอาชญากรรมดังกล่าว และตำรวจต้องสร้างความร่วมมือหรือเป็นแกนนำในการระดมทรัพยากร/ความร่วมมือ หรือให้ประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันอาชญากรรมได้ด้วยตัวชุมชนเอง

10. ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Integration) ในการบังคับใช้กฎหมายหรือแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับการป้องกันโดยเฉพาะการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา (ไม่ใช่เพียงแต่จับกุมคนร้าย) หลายกรณี ตำรวจไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงจะเข้าไปจัดการได้ เช่น หอพักที่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่นนิตินาเสพติด เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและทรัพยากรมนุษย์หรือประชาชนสงเคราะห์มี

หน้าที่ตามกฎหมายโดยตรงในการจัดระเบียบ หรือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่เกิดเหตุชิงทรัพย์ หรือข่มขืนเสมอ ๆ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การถอนใบอนุญาตให้บุคคลที่มีพฤติกรรมลักเล็กขโมยน้อยมีและใช้อาวุธปืน เป็นอำนาจของนายทะเบียนอาวุธปืน คือ นายอำเภอ ท้องที่(ต่างจังหวัด) การอนุญาตให้รถเช่ายสุราตามงานเทศกาลหรืองานรื่นเริงต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุให้วัยรุ่นซื้อสุราได้ตลอดเวลา นำไปสู่เหตุทำร้ายร่างกายเป็นอำนาจของสรรพสามิต รถที่หายส่วนมากเป็นรถจักรยานยนต์ใหม่ที่ไม่ได้รับป้ายทะเบียนจากหน่วยงานขนส่งทางบก และสถานที่ที่มีรถหายมากที่สุดคือตลาดนัด ที่ฝ่ายพาณิชย์จังหวัดมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขอนุญาตให้เปิดตลาดนัดได้ดังนี้ เป็นต้น

2.6.3 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการตำรวจชุมชน

การจะรู้ว่าหน่วยตำรวจใดเป็น “ตำรวจชุมชน” เท่าใด หรือวัดระดับของการนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปใช้ หรือวัด “ความเป็นตำรวจชุมชน” มีเกณฑ์ในการวัดจากการทำงานของตำรวจ 5 ระดับ จากน้อยไปหามาก คือ

1. ตำรวจสนใจชุมชน เฉพาะเวลาประชาชนแจ้งความเท่านั้น
2. ตำรวจแนะนำการป้องกันอาชญากรรมแก่ชุมชน
3. ประชาชนแจ้งข่าวสารแก่ตำรวจเสมอ
4. ตำรวจนำชาวบ้านร่วมคิดร่วมทำแก้ปัญหาชุมชน
5. ชุมชนป้องกันอาชญากรรมด้วยชุมชนเองโดยตำรวจเป็นแกน/สนับสนุน

หน่วยงานอื่นก็เริ่มที่จะเห็นความสำคัญของชุมชนและมุ่งส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็ง เช่น กระทรวงยุติธรรมได้เริ่มนำหลักการยุติธรรมสมานฉันท์ (Restorative Justice) และการยุติธรรมชุมชน (Community Justice) เป็นต้น มาใช้ในชุมชน ซึ่งล้วนแล้วแต่สอดคล้องหรือเป็นแนวทางเดียวกับการตำรวจชุมชนทั้งสิ้น และหลักการของการตำรวจชุมชนนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดชุมชนเข้มแข็ง พล้งแผ่นดินต่อต้านยาเสพติด หรือแม้กระทั่งแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งทุกแนวคิดมีวัตถุประสงค์ให้ครอบครัว/ชุมชน มีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ ดังนั้น ตำรวจก็สามารถที่จะใช้เครือข่ายเหล่านี้เป็นฐานในการทำงานการตำรวจชุมชนได้ด้วย

ในระบบตำรวจชุมชน ตำรวจต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่จะแก้ไขส่วนที่เป็นต้นเหตุ ทำให้เกิดปัญหาสังคม นำไปสู่อาชญากรรมหรือปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน โดยการจัดสังคมให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ปรัชญาการตำรวจชุมชนเป็นปรัชญาในการทำงานแนวใหม่บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การที่ตำรวจกับชุมชนสร้าง “พันธมิตรในเชิงหุ้นส่วน (Partnerships) ในการทำงานร่วมกันด้วยความไว้วางใจต่อกัน (Trust) โดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ย่อมสามารถแก้ไขปัญหา

อาชญากรรมต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม สภาพความไร้ระเบียบ/ความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชน

นอกจากนี้ หลุยส์ ราดิเลท์ (Louis Radelet) และเดวิด คาร์เตอร์ (David L. Carter) ได้วิจัยพบว่า การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. คำแถลงภารกิจ หน่วยงานตำรวจมีคำแถลงภารกิจที่ชัดเจนหรือไม่ ได้ตระหนักถึงพันธมิตร์เชิงหุ้นส่วนระหว่างตำรวจกับชุมชนหรือไม่

2. การกระจายอำนาจ เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาแก้ไขปัญหาชุมชนมากน้อยเพียงใด

3. การแก้ไขปัญหา การตรวจท้องที่ของสายตรวจไปการตรวจลาดตระเวนไปตามสถานที่ต่าง ๆ หรือเป็นการตรวจเพื่อมุ่งที่จะแก้ไขปัญหา ในวันหนึ่ง ๆ ตำรวจสายตรวจตระเวนไปตามถนนหนทางเพื่อระงับเหตุร้ายให้ระงับเหตุ หรือใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหา

4. การมีส่วนร่วมของชุมชน ตำรวจได้พัฒนาเครื่องมือหรือกลไกให้ชุมชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เครื่องมือหรือกลไกเหล่านี้ ประชาชนผู้อยู่อาศัยในชุมชนทราบหรือไม่ ประชาชนหรือผู้แทนชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนนโยบายหรือไม่ ผู้บริหารให้ความสนใจมาร่วมประชุม/พบปะกับประชาชนหรือผู้แทนชุมชนบ้างหรือไม่ หรือปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนเท่านั้น

5. ทักษะคดีที่ตำรวจมีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่บนสถานีตำรวจจะต้องมีทักษะคดีที่ดีต่อประชาชน กรณีรับแจ้งความทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องชี้แจงแก่ผู้แจ้งให้รับทราบ ถึงแนวทางการปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไป เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องรู้สึกเกิดการยอมรับประชาชนในชุมชน

6. ระบบการจัดการหน่วยงานตำรวจจะต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการให้สอดคล้องกับปรัชญาการตำรวจ การบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ จะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานมีการปรับบทบาทหน้าที่ของสายตรวจตำรวจให้สามารถทำงานร่วมกับชุมชนในการแก้ไขปัญหาได้ สร้างระบบการประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนที่รับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติการกับสายตรวจปกติ ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับภารกิจ หน่วยงานตำรวจจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างจริงจัง

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล จะต้องมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจากคุณภาพชีวิตของชุมชนที่ดีขึ้น มิใช่วัดจากสถิติตัวเลขการจับกุมหรือการออกไปสั่งจรรยาบรรณ พัฒนาระบบการให้รางวัลและประกาศชมเชยผู้มีผลงานดี เน้นการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบพื้นที่ทำงานระยะยาว เพื่อให้รู้จักชุมชน

8. การฝึกอบรม จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้มีความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับ การแก้ไขปัญหของชุมชน หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญห

9. การกำหนดเขตพื้นที่รับผิดชอบ การพิจารณากำหนดชุมชนเป้าหมายเพื่อมอบหมาย พื้นที่รับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนตามสภาพความเป็นจริงของชุมชน มิให้เป็นอุปสรรคต่อ การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนกับชุมชนเป้าหมาย

10. เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้งฝ่ายการเมือง มีความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาการตำรวจ ชุมชนหรือไม่ และให้การสนับสนุนมากน้อยเพียงใด

11. ปรัชญาในการทำงานหรือเป็นเพียงโปรแกรมพิเศษ การนำปรัชญาการตำรวจชุมชน มาใช้นั้น นำมาใช้เป็นปรัชญาการทำงานของหน่วยงานตำรวจทุกฝ่าย หรือเป็นเพียงโปรแกรมพิเศษ ของหน่วยตำรวจชุมชนสัมพันธ์/หน่วยป้องกันอาชญากรรมเท่านั้น หากนำมาใช้เฉพาะหน่วยย่อย โอกาสที่จะสำเร็จเป็นไปได้ยาก กรณีมีการประชุมร่วมกับผู้แทนชุมชนเพื่อวิเคราะห์ปัญหาหรือกำหนด แนวทางแก้ไขปัญห เป็นความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่จะต้องเข้าร่วม

12. สื่อมวลชน ท่าทีของสื่อมวลชนต่อหน่วยงานตำรวจในการนำปรัชญาการตำรวจผู้รับ ใช้ชุมชนมาใช้แก้ไขปัญหอาชญากรรมเป็นอย่างไร สื่อมวลชนพิจารณาผลการทำงานของตำรวจจาก ดัชนีชี้วัดตัวใด สถิติอาชญากรรม ผลการจับกุมหรือสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนที่ดีขึ้น

13. การเลือกรูปแบบของการตำรวจชุมชนที่แตกต่างกันมาใช้ตามความเหมาะสม หน่วยงานตำรวจย่อมมีข้อแตกต่างกันในการนำรูปแบบของการตำรวจชุมชนมาใช้ ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางนโยบายและแก้ไขปัญหชุมชนได้ดีที่สุดตามความ เหมาะสม

2.6.4 สูตรสำเร็จของการตำรวจชุมชน

โรเบิร์ต โทรจาโนวิช (Robert Trojanowicz) และบอนนี บัคคีรอกซ์ (Bonnie Buequeroux) ได้อธิบายไว้ว่า การตำรวจชุมชนเป็นปรัชญาของการตำรวจแนวใหม่บนพื้นฐานของ ความเชื่อที่ว่า การที่ตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกันโดยใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ ย่อมสามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม ความรู้สึกลัวกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพ การไร้ระเบียบ/ความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่าง ๆ ได้ การที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ดังกล่าว หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยใน ชุมชนนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ในการจัดลำดับ ความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาศักยภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน ซึ่งเท่ากับ เป็นการเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานจากเดิม ที่ใช้มาตรการแก้ไขปัญหต่าง ๆ ในชุมชน

ปรัชญาการตำรวจชุมชน สามารถสังเกตจากการที่หน่วยงานตำรวจประยุกต์ศาสตร์ในการทำงาน เพื่อนำทฤษฎีการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปสู่การปฏิบัติ อาทิ การกำหนดหน้าที่การงานของสายตรวจ โดยไม่ต้องทำงานภายในรถยนต์สายตรวจ ที่รอรับฟังคำสั่งทางวิทยุตำรวจให้ไประงับเหตุตลอดเวลา เพื่อให้สายตรวจมีเวลาทำงานมากขึ้น สามารถสัมผัสกับประชาชนภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนได้โดยตรง - อย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอทุกวัน เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนที่เรียกว่า Community Policing Officer (CPO) ใหม่ นี้ ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รอบรู้งานทั่วไป (Generalist) ในฐานะเจ้าพนักงานซึ่งมีภาระหน้าที่ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตามความต้องการของชุมชน โดยใช้ปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนมีพื้นที่รับผิดชอบในการทำงานนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสามารถเข้าถึง รู้จักและสัมผัสโดยตรงอย่างใกล้ชิด/สม่ำเสมอกับประชาชนในชุมชนอันจะนำไปสู่ความรู้สึกเชื่อมั่น/ไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้แทนของหน่วยงานตำรวจประจำชุมชนนั้น ๆ มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทุกฝ่าย ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนจะต้องรับฟังความคิดเห็นและรวบรวมข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการทำงานให้ตรงกับความต้องการของชุมชน อันจะนำไปสู่การเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการทำงานของตำรวจ

ดังนั้น การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจึงต้องมีการเปลี่ยนปรัชญาและมุมมองในการคิดเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานตำรวจ มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานตามปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนอย่างจริง การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเสนอแนวทางการทำงานใหม่ ซึ่งเน้นการตำรวจภายใต้รูปแบบของการกระจายการบริการลงสู่ระดับชุมชน (Decentralized) และถึงประชาชนเป็นรายบุคคล (Personalized) โดยให้โอกาสประชาชนทุกคนได้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการทำงานของตำรวจ

โรเบิร์ต โทรจาโนวิช (Robert Trojanowicz) และบอนนี่ บัคคีรอกซ์ (Bonnie Buequeroux) ได้กำหนดขอบเขตของยุทธศาสตร์การตำรวจชุมชน โดยใช้สูตร 9 P ดังต่อไปนี้

1. Philosophy ปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งในเชิงตั้งรับและเชิงรุก โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วน ในกระบวนการระบุปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความต้องการของชุมชน และการแก้ปัญหาอาชญากรรม ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด สภาพไร้ระเบียบทางสังคม และสภาพความเสื่อมโทรมทางกายภาพของชุมชน ซึ่งได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากหน่วยงานตำรวจเพื่อยึดถือเป็นปรัชญาในการทำงาน และยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติ

2. Personalized รูปแบบบริการที่ต้องสัมผัสประชาชนเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุมชนกับสมาชิกชุมชนรู้จักคุ้นเคยกันอย่างใกล้ชิดสนิทสนม มีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และจริงใจ สามารถเรียกชื่อเล่นก็ได้

3. Policing ยังคงยึดมั่นต่อหน้าที่ผู้รักษากฎหมาย ปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุจับกุมผู้กระทำผิดและแก้ไขปัญหาชุมชนตามมาตรการเชิงรุก

4. Patrols เน้นการตรวจท้องที่ โดยการเดินหน้าใช้รถจักรยาน หรือขี่ม้า

5. Permanent การมอบหน้าที่ให้มีเขตพื้นที่การตรวจรับผิดชอบถาวร มีเวลาโอกาส และความต่อเนื่อง ในการเข้าถึง สร้างความคุ้นเคยและพัฒนาพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วนกับชุมชน

6. Place สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน โดยมีบทบาทเป็น “หัวหน้าตำรวจประจำเขตพื้นที่การตรวจที่รับผิดชอบ” (mini – chief) ผู้บังคับบัญชาตำรวจจะต้อง ใจกว้าง ใจกว้างใจเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้อำนาจในการพิจารณารูปแบบการให้บริการตามความต้องการและสภาพปัญหาของชุมชนนั้น ๆ โดยผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนบทบาทเป็นโค้ช (Coach) คอย ชี้แนะ ส่งเสริม และสนับสนุน

7. Proactive เน้นมาตรการเชิงรุก เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับ มาตรการเชิงตั้งรับในการระงับเหตุด่วนเหตุร้ายต่างๆ

8. Partnership การสร้างพันธมิตรในเชิงหุ้นส่วนระหว่างตำรวจกับชุมชน ต่างฝ่ายต่าง ยอมรับนับถือ และให้การสนับสนุนต่อกัน

9. Problem Solving แนวทางการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ซึ่ง หมายถึง ปัญหา ได้รับการแก้ไขมากกว่า สถิติตัวเลข

หลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชน 10 ประการ

โรเบิร์ต โทรจาโนวิช (Robert Trojanowicz) และบอนนี่ บัคคีรอกซ์ (Bonnie Buequeroux) ได้วาง หลักการของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไว้ 10 ประการ คือ

1. ปรัชญาและยุทธศาสตร์องค์กร (Philosophy and Organizational Strategy) การ ตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นทั้งปรัชญา (วิธีคิด) และยุทธศาสตร์ขององค์กร (วิธีการนำปรัชญาไปสู่การ ปฏิบัติ) ซึ่งเปิดโอกาสให้ตำรวจชุมชนทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดในวิธีทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา อาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษ ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม สภาพไร้ระเบียบทางสังคมและ ทางกายภาพ ความเสื่อมโทรมของชุมชนที่อยู่อาศัยรวมทั้งคุณภาพชีวิตโดยรวมในชุมชน

ปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า トラบใดที่ตำรวจไม่ยอมรับฟังเสียงของประชาชนในกระบวนการกำหนดนโยบายตำรวจ ประชาชนก็จะไม่เข้ามามีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนในงานของตำรวจ การทำงานร่วมกันของตำรวจกับชุมชนให้ได้ผล จะต้องศึกษาสำรวจแนวทางสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน มิใช่เพียงเพื่อคลี่คลายคดีรายหนึ่งรายใดเท่านั้น

2. การให้อำนาจกับชุมชน (Commitment to Community Empowerment) ยุทธศาสตร์การตำรวจผู้รับใช้ชุมชน เริ่มต้นด้วยการสร้างความเข้าใจกับทุกฝ่ายภายในหน่วยงานตำรวจ ทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายปฏิบัติการและสายธุรการ ให้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดมั่นและนำปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง โดยจะต้องมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ ซึ่งเท่ากับเป็นการให้ความไว้วางใจในการใช้วิจารณญาณของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากประชาชนผู้อยู่อาศัยในชุมชนทุกคนมีฐานะเป็น **“พันธมิตรในเชิงหุ้นส่วน”** (Full Fledged Partners) กับตำรวจ ย่อมจะต้องมีสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณา วิเคราะห์สภาพปัญหา การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหาและวางแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชน

3. การตำรวจภายใต้รูปแบบของการกระจายบริการลงสู่ระดับชุมชนและถึงประชาชนเป็นรายบุคคล (Decentralized and Personalized Policing) การนำหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง หน่วยงานตำรวจจะต้องสร้าง และพัฒนาตำรวจสายพันธุ์ใหม่ เรียกว่า **“เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชน”** ปฏิบัติหน้าที่เชื่อมโยงและประสานงานโดยตรงระหว่างตำรวจกับประชาชนในชุมชน ในฐานะตัวแทนของหน่วยงานตำรวจชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนจึงต้องตัดขาดจากภาระหน้าที่สายตรวจในการรับแจ้งเหตุตามสั่งการจากศูนย์วิทยุตำรวจ เพื่อให้สามารถสัมผัสกับประชาชนได้อย่างใกล้ชิดเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติการที่แน่นอนชัดเจน ซึ่งในท้ายที่สุดแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจควรยึดถือปฏิบัติตามหลักการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนกันทุกคน

4. การแก้ไขปัญหาเชิงรุกทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Immediate and Long Term Proactive Solving) เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนมีบทบาทในการติดต่อกับสุจริตชนในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้สามารถศึกษา/สำรวจแนวทางแก้ไขปัญหาชุมชนในเชิงสร้างสรรค์ โดยประชาชนมีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนและอาสาสมัคร ในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนยังคงปฏิบัติหน้าที่ให้บริการและจับกุมผู้กระทำผิดต่อกฎหมายบ้านเมืองได้ตามปกติ แต่สามารถดำเนินการความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ด้วยการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาดำเนินการช่วยเหลือ

5. จรรยาบรรณนิติธรรมความรับผิดชอบและความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีต่อกัน ซึ่งตามรูปแบบสัมพันธ์ภาพใหม่นี้ ตำรวจมีบทบาทเป็น “ตัวเร่ง” (Catalyst) คอยกระตุ้นแรงเร้าเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแบ่งเบาภาระหน้าที่ คงความรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิตในชุมชนของตนเองโดยรวมมากขึ้น การที่ประชาชนเพิ่มบทบาทในการแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ด้วยตนเองมากขึ้นย่อมเปิดโอกาสให้ตำรวจมีเวลาทำงานร่วมกับชุมชนในการวางแผนทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพิ่มมากขึ้น

6. ขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ ให้กว้างขวางขึ้น (Expanding the Police Mandate) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเพิ่มบทบาทการปฏิบัติงานเชิงรุกควบคู่ไปกับการปฏิบัติภารกิจปกติแบบดั้งเดิมในเชิงตั้งรับ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์แบบ กล่าวคือ ตำรวจมีฐานะเป็นหน่วยงานควบคู่กักตักาสังคมเพียงหน่วยงานเดียวที่เปิดทำการทุกวันตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด จึงต้องรักษาขีดความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ฉุกเฉิน วิกฤติการณ์และเหตุร้ายต่าง ๆ รวมทั้งอาชญากรรมความรุนแรงทุกประเภทได้อย่างทันท่วงที ไว้ให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ ซึ่งตำรวจยังคงต้องดำเนินการในมาตรการเชิงรับอยู่ตลอดเวลา การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเพิ่มบทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นทันทีทันใด และส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้ชุมชนมีความมั่นคงปลอดภัยความสงบสุขและมีบรรยากาศที่น่าอยู่อาศัยมากขึ้นในอนาคตให้จงได้

7. ให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายพิเศษ (Helping Those With Special Needs) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเน้นการสำรวจแนวทางใหม่ ๆ ในการให้ความคุ้มครองช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายพิเศษที่มีความอ่อนแอ อาทิ เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ชนกลุ่มน้อย คนยากจน คนพิการและคนจรจัด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของงานป้องกันอาชญากรรม และงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีอยู่เดิม และขยายผลการปฏิบัติให้กว้างขวางขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเข้าถึงประชาชนทุกหมู่เหล่า อย่างเสมอหน้ากัน

8. ความริเริ่มสร้างสรรค์และแรงสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Grass – Roots Creativity and Support) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนส่งเสริมและสนับสนุนการนำวิทยาการและเทคโนโลยีก้าวหน้ามาใช้ในกิจการตำรวจอย่างเหมาะสม แต่ยังคงมีความเชื่ออยู่เสมอว่า ไม่มีสิ่งใดเหนือกว่าการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเป็นทีม ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในแนวหน้าบนท้องถนนซึ่งสัมผัสใกล้ชิดชิดกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมากที่สุด ด้วยความเชื่อมั่นในการใช้ดุลพินิจ วิจารณ์ญาณ ไหวพริบ ปฏิภาณและประสบการณ์ ประกอบกับการสร้างสรรค์หนทางใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

9. การเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานตำรวจ (Internal Change) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชน จะต้องกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับทุกฝ่ายภายในหน่วยงานตำรวจอย่างเต็มรูปแบบ โดยกำหนดหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนให้เป็นผู้รอบรู้งานทั่วไป (Generalist) มีหน้าที่คอยเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างตำรวจกับประชาชนผู้ใช้บริการ โดยให้การสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูล และผลวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปและปัญหาความเดือดร้อนในชุมชนกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ภายในหน่วยงานตำรวจและแสวงหาความร่วมมือและแรงสนับสนุนจากชุมชน ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตำรวจโดยรวม เมื่อได้ยอมรับปรัชญาการตำรวจผู้รับใช้ชุมชนไว้เป็นยุทธศาสตร์ระยะยาวของหน่วยงานตำรวจแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติตามแนวทางใหม่นี้ ซึ่งอาจจะใช้เวลาประมาณ ๑๐ - ๑๕ ปี

10. การวางรากฐานเพื่ออนาคต (Building for the Future) การตำรวจผู้รับใช้ชุมชน กำหนดแนวทางการให้บริการประชาชน โดยการกระจายลงสู่ระดับชุมชน (decentralized) และสัมผัสกับประชาชนเป็นรายบุคคล (Personalized) โดยยอมรับว่าตราบใดที่ตำรวจยังคงเห็นห่างกับชุมชน ย่อมไม่อาจเข้าไปจัดระเบียบกับชุมชนนั้น ๆ ให้เรียบร้อยได้สำเร็จ ซึ่งต้องปรับทัศนคติให้ประชาชนเข้าใจเสียใหม่ว่า ตำรวจคือแหล่งที่พึ่งพิงซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการและขอรับความช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ ในยามทุกข์ร้อน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชน การตำรวจผู้รับใช้ชุมชนจึงไม่ใช่ยุทธวิธีตำรวจที่จะนำมาใช้เพียงชั่วคราวแล้วละทิ้งไปแบบไฟไหม้ฟาง แต่เป็นปรัชญาในการทำงานแนวใหม่และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานตำรวจ ที่ค่อยข้างยืดหยุ่นและสามารถปรับให้สอดคล้องกับความต้องการและลำดับความเร่งด่วนของชุมชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๆ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา สุชนิรันดร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม กรณีศึกษา อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ชาวบ้านเห็นความสำคัญให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมด้วยการเข้าพบกับชาวบ้านในบทบาทต่างๆ กัน ได้แก่ 1. การตรวจเยี่ยมชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ 2. การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ใกล้ตัว 3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน 4. การให้ความรู้ในการระวังป้องกันภัยจากอาชญากรรมทางทรัพย์สินและความปลอดภัยในชีวิต โดยเจ้าหน้าที่มีลักษณะการสื่อสารกับชาวบ้านแบบแนวระนาบเป็นการสื่อสารสองทาง และมีการสื่อสารหลากหลายระดับตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาของสารที่จะสื่อ หรือช่องทางสื่อสาร คือการเข้าพบกับผู้นำทางศาสนา และผู้นำชุมชน ใช้รูปแบบการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจในสารก่อน และให้ช่วยถ่ายทอดหรือสร้างความเข้าใจแก่ชาวบ้าน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

นั้น สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ คนในชุมชนอำเภอแวงให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี โดยให้ความร่วมมือ 3 ด้าน คือ 1.การให้ความร่วมมือระดมสมอง 2. การเข้าร่วมประกอบกิจกรรมที่จัดขึ้น 3. การให้ข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่รูปคดี ชาวอำเภอแวง มีความรักใคร่นับถือเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม คือ 1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2.การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นที่เองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3. ลักษณะทางประชากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนในชุมชนมีความคล้ายคลึงกันมาก

ในอนาคตนั้นพบว่า ลักษณะการสื่อสารยังคงเน้นใช้ลักษณะอย่างที่ผ่านมา เนื่องจากมีประสิทธิภาพสูงแต่จะมีการพัฒนาในเรื่องของสื่อพิเศษและสื่อกิจกรรมต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและทันสมัยขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชาวบ้านและเจ้าหน้าที่ตำรวจและสันติสุขในอำเภอแวงต่อไป²⁵

อาวุธ ชูจิต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติด เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติดเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการร่วมคิด ด้านการร่วมติดตามตรวจสอบและด้านการร่วมตัดสินใจ ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติดเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรีจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติดเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ ควรศึกษาการแสดงความคิดเห็น ควรแสวงหาความรู้เรื่องยาเสพติดอยู่เสมอ ควรมีความคิดแบบประชาธิปไตย ควรสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ควรสร้างความเป็นผู้นำในตนเอง ควรกล้าตัดสินใจ ควรให้สถานีตำรวจภูธรชัยบุรีสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ควรให้สถานีตำรวจภูธรชัยบุรี ขอสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ควรจัดทำตาราง การปฏิบัติงานให้

²⁵ วาสนา สุขนิรันดร์. บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม กรณีศึกษา อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต), 2547, 131 หน้า.

แน่นอน ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบติดตามงาน ควรสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่องาน และควรช่วยกันตรวจสอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน²⁶

วรุฒิ นนตะสี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาสมัครในโครงการตำรวจชุมชนกับการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลตาดทอง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาสมัครในโครงการตำรวจชุมชนกับการป้องกันอาชญากรรมของตำบลตาดทอง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับการมีส่วนร่วมจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการเรียนรู้การป้องกันหรือการฝึกอบรมการป้องกัน ด้านการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและด้านการสนับสนุนกิจการตำรวจ²⁷

สันติราษฎร์ พวงมาลา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมเกี่ยวกับยาเสพติดในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลแม่ปิง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า : ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนตามโครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมเกี่ยวกับยาเสพติด โดยกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าประชาชนควรแจ้งเหตุร้ายให้กับตำรวจเมื่อพบเหตุร้าย ประชาชนต้องการความช่วยเหลือจากตำรวจเมื่อประสบเหตุร้าย ข่าวสารจากประชาชนช่วยให้ตำรวจมีข้อมูลในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดและเห็นด้วยว่าโครงการดังกล่าวทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับตำรวจ²⁸

ประจวบ โสตาบัน (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า การขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ด้านชุมชนสัมพันธ์มีมากที่สุด เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ทำให้การ

²⁶ อารุช ชูจิต. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติด เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี), 2553, 124 หน้า.

²⁷ วรุฒิ นนตะสี. การมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาสมัครในโครงการตำรวจชุมชนกับการป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลตาดทอง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2548, 98 หน้า.

²⁸ สันติราษฎร์ พวงมาลา. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมเกี่ยวกับยาเสพติดในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลแม่ปิง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิชานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเชียงใหม่), 2550, 97 หน้า.

ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ มีภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ซึ่งในบางครั้งการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน เกิดความผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งนำมาซึ่งความแตกแยกระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและชุมชนนั้นๆ ดังนั้นการที่จะทำให้งานด้านชุมชนสัมพันธ์นั้นเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็คือการแสวงความร่วมมือจากประชาชนเพื่อป้องกันปรามปรามปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ของสังคม โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีและเป็นมิตรกับชุมชน รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับชุมชนนั้นๆ ตลอดจนการเข้าถึงชุมชนอย่างแท้จริง อีกทั้งในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ทำงานด้วยความจริงใจ ตลอดจนการเป็นที่พึ่งพิงของชุมชน การให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ เป็นต้น²⁹

นิรุตติ คุณชัย (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับสภาพการปฏิบัติงานสามอันดับแรกซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรมมากที่สุด การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน และการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน ตามลำดับ

2. ปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามอันดับแรก คือ การศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาชุมชนมากที่สุด การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม และการติดตามประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไข ตามลำดับ

3. แนวทางในการพัฒนาตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกำแพงเพชร ควรมีแนวทางดังนี้ 1) จัดเจ้าหน้าที่ชุดตำรวจสัมพันธ์เข้าพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนและผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ 2) จัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาพร้อมหาแนวทางการแก้ไขโดยเน้นความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการร่วมคิดและตัดสินใจ 3) จัดประชุมผู้นำชุมชน ประชาชน คณะกรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน เพื่อแสดงความคิดเห็นวิเคราะห์วางแผนลงมติแผนการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยความร่วมมือของทุกภาคส่วน 4) ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดระบบงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกับสภาพและปัญหาในชุมชน 5) จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน อาสาสมัครหมู่บ้าน ในเรื่องการป้องกัน

²⁹ ประจวบ โสดาบัน. บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในเขตพื้นที่ ของสถานีตำรวจภูธรบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการและเสนอผลวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติครั้งที่ 2/2557, 2557, หน้า 810.

อาชญากรรม ยาเสพติดให้โทษอุบัติภัยและความปลอดภัยต่าง ๆ 6) จัดประชุมระหว่างผู้นำชุมชน ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองที่ดี ตลอดจนวิธีการแจ้งเหตุและข่าวสาร ให้กับตำรวจ 7) จัดทำแบบสอบถามเก็บข้อมูลผลกระทบต่าง ๆ ในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น³⁰

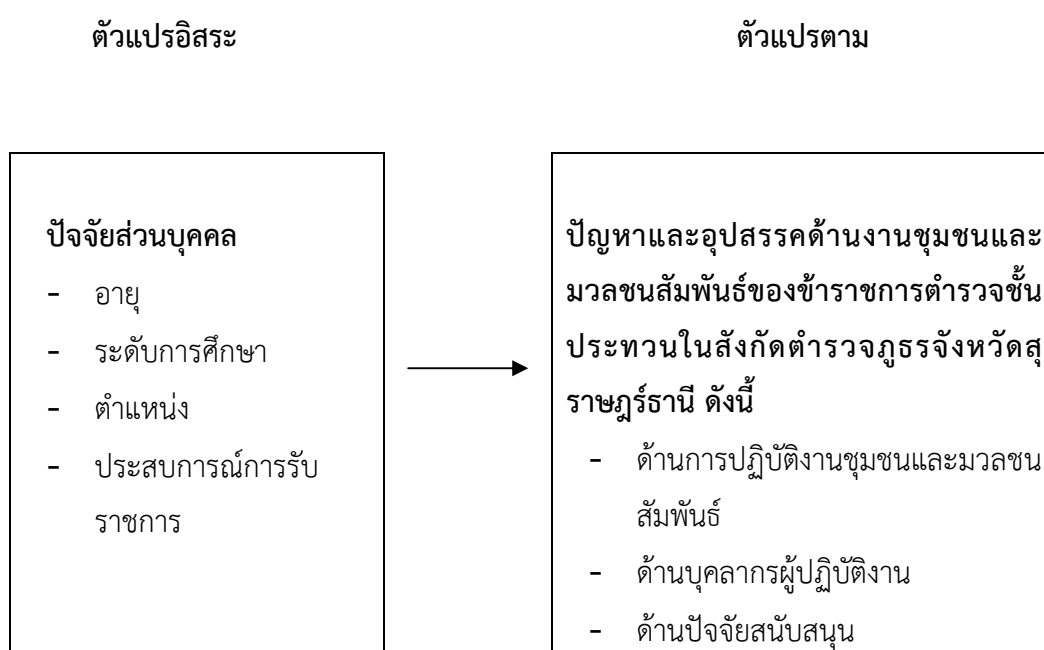
ร.ต.อ.อานนท์ แก้วเขียว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ผลการศึกษาพบว่า ประชากรร้อยละ 97.73 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.18 มีอายุ 38-40 ปี ร้อยละ 76.14 มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 45.45 มีอายุราชการ 13-15 ปี ร้อยละ 88.64 ระดับชั้นยศจ่าสิบตำรวจ นายดาบตำรวจ ร้อยละ 55.68 มีที่พักอาศัยในพื้นที่สถานีตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ร้อยละ 81.82 จบโรงเรียนพลตำรวจ ร้อยละ 54.55 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 31.82 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท ความรู้เกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.82 มีความรู้ระดับสูงคะแนนรวม 11 คะแนนขึ้นไป จากคะแนนเต็ม 14 คะแนน ร้อยละ 43.18 มีความรู้ระดับปานกลาง มีคะแนนรวม 6-10 คะแนน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระยะเวลาในการรับราชการ ที่พักอาศัย และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับตัวแปรอื่นๆ คือ อายุ วุฒิการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน³¹

³⁰ นิรุติ คุณชัย. แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกาแพงเพชร. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554.

³¹ ร.ต.อ.อานนท์ แก้วเขียว. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4, 2553.

2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ประจำปี 2560” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ผู้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 396 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ เครซีและมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W.Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยนำจำนวนข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติงานของสถานีตำรวจแต่ละสถานีมาเทียบตามตารางของ Krejcie & Morgan จะได้กลุ่มตัวอย่างที่สมาชิกทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกอย่างเหมาะสม และขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับการศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เพื่อออกหนังสือราชการในนามศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 ถึงหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร

ต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัด กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้ง 3 สถานีตำรวจ ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 180 ชุด และ ส่วนที่เหลือ ได้ขอความร่วมมือในวันที่ข้าราชการตำรวจมาฝึกอบรม ประชุมและสัมมนาที่ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เพื่อตอบแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 235 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่วัดปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และ สถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ¹ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามประเด็น ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
2. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

¹บุญชุม ศรีสะอาด, วิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535), หน้า 99.

3.4 การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่วัดปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีวิธีการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อประมวลความรู้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารความรู้เกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมี พันตำรวจโท ดร.คมณ์เดช เปาะทอง รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจภูธรเกาะพะงัน ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พันตำรวจโท วิชาญ เครือรัตน์ อาจารย์(สบ3)กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 และพันตำรวจโท อำนวย วรรณะ อาจารย์(สบ3)กลุ่มงานอาจารย์ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เป็นผู้แนะนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity)

ขั้นตอนที่ 3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความชัดเจนด้านเนื้อหา รูปแบบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา การตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ผู้วิจัยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence : IOC) โดยนำผลการพิจารณาแสดงความคิดเห็นและให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านไปคำนวณหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อได้ค่า IOC ทุกข้อสูงกว่า 0.50

3.4.2 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try -Out) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค(Cronbach's Method)² ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สูง เหมาะที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

² ประคอง กรรณสูต, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 73.

ขั้นตอนที่ 2 นำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้ง และให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์มากที่สุด ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำงานวิจัย จากศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เรือนหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ต้องการสุ่มตัวอย่างให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับให้แก่ผู้ทำการวิจัยเพื่อทำการเก็บและรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือขอความร่วมมือถึงสถานีตำรวจภูธรต่างๆ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้แบบสอบถามส่งกลับคืนมา จำนวน 180 ชุด ส่วนที่เหลือได้ขอความร่วมมือในวันที่ข้าราชการตำรวจมาฝึกอบรม ประชุมและสัมมนาที่ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 เพื่อตอบแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 235 ชุด เท่ากับร้อยละ 100.0

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะประกอบด้วย

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ระดับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานี

ตำราวจุทธขุนทะเล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง³ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคด้านงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การประมวลผลความแปรปรวนแปรทางตรง (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

³ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 หน้า 75.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล” ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติ ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	F distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	Degree of Freedom ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
P-value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ได้แบ่งผลของการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ ต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 35 ปี	33	14.00
ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	202	86.00
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และรองลงมามีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	114	48.50
ปริญญาตรี	106	45.10
สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.40
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม	136	57.90
ผู้บังคับหน่วยงานสืบสวน	80	34.00
ตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ	19	8.10
ผู้บังคับหน่วยงานสอบสวน ผู้บังคับหน่วยงาน จราจร		
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้บังคับหน่วยงานป้องกันปราบปราม จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมามีตำแหน่งผู้บังคับหน่วยงานสืบสวน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีตำแหน่งอื่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ

ประสบการณ์การรับราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	31	13.20
10 - 20 ปี	21	8.90
มากกว่า 20 ปี	183	77.90
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 20 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมา มีประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีประสบการณ์การรับราชการระหว่าง 10 – 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน	ระดับปัญหาและอุปสรรค		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.27	0.67	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.80	0.49	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	3.92	0.38	มาก
รวม	3.66	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหาและอุปสรรค		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การพบปะเยี่ยมเยียน ผู้นำชุมชน และประชาชนในชุมชน	3.44	0.76	ปานกลาง
2. การศึกษาชุมชน และวิเคราะห์ปัญหาชุมชน	3.48	0.81	ปานกลาง
3. การประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชน และประชาชน	3.17	0.91	ปานกลาง
4. การเตรียมการจัดระบบงาน และการเตรียมความพร้อม	3.23	0.89	ปานกลาง
5. การปฏิบัติการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เต็มรูปแบบ	3.20	0.86	ปานกลาง
6. การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ	3.00	0.96	ปานกลาง
7. การติดตามผล การประเมินผล และการติดตามแก้ไข	3.34	0.85	ปานกลาง
รวม	3.27	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การศึกษาชุมชนและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือ การพบปะเยี่ยมเยียน ผู้นำชุมชน และประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 การติดตามผล การประเมินผล และการติดตามแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 การเตรียมการจัดระบบงาน และการเตรียมความพร้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 การปฏิบัติการสำรวจชุมชนสัมพันธ์เต็มรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 การประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชน และประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และการจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับปัญหาและอุปสรรค		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	4.58	0.52	มากที่สุด
2. ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	3.69	0.75	มาก
3. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	3.57	0.82	มาก
4. ความพร้อม ความเสียสละ และความเต็มใจ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	3.64	0.80	มาก
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สามารถเข้ากับประชาชนได้	3.54	0.71	มาก
รวม	3.80	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก ความพร้อม ความเสียสละ และความเต็มใจ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สามารถเข้ากับประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านปัจจัยสนับสนุน

ด้านปัจจัยสนับสนุน	ระดับปัญหาและอุปสรรค		
	\bar{X}	<i>S.D.</i>	แปลผล
1. สภาพแวดล้อมของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เช่น สภาพชุมชน การตอบรับของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชน ฯลฯ	3.54	0.71	มาก
2. การสนับสนุนยานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิงในการปฏิบัติหน้าที่มวลชนสัมพันธ์	4.39	0.63	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เพียงพอ/ทันสมัย/พร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.49	0.55	มาก
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	3.56	0.82	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	3.44	0.76	ปานกลาง
6. การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการจากหน่วยงาน	4.56	0.52	มากที่สุด
7. ความเข้าใจของครอบครัวในการทำงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	3.48	0.81	ปานกลาง
รวม	3.92	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านปัจจัยสนับสนุน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการจากหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เพียงพอ/ทันสมัย/พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก การสนับสนุนยานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิงในการปฏิบัติหน้าที่มวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมาก การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก สภาพแวดล้อมของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เช่น สภาพชุมชน การตอบรับของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ความเข้าใจของครอบครัวในการทำงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมจำแนกตามอายุ

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน	ระดับปัญหาและอุปสรรค					
	ต่ำกว่า 35 ปี			ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.43	0.65	ปานกลาง	3.24	0.67	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.92	0.52	มาก	3.78	0.49	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	4.08	0.42	มาก	3.90	0.37	มาก
รวม	3.81	0.51	มาก	3.64	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ เป็นดังนี้ อายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก และอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจชั้น ประทวน	ระดับปัญหาและอุปสรรค								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.29	0.72	ปานกลาง	3.18	0.61	ปานกลาง	3.71	0.55	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.80	0.51	มาก	3.77	0.46	มาก	4.08	0.53	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	3.94	0.37	มาก	3.88	0.38	มาก	4.10	0.46	มาก
รวม	3.68	0.50	มาก	3.61	0.44	มาก	3.96	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นดังนี้ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ปัญหาและอุปสรรคงาน ชุมชนและมวลชน สัมพันธ์ของข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน	ระดับปัญหาและอุปสรรค								
	ผู้บังคับหมู่ทำงานป้องกัน ปราบปราม			ผู้บังคับหมู่ทำงาน สืบสวน			ตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้ บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ ผู้บังคับหมู่งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.31	0.67	ปาน กลาง	3.12	0.68	ปาน กลาง	3.56	0.48	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.80	0.51	มาก	3.73	0.47	มาก	4.12	0.36	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	3.91	0.42	มาก	3.91	0.32	มาก	4.06	0.35	มาก
รวม	3.67	0.50	มาก	3.59	0.45	มาก	3.91	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง เป็นดังนี้ ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ทำงานป้องกันปราบปราม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก ผู้บังคับหมู่ทำงานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก และตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ ผู้บังคับหมู่งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งผู้บังคับหมู่ปกครองป้องกัน ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91

อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานสืบสวน ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม จำแนกตามประเภทการรับราชการต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรคงาน ชุมชนและมวลชน สัมพันธ์ของข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน	ระดับปัญหาและอุปสรรค								
	ต่ำกว่า 10 ปี			10 - 20 ปี			มากกว่า 20 ปี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.54	0.68	มาก	3.14	0.40	ปาน กลาง	3.23	0.68	ปาน กลาง
2. ด้านบุคลากร	3.95	0.53	มาก	3.73	0.31	มาก	3.79	0.50	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	4.09	0.44	มาก	3.95	0.21	มาก	3.89	0.38	มาก
รวม	3.86	0.52	มาก	3.61	0.27	มาก	3.64	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประเภทการรับราชการ เป็นดังนี้ ประเภทการรับราชการต่ำกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก ประเภทการรับราชการ 10 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และประเภทการรับราชการมากกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ประสบการณ์การรับราชการ 10 - 20 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 20 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ ต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	อายุ	\bar{x}	S.D.	t	df	P-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 35 ปี	3.43	0.65	1.544	233	0.124
	ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	3.24	0.67			
ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 35 ปี	3.92	0.52	1.494	233	0.137
	ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	3.78	0.49			
ด้านปัจจัยสนับสนุน	ต่ำกว่า 35 ปี	4.08	0.42	2.601	233	0.010*
	ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	3.90	0.37			
ด้านภาพรวม	ต่ำกว่า 35 ปี	3.81	0.51	1.941	233	0.053
	ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	3.64	0.47			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.053 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ อายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.124 ด้านบุคลากร มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.137 ซึ่งทั้งสองด้านมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ อายุ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการปฏิบัติงานและด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ อายุ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านปัจจัยสนับสนุน แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน ใช้การประมวลผลความแปรปรวนแปรทางตรง (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.932	2	1.966	4.504	0.012*
	ภายในกลุ่ม	101.285	232	0.437		
	รวม	105.217	234			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.297	2	0.648	2.700	0.069
	ภายในกลุ่ม	55.702	232	0.240		
	รวม	56.998	234			
ด้านปัจจัยสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	0.691	2	0.345	2.381	0.095
	ภายในกลุ่ม	33.645	232	0.145		
	รวม	34.336	234			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.715	2	0.857	3.887	0.022*
	ภายในกลุ่ม	51.180	232	0.221		
	รวม	52.895	234			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความคิดเห็นในภาพรวม มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านบุคลากร มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.069 และด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.095 ซึ่งทั้งสองด้านมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านบุคลากรและด้านปัจจัยสนับสนุน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน ใช้การประมวลผลความแปรปรวนแปรทางตรง (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตำแหน่ง

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.659	2	1.829	4.179	0.016*
	ภายในกลุ่ม	101.559	232	0.438		
	รวม	105.217	234			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.315	2	1.157	4.911	0.008*
	ภายในกลุ่ม	54.684	232	0.236		
	รวม	56.998	234			
ด้านปัจจัยสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	0.387	2	0.194	1,323	0.268
	ภายในกลุ่ม	33.948	232	0.146		
	รวม	34.336	234			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.680	2	0.840	3.805	0.024*
	ภายในกลุ่ม	51.215	232	0.221		
	รวม	52.895	234			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.016 ด้านบุคลากร มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.008 ซึ่งทั้งสองด้านมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการปฏิบัติงานและด้านบุคลากร แตกต่างกัน

สำหรับด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.268 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านปัจจัยสนับสนุน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์การรับราชการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกัน ใช้การประมวลผลความแปรปรวนแปรทางตรง (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ

ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.905	2	1.452	3.293	0.039*
	ภายในกลุ่ม	102.312	232	0.441		
	รวม	105.217	234			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.881	2	0.406	1.675	0.190
	ภายในกลุ่ม	56.187	232	0.242		
	รวม	56.998	234			
ด้านปัจจัยสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	1.014	2	0.507	3.531	0.031*
	ภายในกลุ่ม	33.321	232	0.144		
	รวม	34.336	234			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.387	2	0.693	3.123	0.046*
	ภายในกลุ่ม	51.508	232	0.222		
	รวม	52.895	234			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ประสบการณ์การรับราชการ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.039 ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.031 ซึ่งทั้งสองด้านมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ประสบการณ์การรับราชการ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการปฏิบัติงานและด้านปัจจัยสนับสนุน แตกต่างกัน

สำหรับด้านบุคลากร มีค่า **P-value** เท่ากับ 0.190 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ประสบการณ์การรับราชการ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
1. ด้านการปฏิบัติงาน		
1.	การปฏิบัติงานบางโครงการยังไม่สามารถดำเนินการได้แผนงาน	7
2.	บางชุมชนยังให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานน้อย	2
3.	การดำเนินงานบางครั้งขาดความต่อเนื่อง	3
รวม		12
2. ด้านบุคลากร		
1.	ไม่เข้าใจในงานอย่างแท้จริง	3
2.	ขาดความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	7
3.	ไม่เหมาะสมกับงาน	8
4.	ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1
5.	ไม่มีใจรักในงาน	1
รวม		20
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน		
1.	งบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ	19
2.	ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ	2
3.	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัย	8
4.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอ	6
5.	ยานพาหนะไม่เพียงพอ	7
รวม		42

จากตารางที่ 4.17 พบว่าข้าราชการตำรวจได้เสนอปัญหาทางชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี มากที่สุดคือ ด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ งบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัย ยานพาหนะไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ และขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ได้แก่ ไม่เหมาะสมกับงาน ขาดความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เข้าใจในงานอย่างแท้จริง ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีใจรักในงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานบางโครงการยังไม่สามารถดำเนินการได้แผนงาน บางชุมชนยังให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานน้อย การดำเนินงานบางครั้งขาดความต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
	1. ด้านการปฏิบัติงาน	
1.	กำหนดโครงการที่เป็นระบบและชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน	4
2.	ควรจัดโครงการให้ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชน	8
รวม		12
	2. ด้านบุคลากร	
1.	ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์	4
2.	ควรจัดผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงาน	5
3.	ควรปรับทัศนคติและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน	2
4.	ควรคัดเลือกผู้ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน	3
รวม		14
	3. ด้านปัจจัยสนับสนุน	
1.	ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	19
2.	ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	18
รวม		37

จากตารางที่ 4.18 พบว่าข้าราชการตำรวจได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี มากที่สุดคือ ด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านบุคลากร ได้แก่ ควรจัดผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงาน ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ควรคัดเลือกผู้ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน และควรปรับทัศนคติและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรจัดโครงสร้างให้ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชน และกำหนดโครงการที่เป็นระบบและชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานของการวิจัย คือ 1) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน 2) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน 3) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน และ 4) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีประสบการณ์รับราชการต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 396 นาย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ เครซี และมอร์แกน (R.V.Krejcie and D.W. Morgan) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยนำจำนวนข้าราชการตำรวจชั้นประทวนผู้ปฏิบัติงานของ

สถานีตำรวจแต่ละสถานีมาเทียบตามตารางของ Krejic & Morgan จะได้กลุ่มตัวอย่างที่สมาชิกทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกอย่างเหมาะสม ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 นาย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ในบทนี้มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญ 3 ส่วนคือ 1) สรุปผลการวิจัย 2) อภิปรายผล 3) ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล” ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) **จำแนกตามอายุ** พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และรองลงมามีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2) **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

3) **จำแนกตามตำแหน่ง** พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้บังคับบัญชาป้องกันปราบปราม จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมา มีตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสืบสวน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีตำแหน่งอื่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

4) **จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ** พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 20 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมา มีประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีประสบการณ์การรับราชการระหว่าง 10 – 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตัวแปรโดยรวม ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ เป็นดังนี้ อายุต่ำกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก และอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า อายุต่ำกว่า 35 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นดังนี้ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้าน

บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง เป็นดังนี้ ตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานป้องกันปราบปราม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก ผู้บังคับหมู่งานสืบสวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก และตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ ผู้บังคับหมู่งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งผู้บังคับหมู่ปกครองป้องกัน ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งผู้บังคับหมู่งานสืบสวน ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ งานสอบสวน ผู้บังคับหมู่งานจราจร ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามประสบการณ์การรับราชการ เป็นดังนี้ ประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก ประสบการณ์การรับราชการ 10 - 20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก และประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ประสบการณ์การรับราชการ 10 - 20 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ประสบการณ์การรับราชการมากกว่า 20 ปี ด้านปัจจัยสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากร มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านปัจจัยสนับสนุน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน สำหรับด้านบุคลากร และด้านปัจจัยสนับสนุน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากร มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน สำหรับด้านปัจจัยสนับสนุน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การรับราชการต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน และด้าน

ปัจจัยสนับสนุน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกัน สำหรับด้านบุคลากร มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1.ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานบางโครงการยังไม่สามารถดำเนินการได้ แผนงาน บางชุมชนยังให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานน้อย การดำเนินงานบางครั้งขาดความต่อเนื่อง

2.ด้านบุคลากร ได้แก่ ไม่เหมาะสมกับงาน ขาดความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เข้าใจในงานอย่างแท้จริง ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีใจรักในงาน

3.ด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ งบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่ทันสมัย ยานพาหนะไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ และขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1.ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรจัดโครงสร้างให้ตรงกับความต้องการของแต่ละชุมชน และกำหนดโครงการที่เป็นระบบและชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน

2.ด้านบุคลากร ได้แก่ ควรจัดผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงาน ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ควรคัดเลือกผู้ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน และควรปรับทัศนคติและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

3.ด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรค

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือด้านปัจจัยสนับสนุนและด้านบุคลากร ทั้งนี้เพราะว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังเห็นว่าปัจจัยสนับสนุนในส่วนของงบประมาณยังมีน้อยไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์บางคนยังขาดความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ โสตาบัน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธรบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า การขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ด้านชุมชนสัมพันธ์มีมากที่สุด เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ มีภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การรับราชการต่างกัน ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ซึ่งผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา ซึ่งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง ซึ่งผู้ที่มีตำแหน่งอื่นๆ มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งผู้บังคับบัญชาป้องกันปราบปรามและตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสืบสวน ประสบการณ์การรับราชการ ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์การรับราชการต่ำกว่า 10 ปี มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การรับราชการ 10 - 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี อายุ และ ประสบการณ์การรับราชการ ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ.อานนท์ แก้วเขียว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระยะเวลาในการรับราชการ

ส่วนข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่ง ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ.อานนท์ แก้วเขียว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะถึงแนวทางในการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้มากขึ้น และจัดสรรงบประมาณมาใช้ในการดำเนินงานให้มากขึ้น
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต้องมีความพร้อม และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนต้องมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง
3. จัดสรรบุคลากรและมอบหมายหน้าที่ให้สอดคล้องกับงานที่ได้รับผิดชอบในงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรเมืองสุราษฎร์ธานี สถานีตำรวจภูธรกาญจนดิษฐ์ และสถานีตำรวจภูธรขุนทะเล” ยังมีประเด็นที่น่าสนใจอีกมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษา เช่น เรื่อง “ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีต่อการจัดโครงสร้างงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 8”
2. ควรศึกษา เช่น เรื่อง “แรงจูงใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ”
3. ควรศึกษา เช่น เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 8”

บรรณานุกรม

- กฤษณะ บุบผา. (2549). **ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการส่งเสริมด้านป่าไม้ และ อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และผลการดำเนินงานของศูนย์ศึกษาและพัฒนาวนศาสตร์ ชุมชนที่ 8 จังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกยูร ศรียศชาติ. (2550). **ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตร เทคนิคการสอนงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คำไต่ จันทะดารา. (2550). **ความคิดเห็นของครูที่มีต่อโครงการฝึกอบรมโรงเรียนคุณภาพของ ศูนย์อบรมร่วมพัฒนา นครหลวงเวียงจันทร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิระพร เรื่องจิระชูพร. (2540). **การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้, รัฐประศาสนศาสตร์** 3 (2 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2540) : 51-70.
- จิตรลดา วัฒนาพรรณกิตติ. (2554, 17 มิถุนายน). **การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.**
- ชม ภูมิภาค.(2526) **พฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2547). **คู่มือการประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบ โครงการฝึกอบรม/สัมมนา.** กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชุตินันท์ ธนชัยวิวัฒน์. (2550). **แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550-2554,** (กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชีย เพรส (1989).
- ทรงวุฒิ ศรีวิไล. (2543). **ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารด้านโครงสร้าง เทคโนโลยี และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานและมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. (2526). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.**กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี ห้างหุ้นส่วนสามัญ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิรุตติ คุณชัย. (2554). **แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดกำแพงเพชร**. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท จ๊อบออนไลน์ จำกัด. (2554, 17 มิถุนายน). **ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรในการดำเนินงานขององค์กร**.
- บัณฑิต สิงห์ศิลารักษ์. (2536). **การประเมินสมรรถภาพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในทัศนะของผู้บังคับบัญชา ในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 6**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), หน้า 14-15.
- บุญชุม ศรีสะอาด. **วิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประจวบ โสดาบัน. (2557). **บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ ของสถานีตำรวจภูธรบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการและเสนอผลวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 2/2557, หน้า 810.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนะคติการวัดเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมกรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสพ ตั้งศิริพัฒน์. (2520). **การพัฒนาการศึกษาของตำรวจ 2519 - 2520**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- พัทธ์ธีรา สมทรง. (2554, 17 มิถุนายน). **MGT 3201 บทที่ 6 การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน**.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เฮ้า ออฟเคอร์มิสท์.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. (2542). **มุมมองการจัดการตำรวจในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพมหานคร : ศิลป์สยามการพิมพ์.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน, สมปราชญ์ จอมเทศ. (2521). **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภรณ์ กীরดีบุตร, ท่านผู้หญิง. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- ลักษณ์ สตะเวทิน. (2542). หลักการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.
- วรวิมล นนตะสี. (2548). การมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาสมัครในโครงการตำรวจชุมชนกับการ ป้องกันอาชญากรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลตาดทอง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วัฒนา สักกวัตร. (2542). การบริหารงานสถานีตำรวจ : Police station administration. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
- วิทยา ศรีวิลัย. (2543). ความคิดเห็นของหัวหน้าคร่ำเรื้อนต่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตามโครงการวนศาสตร์ชุมชนพื้นที่สูงในเขตพื้นที่หน่วยจัดการต้นน้ำแม่ล้าน จังหวัด เชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วงศ์กร ภูทอง. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการบริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ งบประมาณ,วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย รามคำแหง).
- วาสนา สุขนิรันดร์. (2547). บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในการให้ชุมชนเข้า มามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม กรณีศึกษา อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- ศรีสอางค์ วรรณกุล. (2548). ความคิดเห็นต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวาท ชมพล. ความคิดเห็นของข้าราชการในหน่วยงานระดับจังหวัดลำปางต่อการจัดเขตปลอด บุหรี่ในสถานที่ทำงาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- สันติราษฎร์ พวงมาลา. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมเกี่ยวกับยา เสพติดในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรตำบลแม่ปิง อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏ ราชวิทยาลัยเชียงใหม่).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2525). **ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและเป้าหมายการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจ**, (กรุงเทพมหานคร : มิตรสยาม, 2525).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2549). **แผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทาน. (2547). **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนัน เลานันท์. (2531). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2546). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ.พรีนติ้ง.
- สุรชาติ ฦ หนองคาย. (2543). **จิตวิทยาการทำงาน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตรฯ.
- สุรัตน์ ประทุมแก้ว. (2549). **บทบาทของราษฎรอาสาสมัครตำรวจชุมชนตำบลจังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2551). **วิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ**. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- อภิราช นาคศรี,จำสิปตำรวจ. (2550). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด**, สารนิพนธ์ ศาสตราศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- อรุณ รักธรรม. (2527). **หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อานนท์ แก้วเขียว. (2553). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4**.
- อาวุธ ชูจิต. (2553). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติด เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. สารนิพนธ์ศาสตราศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี).
- CAPLOW, Theodor. (1964). **Principle of Organization**. New: Harcourt Brace & World Mc David, J.W.and Haria,M.(1986).**Social Psychology: Individuals, Groups and Societies**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Maslow, Abraham.H. (1954). **Motivation and Personality**, (New York : Harper & Brothers, pp. 80 –

82.<http://pittajarn.lpru.ac.th/~chitlada/WEBPAGE/ed/problem.pdf>.

<http://www.jobpub.com/articles/showarticle>.

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=ajarnben&month=๑๕-๐๘-๒๐๐๙&group=๑๒&gblog=๓๒>.

ประวัติผู้วิจัย

- ยศ - ชื่อ - ชื่อสกุล : พันตำรวจโท วิโรจน์ บำรุง
 วัน/ เดือน/ ปีเกิด : เกิดวันพฤหัสบดีที่ 9 กุมภาพันธ์ 2510
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 27/29 หมู่ที่ 3 ถนนพอขุนทะเล
 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
- ประวัติการศึกษา**
- พ.ศ. 2539 : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
 จังหวัดเพชรบุรี
- พ.ศ. 2553 : ปริญญาโท ศาสตราจารย์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 สาขาจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ประสบการณ์ทำงาน**
- พ.ศ.2540 - 2542 : ตำแหน่ง รองสารวัตร งาน 2 กองกำกับการ 3
 กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 8
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ.2543 - 2545 : ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวด กองร้อย 3 กองกำกับการ
 การโรงเรียนตำรวจภูธร 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ.2546 - 2549 : ตำแหน่ง อาจารย์ (สบ1) กองกำกับการ
 โรงเรียนตำรวจภูธร 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ.2550 - 2556 : ตำแหน่ง อาจารย์ (สบ2) กลุ่มงานอาจารย์
 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ.2557 - 2560 : ตำแหน่ง อาจารย์ (สบ3) กลุ่มงานอาจารย์
 ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี

