

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**Operational effectiveness in public relations of****Muang Songkhla Provincial Police Station****ธนพล สาริปา****Thanapol Saripa**

ผ.บ.หมู่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Squad Leader, National Police Agency

E-mail: bluesky28@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร และ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีถิ่นฐานในอำเภอเมือง จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**Abstract**

The purpose of this research were to 1) Evaluate operational effectiveness in public relations of Muang Songkhla Provincial Police Station. 2) compare the attitude of respondents toward the operational effectiveness in public relations of Muang Songkhla Provincial Police Station classified by population characteristics, and 3) explain correlation between factors affecting operational effectiveness with operational effectiveness in public relations of Muang

Songkhla Provincial Police Station. This research is a quantitative research. Questionnaires were data gathering tools. The sample is people who live in the Muang District. Analytical statistics were percentages, mean, standard deviation, t test, ANOVA F and Pearson correlation. Major results were 1) operational effectiveness in public relations of Muang Songkhla Provincial Police Station were highest level, 2) attitude of respondent toward the operational effectiveness in public relations of Muang Songkhla Provincial Police Station classified by population characteristics were statistical significant difference at .05 level and 3) correlation between factors affecting operational effectiveness with operational effectiveness in public relations of Muang Songkhla Provincial Police Station were positive statistical correlation at .01 level.

Keywords: Operational Effectiveness, Public Relation, Muang Songkhla Provincial Police Station

บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อทุกคนในสังคมได้มีการกำหนดบทบาทให้หน่วยงานภาครัฐ ที่มีนามทางราชการว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีพันธกิจหลักในการทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แต่จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แม้จะมีกำลังมากมายหรือมีอาวุธและเครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมูล แต่ปัญหาที่พบได้แก่ การให้ความร่วมมือจากประชาชน ตามแนวคิดและทฤษฎีทางอาชญวิทยา พบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพียงลำพังนั้นหาใช้วิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เนื่องจากอาชญากรรมมักจะแฝงเร้นอยู่ในสังคมชุมชนทั่วไป จึงเป็นการยากที่จะปราบปรามอาชญากรรมเหล่านี้ออกจากกลุ่มพลเมืองได้ ดังนั้นมาตรการที่ดีที่สุดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลดีคือ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมร่วมกัน รับผิดชอบต่อปัญหาอาชญากรรมของสังคมตามทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Theory) ได้แก่การสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชนจากระบบครอบครัวและระบบหมู่บ้านก่อให้เกิดความร่วมมือของชุมชนขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในชุมชนของตนเอง (วันธิกรณ์ นฤต, 2540) ในการป้องกันและแจ้งเบาะแส ในการให้ข้อมูลกับทางราชการ โดยเฉพาะตำรวจ ในฐานะบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการปฏิบัติงานแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จึงได้มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายการปฏิบัติงานเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเน้นในหลักการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานตำรวจมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้ประยุกต์แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมมาใช้ (อานนท์ แก้วเขียว, 2553) บทบาทสำคัญของตำรวจที่จะมาทำงาน

ปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการทำงานร่วมกับชุมชน จึงได้มีการจัดการดำเนินนโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ขึ้น

จังหวัดสงขลา เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศในภาคใต้ของประเทศไทยมีความเจริญรุ่งเรืองในมุมมองกลับ จำนวนคดีอาชญากรรมของจังหวัดสงขลา โดยเฉพาะคดียาเสพติดที่มีจำนวน 10,181 คดีเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ตำรวจที่ทำงานปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการทำงานร่วมกับชุมชน แต่การที่สถิติคดียาเสพติดของจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับสูงมาก แสดงว่าการจัดการด้านมวลชนสัมพันธ์ ยังคงมีปัญหาทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนางานตำรวจมวลชนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือคนในชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับชุมชนสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีการบริหารจัดการ (POLC)

POLC เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผล จุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC คือการให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำซึ่งนี่ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี (Allen, L. A., 1958)

ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนในยุคนี้ทุกภาคส่วนต่างหันมาใส่ใจในการจัดการบริหารองค์กรกันทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าศาสตร์นี้จะเพิ่มมีหลักการเป็นจริงเป็นจังมาเพียงร้อยละไม่กี่ตาม แต่มีทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเกิดขึ้นมากมาย หนึ่งในทฤษฎีที่น่าสนใจที่เราหยิบมานำเสนอในวันนี้คือ POLC ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบันกันเลยทีเดียว

P – Planning การวางแผน

การวางแผน คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ซึ่งการวางแผนนั้นมีหลายประเภทได้แก่

1. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) : การวางแผนกลยุทธ์นั้นจำเป็นต้องใส่ใจรายละเอียดมากมาย ตั้งแต่เรื่องของคู่แข่ง, โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจ, ไปจนถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร ตลอดจนตำแหน่งทางการตลาดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง การวางแผนเชิงกลยุทธ์นี้ไม่ใช่แค่การวางแผนการทำงาน แต่เป็นการวางแผนยุทธศาสตร์ในการทำธุรกิจที่มีแผนครอบคลุมหลายมิติ ตลอดจนมีการวางแผนอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางของการใช้กลยุทธ์บริหารจัดการรวมไปถึงปฏิบัติการนั่นเอง การวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมักใช้ปฏิบัติงานกับฝ่ายบริหาร ตลอดจนระดับหัวหน้างาน

2. การวางแผนเชิงยุทธวิธี (Tactical Planning) : การวางแผนเชิงยุทธวิธีนี้จะเน้นไปยังการปฏิบัติการเป็นหลัก ใส่ใจการปฏิบัติการทุกขั้นตอนที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ด้วยดี การวางแผนเชิงยุทธวิธีนี้มักต่อยอดมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ต้องให้สอดคล้องกัน และมักใช้กับฝ่ายปฏิบัติในระดับหัวหน้าและลูกน้อง

3. การวางแผนเชิงบริหารจัดการ (Operational Planning) : การวางแผนเชิงบริหารจัดการนี้จะเน้นไปยังกระบวนการในการทำงาน ตลอดจนการประสานให้การทำงานแต่ละแผนกสอดคล้องกันเสียมากกว่า และทำให้การทำงานราบรื่นทั้งในส่วนแผนกและองค์กรวม เน้นระบบ ระเบียบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบการทำงาน มักนำไปใช้ตั้งแต่ฝ่ายบริหารไปจนถึงฝ่ายปฏิบัติการในระดับหัวหน้า เพื่อให้การทำงานภาพรวมสอดคล้องและราบรื่น

O – Organizing การจัดการองค์กร

การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

L – Leading ภาวะการเป็นผู้นำ

ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ตีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้

C – Controlling การควบคุม

การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

จากข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปว่า งานมวลชนสัมพันธ์ ควรมีการนำการจัดการสมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจาก องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารให้ทันสมัยอยู่เสมอโดยผู้บังคับบัญชาต้องทำกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าว และการควบคุม โดย 1. การวางแผน ต้องมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน 2. การจัดองค์การ สามารถจัดการทำงานแบบกลุ่มได้โดยมีผู้รับผิดชอบในกลุ่มนั้น ๆ 3. การโน้มน้าว ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานและควรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์กรได้ 4. การควบคุม ผู้บังคับบัญชาควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและรักษาวินัยเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบผลงานจริงตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

ดังนั้น การบริหารจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลที่ดีขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่ดี ใช้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล มีนักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

Steers, R. M. (1977) ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์องค์การ เพื่อประเมินหาความมีประสิทธิภาพขององค์การด้วยตัวแบบที่เรียกว่า ตัวแบบ กระบวนการ ซึ่งเป็นแนวทางที่กว้างเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์องค์การได้หลายประเภทและเป็นตัวแบบที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุด แนวทางการวิเคราะห์นี้เสนอว่าการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ ประกอบด้วย

1) แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการบริหารสู่เป้าหมายสูงสุด (Goal Optimization) การใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การ เป็นวิธีที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางและการใช้แนวคิดนี้เป็นที่ยอมรับว่าเป้าหมายขององค์การมีหลายประการและมักขัดแย้งกัน ทั้งยอมรับว่ามีข้อจำกัดหลายประการในการพยายามบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลจึงเป็นไปในรูปของการวิเคราะห์ว่าองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นแนวทางซึ่งใกล้เคียงกับความจริงมากกว่าการวัดประสิทธิผลจากเป้าหมายที่เป็นที่ปรารถนาสูงสุดขององค์การ

2) แนวความคิดด้านระบบ (Systems Perspective) การใช้แนวความคิดด้านระบบซึ่งไม่เพียงแต่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมายแล้ว ทั้งสองแนวความคิดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิดด้านระบบนี้กระทำในรูปของระบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ใช่อยู่นิสภาพที่นิ่งอยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การบรรลุเป้าหมายระยะสั้นคือตัวป้อนใหม่ ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไป ความเป็นวงจรของเป้าหมายขององค์การดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3) แนวคิดการเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavioral Emphasis) แนวความคิดการเน้นในเรื่องพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาวหรืออีกนัยหนึ่งคือ การยอมรับว่าเป้าหมายขององค์การจะสามารถบรรลุได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

แนวความคิดทั้ง 3 ด้านที่สัมพันธ์กันดังกล่าวทำให้เกิดความคิดเรื่องเป้าหมายสูงสุดเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การอยู่ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (Steers, R. M., 1977)

1) ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

1.1) โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่อไปนี้

1.1.1) การกระจายอำนาจ หมายถึง ความมากหรือน้อยของการที่อำนาจและสิทธิอำนาจได้กระจายลงไปตามชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวคิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ยิ่งองค์การมีการกระจายอำนาจมากขึ้นเท่าไร โอกาสที่คนในระดับล่างขององค์การจะมีส่วนร่วมและมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและกิจกรรมในอนาคตขององค์การมีมากขึ้น

1.1.2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน หมายถึง การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่างหรือเฉพาะหน้าที่ จะนำไปสู่ประสิทธิผลสูงขึ้น เพราะวิธีการนี้จะเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง ซึ่งจะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายได้สูงมากขึ้น

1.1.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน หมายถึง ความมากน้อยของ การที่กิจกรรมในการทำงานถูกกำหนดอย่างเจาะจงหรือถูกควบคุมด้วยกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นทางการ ยิ่ง องค์การมีกฎเกณฑ์ซึ่งใช้เป็นเครื่องควบคุมพฤติกรรมของพนักงานมากเท่าใด องค์การนั้นย่อมมีความเป็น ทางการมากขึ้นเท่านั้น

1.1.4) ช่วงการบังคับบัญชา หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับ บัญชา หาก อัตราส่วนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเหมาะสมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

1.1.5) ขนาดขององค์การ หมายถึง จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในองค์การ ขนาดของ องค์การที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์การ แต่มีความสัมพันธ์ในทางลบ ต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ

1.1.6) ขนาดของหน่วยงาน หมายถึง ขนาดของหน่วยงานมีผลแตกต่างกันต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรมากกว่าต่อผลิตผลของหน่วยงาน สำหรับบุคลากรนั้น การเพิ่มขนาดของกลุ่มงานมี ความสัมพันธ์กับการลดน้อยลงของความพอใจในงาน การเอาใจใส่ต่องานลดลง และความสามารถในการรักษา บุคลากรไว้ได้ก็ลดลงพร้อม ๆ กับการได้แย่งทางแรงงานเพิ่มขึ้น

1.2) เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้แปรสภาพตัวป้อนออก ไปเป็น ผลผลิต เทคโนโลยีมีหลายรูปแบบและความแตกต่างกันในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความ แตกต่างในวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้และความแตกต่างในความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อเป้าหมายขององค์การ

2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การซึ่ง เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความหมายต่อกิจกรรมในการบรรลุเป้าหมายขององค์การและสภาพแวดล้อมภายนอก องค์การจะเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ซึ่งสัมพันธ์กัน คือ ความคาดคะเนได้ของสภาวะแวดล้อม การรับรู้สภาวะในสภาพแวดล้อมและความมีเหตุผล ขององค์การ และอีกระดับหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่บรรยากาศขององค์การ

2.1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาวะการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง มุ่งเฉพาะเจาะจงสภาพแวดล้อมของงาน มุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งยังแยกมิตีย่อยออกไปในเรื่อง ความสัมพันธ์ว่าสลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มันคงเคลื่อนไหว ความแตกต่างในความแน่นอนระหว่างงานที่ทำ หน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งเคลื่อนไหว จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการ เคลื่อนไหวอีกด้วย

2.2) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ หมายถึง บรรยากาศขององค์การซึ่งเกี่ยวกับความ ถูกต้องแม่นยำของการรับรู้สภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความสลับซับซ้อน ความมั่นคงและ ความไม่แน่นอนที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์การจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองตอบ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้ามองค์การสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่จริงผลในทางลบ ต่อความสำเร็จขององค์การจะมีมาก

3) ลักษณะของบุคคลในองค์การ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลใน องค์การจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ โดยเกี่ยวเนื่องกับ 2 ประเด็น คือ

3.1) ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป หรือ เรียกว่า ความผูกพัน แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1.1) ความผูกพันเป็นทางการต่อการ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

3.1.2) ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

3.2) ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ คือ ผลการปฏิบัติงานในองค์การ ด้วยสมมุติฐานที่ว่า การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ประสิทธิผลขององค์การ และปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลจะประกอบไปด้วย ประการแรก ได้แก่ ความสามารถลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 อย่างนี้เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ ประการที่สองได้แก่ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ ซึ่งก็คือความมากน้อยของความเข้าใจ และการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย สเตียร์ ได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงานของพนักงานซึ่งจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ คือ

3.2.1) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3.2.2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือขององค์การ รูปแบบของภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.2.3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตน

3.2.4) ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความใส่ใจในวิชาชีพ ความต้องการประสบผลสำเร็จ

4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ เป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ นโยบายในการบริหารและการปฏิบัติการบริหารในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

4.1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน

4.2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร เมื่อได้มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ฝ่ายบริหารต้องจัดหาและใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพที่สุด โดยคำนึงถึงการประสานระบบและประสานงาน บทบาทของนโยบาย และระบบควบคุมขององค์การ

4.3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรบุคคลจึงควรเป็นอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการสรรหาและการบรรจุบุคคลการฝึกอบรมและการพัฒนา การจัดงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัล

4.4) กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์การ

4.5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ หมายถึง ลักษณะของผู้นำองค์การที่มีประสิทธิภาพความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะและเป็นที่ยอมรับได้

4.6) การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะต้องสร้างสมดุลให้

เกิดขึ้นระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคงและการต่อเนื่องของการปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญพอ ๆ กัน

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การตามข้อเสนอของสตีเยอร์

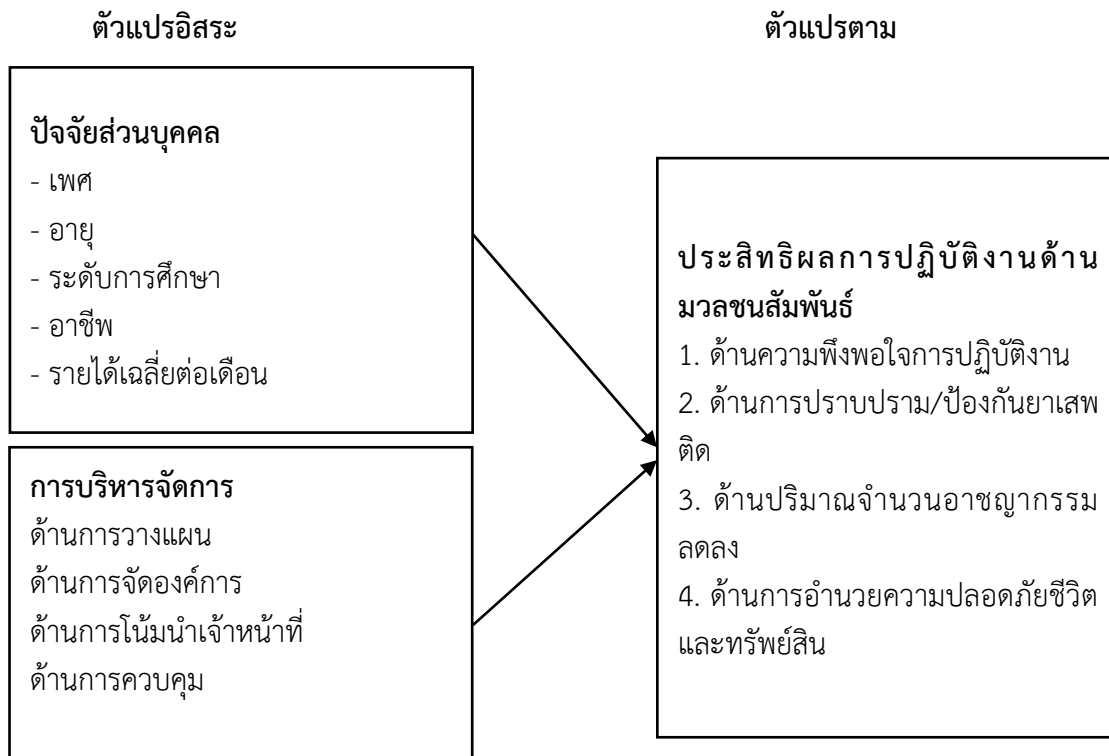
ลักษณะขององค์การ	ลักษณะของสภาพแวดล้อม	ลักษณะของบุคคล	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ
1) โครงสร้าง - การกระจายอำนาจ - ความชำนาญพิเศษ - ความเป็นทางการ - ช่วงการบังคับบัญชา - ขนาดขององค์การ - ขนาดของหน่วยงาน 2) เทคโนโลยี - การปฏิบัติการ - วัสดุอุปกรณ์ - ความรู้	1) ภายนอก - ความสลับซับซ้อน - ความมั่นคง - ความไม่แน่นอน 2) ภายใน (บรรยากาศ) - แนวโน้มของความสำเร็จ - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน - แนวโน้มการให้รางวัลและการลงโทษ - ความมั่นคง - ความเสี่ยง - ความเปิดเผยการปกป้อง	1) ความผูกพันต่อองค์การ - ความสนใจ - การรักษาไว้ - ความผูกมัดใจ 2) การปฏิบัติงาน - การตั้งใจ - เป้าหมาย - ความต้องการ - ความสามารถ - ความขัดแย้งของบทบาท	1) การวางเป้าหมายที่แน่นอน 2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร 3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการติดต่อสื่อสาร 5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 6) การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่

ที่มา: (Steers, R. M., 1977)

สรุปว่า ประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือตัดสินการบริหารจัดการองค์การว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่มากนักเพียงใดนั้น พิจารณาจากประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน แม้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” ของแต่ละองค์การหรือหน่วยงานจะมีความหมายที่แตกต่างกันไปทั้งด้านวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังก็ตาม แต่องค์การที่มีประสิทธิผลสูงล้วนมีผลมาจากการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้ใช้การบริหารจัดการ (POLC) ของ Allen, L. A. (1958) ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการโน้มน้าเจ้าหน้าที่ และด้านการควบคุม ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ดัดแปลงจาก สตีเยอร์ (Steers, R. M., 1977) ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง และด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วมาสังเคราะห์ บูรณาการ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อตอบคำถามการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane, T. (1967) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้นว่าในการวัดประสิทธิผลในเชิงทฤษฎีวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีบทที่ทบทวนวรรณกรรมไว้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการนิยาม (Conceptual definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational definition) จากนั้น จึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญ กับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table specification) ขึ้นเพื่อกำหนด เนื้อหาข้อความ (item) ตัวชี้วัดและระดับการวัดในแต่ละตัวแปร จากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อความ (item) แต่ละข้อความจากตารางกำหนดดัชนีตัวแปรมาสร้างเป็นข้อคำถาม การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity test) ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดดัชนี ตัวแปร (Table of Specification) และคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วหาความตรงกัน จากนั้นจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการ

ข้างต้น แล้วไปทดสอบกับประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง (Cronbach's Alpha) การรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยการเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 ชุด/คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการโน้มน้าเจ้าหน้าที่ 4) ด้านการควบคุม และผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 2) ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 3) ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 4) ด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ T test, ANOVA F ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ใช้สถิติ Pearson 'r' ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ผลการวิจัยการบริหารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การบริหารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$)
2. การบริหารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)
3. การบริหารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$)

4. การบริหารองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .458) รองลงมาคือ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .461) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .508)

ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การศึกษาผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

2. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$)

3. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$)

4. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .591) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .582) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .732) และ ด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .730)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน แล้วได้ผล ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

H0: ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง

Ha: ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .461) จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

H0: ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

Ha: ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

ผลการศึกษาพบว่าจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

H0: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Ha: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการทดสอบยืนยันว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก ความสำเร็จมีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมระดับต่ำ แต่ไม่สัมพันธ์กับการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา กับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้วยลักษณะประชากรปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาที่มีความแตกต่างกันจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไพโร แก้วเวฬ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ

ประสบการณ์ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประสบการณ์ฝึกอบรม พบว่า ไม่แตกต่างกันเมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกันในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดด้านบุคคลงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการกับบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) แต่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรฉัตรลีธีระ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 2) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร และด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทอดเกียรติ วงศาโรจน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ในด้านผู้นำหมู่บ้าน และคณะกรรมการเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่าย มีความมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมเพื่อป้องกันอาชญากรรมร่วมกันด้วยความสมัครใจ และการทำกิจกรรมผู้นำหมู่บ้านและประชาชนในหมู่บ้านเห็นความสำคัญ ต้องการได้รับคำยกย่องชมเชย ต่อกิจกรรมที่ได้กระทำเพื่อเป็นเกียรติเป็นชื่อเสียงของหมู่บ้าน ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ อย่างปลอดภัยสามารถลดอาชญากรรมลงได้ และงานวิจัยของ ณรัชช์พงศ์ อุดมศรี (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธร ในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย สัมพันธภาพของตำรวจกับประชาชน ความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดกิจกรรมกับชุมชน และความร่วมมือจากประชาชน ตามลำดับ โดยสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีความแตกต่างในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งกลุ่มสถานีตำรวจภูธร จำนวน 65 สถานี ที่มีระดับสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในระดับดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เพราะได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี สามารถสร้างความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชนให้เป็นรูปธรรม สามารถจัดกิจกรรมที่เกิดประโยชน์กับชุมชนได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของ สายชล เกษอินทร์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะหวี สถานีตำรวจชุมชนเกาะหวี (ตุ๋ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีในสถานีตำรวจชุมชนเกาะหวี (ตุ๋ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 7 ด้านมีปัญหาในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) แนวทางพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีตำรวจชุมชนเกาะหวี (ตุ๋ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการออกตรวจในเขตชุมชนเพื่อแนะนำชี้แจงการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชน มีการประชุม ระดมความคิดเห็นมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งและจัด

อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากอาชญากรรมในชุมชน ควรให้ตำรวจและประชาชนชุมชนมีส่วนร่วมจัดระบบแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารที่มีความปลอดภัย เป็นปัจจุบันแก่ผู้ให้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการวางแผนการดำเนินงานการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ไว้อย่างเหมาะสม
2. ควรมีกิจกรรมภายในชุมชนที่ทำร่วมกับประชาชนอย่างต่อเนื่องและทันสมัย
3. ควรสนับสนุน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการให้กำลังใจและช่วยลดความตึงเครียดในการทำงานลง

4. ผู้บังคับบัญชาควรลงพื้นที่กับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่อื่นหรือในมุมที่กว้างกว่านี้ เพื่อจะได้เห็นความแตกต่าง และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการมวลชนสัมพันธ์ในทุกหน่วยงานเพราะเป็นพันธกิจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกหน่วยงานโดยเฉพาะในยุคที่ข่าวสารข้อมูลมีอิทธิพลมากในสังคม
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อการป้องกันอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธร
5. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น
6. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมงานของผู้บริหาร ขวัญกำลังใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- เทอดเกียรติ วงศาโรจน์. (2546). *การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนในชุมชนเทศบาลเมืองราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- แดนไพโร แก้ว وهل. (2556). *บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา*. (ภาคานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐพงษ์ อุดมศรี. (2559). การวิเคราะห์การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(1), 48-61.
- วรฉัตร ลีธีระ. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (ภาคานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

- วันธิกรณ์ นุเกตุ. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม: ศึกษากรณีงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายชล เกษอินทร์. (2561). แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะหวี สถานีตำรวจชุมชนเกาะหวี (ตุ๋ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารพิกุล*, 72(2), 71-87.
- อานนท์ แก้วเขียว. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4*. (ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness: Behavioral View*. Santa Monica, California: Goodyear.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. (2nd ed). New York: Harper and Row.