

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ
ชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

ร.ต.อ. จริญญา ไพลดำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

ค 143 ก

ด. 3

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ
ชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

27 พ.ย. 2544

บทคัดย่อ
ของ
ร.ต.อ. จรุงญ ไพลดำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2544

157684

ร.ต.อ. จริญญา ไพลดำ. (2544) การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จัตรศุภกุล,
ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 435 คนและเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับอายุและระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรสอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ร้อยละ 32.46

4. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = 3.3640 + .3522 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + .2717 (\text{อายุ}) + .1800 (\text{ระดับการศึกษา})$$

4.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{ความพึงพอใจในการทำงาน} = .5074 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + .3428 (\text{อายุ}) + .1644 (\text{ระดับการศึกษา})$$

5. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 ประชาชนเพศชายร้อยละ 52.50 และเพศหญิงร้อยละ 47.00 เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

5.2 ประชาชนมีความรู้สึกว่าการตำรวจชุมชนสัมพันธ์บางคนเป็นมิตรกับประชาชน สามารถไว้วางใจได้ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ใกล้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจ อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ปรารถนาให้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์พัฒนางานชุมชนสัมพันธ์ให้มีคุณค่ายิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าใจ และส่งผลต่อจิตใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามมาคือการให้ความร่วมมือของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

A STUDY OF FACTORS RELATED TO JOB SATISFACTION OF
COMMUNITY RELATION POLICE OFFICERS UNDER
THE METROPOLITAN POLICE BUREAU IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
CAPTAIN JAROON PLIDUM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

October 2001

Captain Jaron Plidarn. (2001) *A Study of Factors Related to Job Satisfaction of Community Relation Police Officers under the Metropolitan Police Bureau in Bangkok*. Master Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Khompet Chatsupakul, Prof. Dr. Pongpan Kirdpitak

The purpose of this study was to investigate factors related to job satisfaction of community relation police officers under the Metropolitan Police Bureau in Bangkok. The subjects were 435 community relation police officers under the Metropolitan Police Bureau in Bangkok and 400 of Bangkok citizen : 200 males and 200 females. The research instrument was factors related to job satisfaction of Community Relation Police Officers questionnaire and a Bangkok citizen participation in community activities questionnaire. The data were analyzed by percentage and multiple regression analysis.

The results of the study were as follow :

1. The community relation police officers evaluated their job satisfaction moderate.

2. The community relation police officers' job satisfaction scores were significantly correlated to their work experiences ($p < .01$), age ($p < .05$), and educational level ($p < .05$) but did not have significant correlation with marital status.

3. The community relation police officers' work experiences, age, educational level, and marital status significantly predicted their job satisfaction at .05 level, with 32.46 % of variability in job satisfaction predictable from the stated factors.

4. The following equations proved to be significantly predictors of job satisfaction of community relation police officers at .05 level.

4.1 In term of raw score :

$$\begin{aligned} \text{Job Satisfaction} = & 3.3640 + .3522 (\text{Work Experience}) \\ & + .2717 (\text{Age}) + .1800 (\text{Educational level}) \end{aligned}$$

4.2 In term of standard score :

$$\begin{aligned} \text{Job Satisfaction} = & .5074 (\text{Work Experience}) + .3428 (\text{Age}) \\ & + .1644 (\text{Educational level}) \end{aligned}$$

5. Bangkok citizen participation in community activities under the community relation police officers was examined. The results were as follows :

5.1 52.50 % males and 47.00 % females participated in community activities under the community relation police officers.

5.2 Bangkok citizen felt that some community relation police officers were friendly, could be trusted, were concerned about citizen's safety, and were perceived as images of police officers. Many Bangkok citizen also expected the community relation police officers to take their involvement in specific types of community activities into account. And hopefully, these community activities would add to the citizen understanding of the psychological benefits and consequences of citizen participation.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

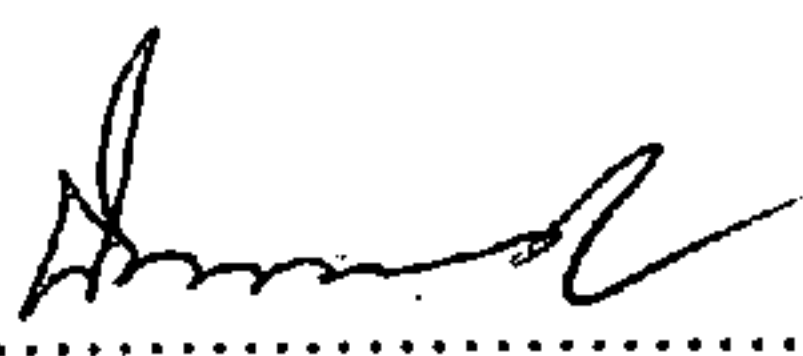
คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล)

..........กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..........กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน นับตั้งแต่รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จิตรสุภกุล ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์และกรรมการสอบ ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และกรรมการสอบที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำสารนิพนธ์แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างถึงความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณชัยพร ถาวรรัตน์ และเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว ภาควิเศษทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง และขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา และอาจารย์ที่อยู่เบื้องหลังแห่งการวางรากฐานการศึกษาของผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จในการศึกษาระดับนี้

ร.ต.อ จุฑาญ ไพลดำ

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานชุมชนสัมพันธ์.....	7
	ความหมายและหน้าที่ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์.....	7
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์.....	10
	ความหมายของงานชุมชนสัมพันธ์.....	11
	ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์.....	13
	ลักษณะของงานชุมชนสัมพันธ์.....	14
	เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	16
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	16
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	21
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา.....	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ.....	24
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	24
	งานวิจัยในประเทศ.....	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา.....	25
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	25
	งานวิจัยในประเทศ.....	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส.....	26
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	26

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
งานวิจัยในประเทศ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน.....	27
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	27
งานวิจัยในประเทศ.....	27
แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	27
งานวิจัยในประเทศ.....	29
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	31
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	36
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	50
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	50
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	51
อภิปรายผล.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	62
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	75

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์.....	32
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล.....	34
3 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน	43
4 จำนวนและร้อยละของการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจ.....	44
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์	47
6 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว กับความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์	48
7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นตัวเกณฑ์	48
8 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Stepwise	49
9 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์.....	74

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แผนภูมิการจัดส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	16
2	ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	21
3	แนวความคิดตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงมากมายหลายด้าน การเปลี่ยนแปลงที่สามารถมองเห็นชัดที่สุดคือ การมีสภาพเป็นสังคมที่ไร้พรมแดนข่าวสาร กองบรรณาธิการวารสารรัฐาภรัก (2525:23) ระบุว่าสังคมไทยกำลังมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมที่เรียบง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเป็นชนบทมาเป็นสังคมที่มีโครงสร้างและระบบที่ยุ่งยากซับซ้อนแบบสังคมเมืองมากขึ้น ผลของวิวัฒนาการทางสังคมนี้ย่อมทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นการที่จะพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าให้เท่าทันกับประเทศอื่นได้นั้นต้องคำนึงถึงสภาพของสังคมและบุคคลในสังคมด้วย จึงจะประสบความสำเร็จ

* วิโรจน์ สารรัตนะ (2532:27) กล่าวว่า การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ารวดเร็วย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ แต่ในบรรดาปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้ปัจจัยด้าน “ทรัพยากรมนุษย์” (Human Resources) นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม อนึ่งถ้าจะพิจารณาเรื่องความสำเร็จของการทำงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม สมยศ นาวิการ (2540 : 29) ได้แสดงทัศนะไว้ว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานในระบบราชการ มนุษย์สามารถทำให้องค์กรล้มเหลวหรือสำเร็จได้ หากในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง ก็สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตรงกันข้ามองค์กรที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวถ้าบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพต่ำ

ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์กรต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ มากมาย ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญ ดังเช่น ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 9) ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในองค์กรเป็นสำคัญ การที่จะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้ ทุกคนจะต้องมีความยินดีและมีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ เต็มใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเต็มความสามารถ เกิดความร่วมมือทำงานเป็นทีม ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้งานดำเนินไม่ราบรื่น ขาดความเอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หลบเลี่ยงงาน อันเป็นผลทำให้คุณภาพและปริมาณงานลดต่ำลง สเตียร์และพอร์ตเตอร์. – (ศรีรัตน์ บุญอริยะ. 2538:2 ; อ้างอิงจาก Steers and Porter. 1977) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความ พึงพอใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสามประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ/ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัวและความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับนิยาม แก้วศรีงาม (2527 : 22) กล่าวว่า องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ โดยสร้างแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร สุพัตรา สุภาพ (2536 : 102) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า /การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องให้ความเป็นธรรมกับทุกคนไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อรุณ รักธรรม (2533 : 109) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า กฎแห่งหรือหัวใจของการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคลากรของหน่วยงานหรือองค์กรไม่พึงพอใจในงาน หรือมีความ

พึงพอใจในงานต่ำ ก็อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ จากการ ศึกษาของ สมยศ นาวิก (2533 : 40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ บุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีความพึงพอใจ คือ ลักษณะงานที่จะต้องท้าทายความสามารถ ได้ค่าตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และครอบครัวอย่างเพียงพอ การบังคับบัญชาโดยมีผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจงาน เข้าใจคนและใจกว้าง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรกัน เป็นกันเอง และมีลักษณะของความเป็นเพื่อน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะทำให้งาน สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานประจำที่สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สังกัด กองบังคับการตำรวจ นครบาล 5 มาเป็นเวลา 3 ปี และทำหน้าที่ในด้านปราบปรามมาโดยตลอดในช่วงระยะเวลาที่ทำงานนั้น ผู้วิจัยได้สังเกตการทำงานหลาย ๆ ด้านของตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่า งานด้าน ชุมชนสัมพันธ์ (Public Participation) เป็นภารกิจหนึ่งของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งใช้แนวทาง การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสมัยใหม่มุ่งเน้นในการสร้างมวลชน โดยดึงประชาชนทุกหมู่เหล่าให้ เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยมีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หรือเรียกย่อว่า ตชส. รับผิดชอบหลักในภารกิจนี้เป็นที่สังเกตว่างานด้านนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อย เมื่อเทียบกับปริมาณ งานที่รับผิดชอบเนื่องจากไม่มีการบรรจุอัตรากำลังเพิ่มเติมในส่วนนี้ ดังนั้นจึงใช้วิธีการดึงอัตรากำลังจาก ส่วนอื่นมาปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์แทน ซึ่งถ้าหากดึงมาหลายอัตราจะทำให้อัตรากำลังในส่วนที่ถูก ดึงมามีจำนวนไม่เพียงพอ และงานด้านนี้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน ซึ่งน่าจะเป็นงานที่มี ความสำคัญมากพอ ๆ กับภารกิจด้านอื่น ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชน สัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ในแง่มุมต่าง ๆ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อจะให้ ทราบว่าข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับ การทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์ เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ใน การทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะ ได้นำไปพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 87 สถานี มีข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ประจำสถานีตำรวจละ 5 คนรวมทั้งหมด 435 คน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,703,186 คน เป็นชาย 2,777,659 คน และหญิง 2,925,527 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจ เป็นประชาชนที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จาก ประชากรที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นชายจำนวน 200 คน และเป็นหญิงจำนวน 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 อายุ

1.2 ระดับการศึกษา

1.3 สถานภาพการสมรส

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 การมีส่วนร่วมของประชาชน

1.6 ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ตามทฤษฎี

ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยแบ่งเป็น 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1.6.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.6.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจ ทศนคติ ความศรัทธา ความเชื่อมั่นและเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2. อายุ หมายถึง อายุจริงที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี

2.2 อายุระหว่าง 30-40 ปี

2.3 อายุสูงกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา หมายถึง การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรชั้นสูงสุด จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

3.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี

3.3 การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส จำแนกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

4.1 โสด

4.2 สมรสแล้ว

4.3 หม้าย

4.4 หย่าร้าง

4.5 แยกกันอยู่

5. ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

5.2 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

6. การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การที่ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ โครงการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด การเข้าร่วมอบรมลูกเสือชาวบ้าน โครงการเยาวชนสัมพันธ์ การเสียสละเงินทอง วัสดุ สิ่งของ สละเวลา แรงงานของประชาชน และความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อตำรวจชุมชนสัมพันธ์

7. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการทำงานในองค์การของตน อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งอ้างอิงจากทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) โดยก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

7.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

7.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานของงานนั้น

7.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงออกจากบุคคลอื่นที่ยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน การได้รับการยกย่องชมเชย ยินดีในความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

7.1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติได้ตรงกับความรู้ความสามารถ ความสนใจ และความรู้สึกท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน

7.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การทำงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษอย่างเต็มความสามารถ เต็มเวลา โดยที่งานนั้นไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

7.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่มีโอกาสได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ หรือการอบรมพิเศษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

7.2 ปัจจัยจำจน (Hygiene Factors) ได้แก่ สิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

7.2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้รับเป็นรายเดือน ได้แก่ เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ค่าพาหนะ ค่าล่วงเวลา และเงินอื่น ๆ ที่ได้รับจากทางราชการ

7.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ การยอมรับความคิดเห็น การให้ความเคารพ การให้ความช่วยเหลือ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านการทำงาน การได้รับการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน สามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกกัน และลักษณะความความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประชาชนที่มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ การให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ ให้กำลังใจต่อกัน มีความเป็นมิตรกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกัน

7.2.3 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน มีลักษณะเป็นผู้นำ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจร่วมกัน

7.2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งของหน่วยงาน โดยมีการวางแผน ตั้งวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

7.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้รับความสะดวก คล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น มีปริมาณวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานที่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณคน มีคุณภาพและทันสมัย ห้องปฏิบัติงานมีความสะอาดเรียบร้อย

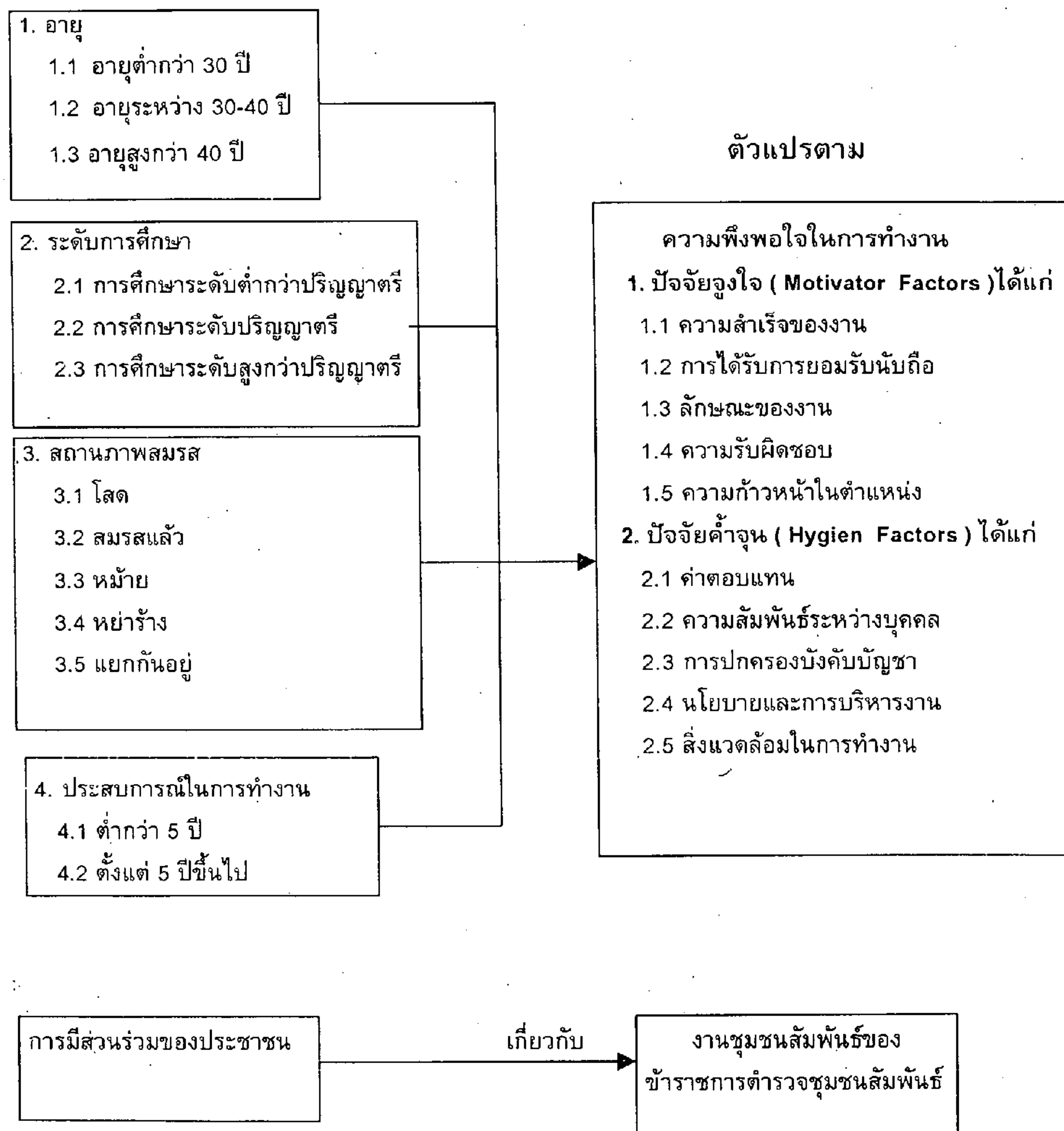
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลแตกต่างกัน

2. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานชุมชนสัมพันธ์
 - 1.1 ความหมายและหน้าที่ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์
 - 1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์
 - 1.3 ความหมายของงานชุมชนสัมพันธ์
 - 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์
 - 1.5 ลักษณะงานชุมชนสัมพันธ์
2. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.1 เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ
 - 3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา
 - 3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพการสมรส
 - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน
 - 3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานชุมชนสัมพันธ์

1.1 ความหมายและหน้าที่ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์
ความหมายของตำรวจ ตำรวจแปลมาจากคำว่า “ตำรวจ” หมายถึง ผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย (ประเสริฐ เมฆมณี. 2523 : 35)

ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ ตรวรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (กรมตำรวจ. 2505 : 3)

ตำรวจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า POLICE ซึ่งหมายถึง ผู้ที่รักษากฎข้อบังคับของสังคม ตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจเป็นข้าราชการพลเรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษากฎข้อบังคับของสังคมและความปลอดภัยของสังคมรวมทั้งการรักษากฎหมาย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (Encyclopaedia Britanica. 1977 : 16)

กล่าวโดยสรุป ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ดำเนินการควบคุมให้สังคมและประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพื่อความสะดวกเรียบร้อยของสังคม ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสาขาบริหารงานยุติธรรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาระกิจความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตำรวจ โดยได้แยกคำว่า “ตำรวจ” ซึ่งเป็นที่มาของคำว่าตำรวจมาให้ความหมายอย่าง

ชัดเจน และสามารถทำให้เราได้เห็นความสำคัญของกิจการตำรวจได้มากขึ้น และในขณะเดียวกันก็ได้ใช้คำว่า POLICE ในภาษาอังกฤษมาแยกกล่าวเป็นแต่ละตัวอักษร เพื่อเข้าใจงานของตำรวจ ดังพอสรุปเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของกิจการตำรวจได้ดังนี้ (จตุพร ชื่นบาน. 2533 : 6)

“ต” หมายถึง ความตระกตร้าในลักษณะของความเป็นผู้มีอารมณ์ต่อความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งในงานของตำรวจย่อมรับว่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับทุกเรื่องราว โดยเฉพาะเกี่ยวกับทางด้านการปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองป้องกันภัยพิบัติให้กับประชาชน ย่อมจะมีความยากลำบากตระกตร้าและต้องอดทนในงานของตำรวจ

“ร” ได้ให้ความหมายในลักษณะของความรอบรู้ริเริ่ม รับผิดชอบ และร่วมมือ นับเป็นการให้ความหมายต่องานของตำรวจที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันตำรวจต้องทำงานสารพัด นั่นก็คือการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถรอบจักรวาลในทุก ๆ เรื่องราว งานบางประเภทของตำรวจต้องการความรวดเร็วและการตัดสินใจที่รอบคอบ เนื่องจากเป็นงานที่เสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนทรัพย์สินและชีวิตของตำรวจเอง ในส่วนของ “ร” นี้อาจให้ความหมายเพิ่มเติมว่าหมายถึงคำว่า “รักษา” ซึ่งจะมีความหมายไปครอบคลุมถึงงานของตำรวจในยุคปัจจุบันที่จะต้องเป็นผู้ดูแลรักษาสังคมในแง่ต่าง ๆ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยรักษากฎหมาย โดยที่เป็นการปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา ตลอดจนการดำเนินการทุกวิถีทางให้ประชาชนรักษากฎหมายและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน การรักษาสิ่งนี้จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และงานตามหน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นอย่างมาก รักษาระเบียบวินัยก็นับเป็นความหมายที่จำเป็นสำหรับตำรวจเอง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจเอง การมีระเบียบวินัยย่อมนำไปสู่ความสำเร็จได้ดีขึ้นกว่าการที่ขาดระเบียบวินัย

“ว” ได้ให้ความหมายเอาไว้เกี่ยวกับการเป็นผู้มีวิจรรย์ญาณ รู้จักเหตุและผลในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ตามตัวบทกฎหมาย หรือในความหมายของคำว่า “วิจรรย์” หมายถึง ความเป็นผู้มีใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่น สำหรับ “ว” นี้ อาจให้ความหมายเสริมไปถึงคำว่า วินัย คืองานของตำรวจนั้นต้องอยู่ในวินัยของตำรวจอย่างเคร่งครัด และเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหารงานกิจการตำรวจยุคประชาธิปไตยเบ่งบานเป็นอย่างที่สุด การเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจเองย่อมสามารถช่วยเสริมสร้างงานของตำรวจเองได้ ทั้งในส่วนของกิจการตำรวจและในส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยทั่วไป การมีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมทำให้สังคมเห็นความสำคัญและยอมรับสภาพการเป็นตำรวจ ซึ่งอาจรวมไปถึงการให้ความร่วมมือแก่ตำรวจด้วยความเต็มใจมากขึ้น นั่นคือความเป็นผู้มีระเบียบวินัยของตำรวจย่อมสร้างให้เกิดศรัทธาต่องานตำรวจจากประชาชนนั่นเอง

“จ” ได้ให้ความหมายถึงการ “จดจำ” อันเป็นคุณลักษณะที่พึงมีของตำรวจ เพื่อการทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการตำรวจทั่วไป เช่น การสืบสวนสอบสวน ซึ่งจะต้องเกี่ยวพันกับบุคคล เวลา สถานที่และอื่น ๆ อีกมาก หน้าที่ของตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของสังคมส่วนรวมภายใต้หลักกฎหมายและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน จำแนกเป็น 3 แบบ ดังนี้ (ประเสริฐ เมฆมณี. 2523 : 78)

1. หน้าที่แบบจารีตนิยม ได้แก่ การพิทักษ์ชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 2 ส่วน คือ หน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายและการปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งมีนักบริหารและนักวิชาการตำรวจเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่แบบ

จารีตนิยมของตำรวจไว้ ดังนี้

ประเสริฐ เมฆมณี (2523 : 78) ได้เสนอหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจตามแนวความคิดของลีโอนาร์ด (Leonard) ว่า หน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจประกอบด้วย

1. การรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
 2. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม
 3. การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม
 4. การควบคุมการจราจร
 5. การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ
- สำหรับหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจนั้น มีลักษณะคล้ายคลึงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของตำรวจทั่ว ๆ ไป จะต่างกันบ้างก็โดยลักษณะความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ความเจริญของบ้านเมือง และกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2478 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2478

1. ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยย่อมมีอำนาจสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร

2. ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวน ย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายในขอบเขตอำนาจของตน

3. มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดในคดีอาญา

4. มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้กระทำความผิดที่ถูกจับไว้ตามกำหนดเวลาที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

5. มีอำนาจตรวจค้นสถานที่อาศัยและสำนักงานของบุคคลตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

โดยสรุปหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจนั้น เป็นการปฏิบัติหน้าที่ระเบียบกฎหมายซึ่งมีขอบเขตเฉพาะโดยไม่ได้คำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. หน้าที่จารีตนิยมแบบขยายขอบเขตความรับผิดชอบของตำรวจ เป็นการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและขยายขอบเขตหน้าที่ของตำรวจให้กว้างขวางออกไป เพื่อให้ประสานงานกลมกลืนกับภาวะความจำเป็นและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

2.1 การป้องกันอาชญากรรม เป็นการกำหนดมาตรการปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนการกระทำความผิด เพื่อตัดทอนโอกาสการกระทำความผิดหรือจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้น ประกอบด้วยกำหนดโครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น

2.2 การปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่หลักสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลต่อการควบคุมหรือจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและยับยั้ง ซึ่งการจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

2.3 การสืบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำความผิด เป็นการดำเนินการหลังจากกระทำความผิดได้เกิดขึ้นแล้ว โดยยึดถือตามหลักกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานเป็นที่แน่ชัด เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายสงสัย

2.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย เป็นการลดความเสียหายทางเศรษฐกิจและเป็น

การยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์มิชอบ อันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

2.5 การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม ได้แก่ การควบคุมการจราจร การควบคุมกิจการสาธารณสุข การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน การควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความผาสุกของสังคม

2.6 การจัดบริการแก่ประชาชน เป็นการบริการ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป เช่น การจัดบริการข่าวสาร การให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

2.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เป็นการคุ้มครองปัจเจกชนไม่ให้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของคนอื่น รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการมีสิทธิหน้าที่ของพลเมืองดีอีกด้วย

3. หน้าที่ของตำรวจในระบอบประชาธิปไตย การปฏิบัติหน้าที่ของของตำรวจมีขอบเขตความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง มีความสลับซับซ้อนไปตามภาวะความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมือง การดำเนินการในหน้าที่จึงต้องคำนึงถึงหลักคุณลักษณะระหว่างสิทธิส่วนบุคคล กับหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใต้กรอบข้อบังคับของสังคมและหลักกฎหมายบ้านเมือง ดังนั้นบทบาทของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยการยึดถือหลักการบริหารงานที่กำหนดเป้าหมายเป็นการแน่นอนและใช้หลักการทำงานรับผิดชอบร่วมกัน และความสอดคล้องต้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับวิธีการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติยิ่งกว่าระบบแบบแผนหลักการอันจำเป็นของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญประการหนึ่ง ก็คือ การกำหนดมาตรการปฏิบัติงานจริง ตำรวจจะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนซึ่งเป็นเรื่องยากอย่างยิ่ง ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นรูปแบบของการบริหารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์กับการปฏิบัติงานในตัวเอง กล่าวคือ การไม่ประสานกลมกลืนกันระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้รักษากฎหมายกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษาความสงบสุขของบ้านเมือง นั่นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมายจะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อพิทักษ์สังคม ตามหลักพิชิตคนพาลอภิบาลคนดี เพื่อให้ชุมชนปลอดภัยจากอาชญากรรม ตำรวจจึงเปรียบเสมือนสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหวั่นกลัวและจงเกลียดจงชังของเหล่ามิฉนาศีพ แต่เป็นมิตรที่ดีของสุจริตชน

สรุปได้ว่า หน้าที่ของตำรวจในระบอบประชาธิปไตยจำเป็นต้องธำรงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ในลักษณะการรักษาคุณลักษณะระหว่างการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล กับการเคารพในกฎหมายและข้อบังคับของบ้านเมืองสอดคล้องตามแนวทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพภายใต้กฎหมายที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากการปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจที่ยึดหลักการภายใต้กรอบข้อจำกัดแห่งกฎหมายเพียงอย่างเดียว

1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในต่างประเทศ ในประเทศสหรัฐอเมริกางานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยการจัดตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นมารองรับงานในด้านนี้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนในภาวะวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาการจลาจล การก่อความสงบเรียบร้อยภายใน เป็นต้น โดยในปี ค.ศ. 1943 ตำรวจบางหน่วยงานได้จัดกิจกรรมตำรวจชุมชนสัมพันธ์ขึ้น เน้นการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในการแก้ไขปัญหามืออาชีพ ต่อมาในปี ค.ศ. 1957 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานอย่างเป็นทางการขึ้นมารับผิดชอบงานชุมชนสัมพันธ์เป็นครั้งแรก ต่อมาการจลาจลในช่วง ค.ศ. 1960 ทำให้กรมตำรวจต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาต้องให้

ความสำคัญต่อหน่วยงานชุมชนสัมพันธ์เป็นพิเศษ

สำหรับการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศออสเตรเลีย มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม จุดเน้นของตำรวจออสเตรเลีย คือ การสร้างจิตสำนึกให้แก่ตำรวจในการบริการช่วยเหลือประชาชน เพื่อสร้างความรู้สึกและภาพพจน์ที่ดี และจากจุดเน้นนี้เน้นเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างได้ผล

นอกจากนี้ตำรวจนิวซีแลนด์ได้ใช้ความและหลักการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เข้ามามีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเช่นกัน โดยถือหลักที่ว่า "ตำรวจอยู่กับชาวบ้านและชาวบ้านจะต้องเข้ามามีบทบาทช่วยเหลือตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม" ในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ตำรวจนิวซีแลนด์จะปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของตำรวจ ตลอดจนการให้บริการสังคมควบคู่กันไปด้วย โดยการจัดกำลังชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจ 1 คน และพลเรือนอีก 1 คน งบประมาณค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์จะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและได้รับสมทบจากสมาคมธนาคาร หรือองค์กรเอกชนเป็นจำนวนมาก

ในประเทศสิงคโปร์งานชุมชนสัมพันธ์จัดเป็นมาตรการที่สำคัญในการป้องกันอาชญากรรม และค่อนข้างชัดเจนตั้งแต่มีการจัดตั้งหน่วยระดับบังคับการขึ้นรับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะ เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ โดยเฉพาะในส่วนแนวคิดและหลักการจะเป็นการแสดงความร่วมมือให้ประชาชนเข้ามามีส่วน เพื่อป้องกันอาชญากรรม

ความเป็นมาของการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศไทย กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานแรกของกรมตำรวจที่เล็งเห็นความสำคัญของการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (พล.ต.ท. ประชา พรหมนอก. 2534 : 4) โดยในปี 2517 พล.ต.ท. ณรงค์ มหามนต์ ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลขณะนั้น ได้มีคำสั่งให้จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ จัดดนตรีไปแสดงให้ประชาชนในแหล่งสลัมและสถานศึกษาต่าง ๆ โดยสอดแทรกความคิดและความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมไปด้วยในปีเดียวกันได้จัดทำโครงการอาสาสมัครต่อต้านอาชญากรรม ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นโครงการสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม ในปี พ.ศ. 2519 ได้จัดการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนตามโครงการเยาวชนสัมพันธ์ และได้กำชับให้ข้าราชการตำรวจในระดับสารวัตรและรองสารวัตรออกไปพบปะประชาชนเพื่อสอบถามทุกข์สุขของเหยื่ออาชญากรรมตามโครงการตรวจเยี่ยมประชาชน และปี พ.ศ. 2520-2522 กองบัญชาการตำรวจนครบาลได้จัดให้มีโครงการที่จะเข้าถึงประชาชนในกลุ่มศาสนาต่าง ๆ โดยเฉพาะศาสนาอิสลาม

ตำรวจได้เล็งเห็นความสำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม พล.ต.ท. ณรงค์ มหามนต์ เมื่อเข้ารับตำแหน่งอธิบดีกรมตำรวจแล้วจึงมีคำสั่งกรมตำรวจ ที่ 1449/2525 ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2525 เรื่องการกำหนดนโยบายทางด้านงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานของกรมตำรวจเป็นผู้ริเริ่มขึ้นเอง หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนของข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่สัมผัสกับประชาชน

1.3 ความหมายของงานชุมชนสัมพันธ์

ชุมชน (Community) มีผู้ให้ความหมายของ ชุมชน ไว้หลายประการด้วยกัน คือ

1. กลุ่มชนซึ่งรวมตัวอยู่โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยอาศัยหลักผูกพันในทางเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนาเดียวกัน ทำให้แต่ละคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. การประกอบด้วยประชาชนซึ่งอาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินที่ต่อเนื่องกัน และเป็นผู้ซึ่งมีความสนใจร่วมกันกับผู้อื่นอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่า ที่เป็นเหตุให้ต้องอยู่อาศัยบนผืนแผ่นดินนั้น

3. กลุ่มบุคคลหลาย ๆ กลุ่มที่มารวมกันอยู่ในอาณาเขตเดียวกัน และผู้คนเหล่านี้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสังสรรค์กัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีวัฒนธรรมอย่างเดียวกัน

4. กลุ่มมนุษย์กลุ่มหนึ่งที่ตั้งภูมิลำเนาอยู่ในอาณาเขตของภูมิศาสตร์ที่ค่อนข้างแน่นอนและติดต่อกัน มีการดำเนินชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างเดียวกัน

5. กลุ่มคนที่อยู่ในท้องที่ในเมืองเดียวกันภายใต้กฎหมายเดียวกัน อาณาบริเวณหรือเมืองที่กลุ่มคนอยู่ร่วมกัน ชนกลุ่มหนึ่งที่มีอยู่ร่วมกันและมีความสนใจในเรื่องที่คล้าย ๆ กัน

จากความหมายนี้พอสรุปได้ว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อยู่ในอาณาบริเวณหรือพื้นที่เดียวกัน มีขนบธรรมเนียมประเพณีและแบบแห่งการพูดจาเดียวกัน มีการติดต่อสัมพันธ์ของสมาชิกที่ผูกพันให้อยู่ร่วมกันในชุมชน

สัมพันธ์ (Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องด้วยหรือการผูกพัน

งานชุมชนสัมพันธ์ได้มีนักวิชาการไทยได้ให้ทัศนะไว้หลายคน ดังที่ กรมตำรวจ (พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. 2539 : 117) ให้ความหมายของกิจกรรมและยุทธศาสตร์ของงานชุมชนสัมพันธ์ไว้ว่า งานชุมชนสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างตำรวจกับกลุ่มบุคคล เป้าหมายหรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้กลุ่มบุคคลเป้าหมายเกิดความใกล้ชิดและเป็นมิตรกัน จะทำให้สามารถพึ่งตนเองในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ระดับหนึ่ง เช่น การออกเยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำต่าง และการฝึกอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน หรือประชาชนทั่วไป ทำให้สามารถแก้ปัญหาและทำงานร่วมกับตำรวจได้ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การแก้ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาจราจร ปัญหาอัคคีภัยและอุบัติเหตุ ปัญหายาเสพติดให้โทษ ฯลฯ

สุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (พ.ต.ท. พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. 2539 : 118 ; อ้างอิงจาก

สุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2530 : 81) ได้กล่าวถึงงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ไว้ว่า งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์คือ กระบวนการที่กำหนดทิศทางให้บุคลากรตำรวจทั้งหมดในแต่ละองค์กร ได้หันเหพฤติกรรมไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ภายนอกองค์กร ในลักษณะที่จะเอื้ออำนวยให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กรตำรวจ

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (พ.ต.ท. พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. 2539 : 118 ; อ้างอิงจาก

วิสุทธิ กิตติวัฒน์. 2528 : 55) ได้กล่าวถึงการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนด้วยงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ว่า หมายถึง วิธีทางต่าง ๆ ซึ่งจะเน้นให้เห็นว่า ตำรวจเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสังคม มิใช่เป็นหน่วยงานที่รักษากฎหมายหรือคอยออกคำสั่งแก่ประชาชน ซึ่งความสัมพันธ์ที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือขึ้นนี้ มิใช่เป็นความสัมพันธ์กับทุกหน่วยงาน ทุกส่วนของกรมตำรวจ รวมไปถึงนโยบายในการบริหาร การควบคุม และระเบียบวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่และที่สำคัญที่สุดก็คือ ตำรวจฝ่ายปฏิบัติการที่มีหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง

จากความหมายของงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ พอสรุปได้ว่า งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง งานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มคนในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ เกิดการรวมตัวกัน

มีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน รวมมือประสานกันเพื่อช่วยและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนกับตำรวจเพื่อให้ประชาชน เกิดความรัก ความเชื่อมั่น ความศรัทธา ไว้วางใจและยอมรับการปฏิบัติงานของตำรวจทั้งในภาพรวมและภาพส่วนบุคคล

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางมากจนมีผู้กล่าวกันว่า ตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแทบทุกอย่างในสังคม ไม่ว่าจะเป็นส่วนเกี่ยวกับอาชญากรรมและไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เพื่อกำหนดให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปตามกฎและระเบียบของสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม หน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือการรักษาความมั่นคงภายในของชาตินั้น หากตำรวจจะต้องปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วย่อมจะทำให้ประสบความสำเร็จได้น้อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องปัญหาอาชญากรรมซึ่งเป็นปัญหาพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการกำหนดมาตรการหรือแนวทางการแก้ไขให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ฉะนั้นชุมชนสัมพันธ์ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือสนับสนุนระหว่างตำรวจกับประชาชน ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคมและกระบวนการปฏิบัติ กล่าวคือ ในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคมอาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน อีกทั้งปัจจัยอาชญากรรมส่วนหนึ่งมีบ่อเกิดจากความเสื่อมโทรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผาสุกปลอดภัยในสังคมหนึ่งนั้น ย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคม มิได้จำกัดขอบเขตเฉพาะตำรวจหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใด ๆ ซึ่งเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในสังคมส่วนรวมเท่านั้น ส่วนในแง่ของกระบวนการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันว่าในการพยายามสืบสวนติดตามจับกุมหรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดี ถ้าปราศจากความยินยอมรับรู้หรือได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริงจากประชาชนแล้ว ประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมย่อมจะลดน้อยลงไป ยิ่งไปกว่านั้นถึงแม้จะมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนเป็นอย่างดีเพียบพร้อมบริบูรณ์ได้ด้วยปัจจัยการปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การรณรงค์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็อาจประสบความล้มเหลวได้อย่างน่าเสียดายถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ

ดังนั้น ความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนซึ่งได้แก่ การแสดงออกซึ่งท่าทีทัศนคติสนองตอบระหว่างตำรวจกับประชาชน ในฐานะที่ทั้งสองต่างก็เป็นผู้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นของสังคม จึงเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็น เพราะความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนอันเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของงานชุมชนสัมพันธ์จะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบสุขของสังคม ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีกับประชาชน ตลอดจนรักษาความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ให้ยืนยาวตลอดไป ซึ่งหากความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนที่ไม่ดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียแก่ตำรวจหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. ทำให้อาชีพตำรวจเป็นที่จงเกลียดจงชัง ไม่ได้รับความเคารพนับถือเท่าที่ควร และอาจทำให้ตำรวจหมดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ได้
2. มีผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจ โดยตำรวจอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือหรือได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งข่าวสารอาชญากรรมหรือ

การเป็นพยานในคดีอาญาที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมกระทบต่อประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

3. มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง กล่าวคือตำรวจอาจถูกทำร้ายหรือต่อสู้ขัดขวางอันสืบเนื่องจากประชาชนขาดความเคารพยำเกรงได้

4. มีผลกระทบต่อความสงบสุขของชุมชน เพราะหากความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชนไม่ดีแล้ว ย่อมไม่สามารถแก้ปัญหาอาชญากรรม ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายย่อมมีปัญหาและส่งผลกระทบต่อความสุขของชุมชนได้

กล่าวได้ว่าภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจจำเป็นที่จะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ทั้งนี้เพราะงานชุมชนสัมพันธ์นั้น เป็นพื้นฐานอย่างสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน

1.5 ลักษณะของงานชุมชนสัมพันธ์

งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจเป็นการนำเอาหลักปรัชญาที่ว่า “ตำรวจ” คือ ประชาชนและประชาชนคือตำรวจ” มาใช้ปฏิบัติและเป็นการเน้นให้เห็นว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหน้าที่ของตำรวจ ฉะนั้นตำรวจจึงต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งพันธภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ จากวิวัฒนาการของตำรวจในระยะเริ่มแรกบุคคลที่ทำหน้าที่ตำรวจคือประชาชน ต่อมาภายหลังจึงได้มีการจัดตั้งตำรวจเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมขึ้น โดยเฉพาะตำรวจได้รับการพัฒนาเรื่อยมา จนได้ชื่อว่าเป็นหน่วยงานหลักของสังคมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่การพัฒนาดังกล่าวได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์การตำรวจในลักษณะปิด พยายามให้สามารถทำหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ตามลำพังโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความร่วมมือจากประชาชน เน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ซึ่งได้แก่ การตรวจท้องที่ตู่ยามการตั้งจุดตรวจ และการระดมกำลังออกปราบปรามอาชญากรรม สำหรับการติดต่อสื่อสารกับประชาชนจะต้องเฉพาะในเรื่อง “การประชาสัมพันธ์” อันมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ และการสนับสนุนของประชาชนที่มีต่องานตำรวจแบบจารีตประเพณีดังกล่าว ปรากฏว่าการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมไม่ได้ผลเท่าที่ควรประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และได้พยายามช่วยเหลือตัวเองในเมืองตน ดังจะพบเห็นทั่วไปว่าบ้านต้องมีการสร้างกำแพงสูง ๆ มีเหล็กดัดใส่หน้าต่าง อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันนี้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประชาชนที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจในการแก้ปัญหาอาชญากรรมอันเป็นปัญหาส่วนรวมของสังคม งานชุมชนสัมพันธ์จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธภาพที่ดีกับตำรวจและเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ดังนั้นหลักการที่สำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์คือการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับตำรวจ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของสังคม อย่างไรก็ดี ยังมีความสับสนด้านแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์อยู่บ้างในหมู่ตำรวจโดยบางคนคิดว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชนกลุ่มน้อย บางคนมองว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งเดียวกับการประชาสัมพันธ์ หรือบางทีก็มองว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของการบริการประชาชนเท่านั้น แต่แท้ที่จริงแล้วงานชุมชนสัมพันธ์เป็นการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับ

ชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามหลักการนั้น จุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์จึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ ที่เกื้อกูลสนับสนุนซึ่งกันและกันดังนี้

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

การประชาสัมพันธ์เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ สร้างความมั่นใจให้ประชาชนในสมรรถภาพตัวบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของตำรวจและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ กรมประชาสัมพันธ์จะต้องดำเนินการต่อกลุ่มประชาชนเป้าหมายต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน สหพันธ์แรงงาน เพื่อบุคคลแต่ละกลุ่มเหล่านั้นเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ ปัญหาและข้อจำกัดของตำรวจรวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่าตำรวจจะรักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริง

การให้บริการแก่ชุมชนเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจจะได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น การดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น กระทำได้หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบการนำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนและในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งการพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบใดแก่ประชาชนกลุ่มนั้น จะต้องพิจารณาความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น

การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกับประชาชน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนอาจดำเนินการโดยการเข้าไปร่วมงานกับสมาคมหรือองค์การที่จัดตั้งขึ้นแล้ว รวมทั้งประชาชนที่รวมกันเป็นหมู่เหล่า ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกับประชาชนในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ แล้ว ยังเป็นวิธีการที่จะชี้แนะให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจในปัญหาอาชญากรรมซึ่งชุมชนนั้นประสบอยู่ และเข้ามีส่วนร่วมสนับสนุนตำรวจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไปด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		
ฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายปฏิบัติการ	ฝ่ายสนับสนุน
-สำนักงานกำลังพล -สำนักงานส่งกำลังบำรุง -สำนักงานแผนงานและงบประมาณ -สำนักงานจรตำรวจ -สำนักงานเลขานุการกรม -กองวิชาการ -กองคดี -กองการต่างประเทศ -กองการเงิน -งานตรวจสอบภายใน	-ตำรวจภูธร 1-9 -กองบัญชาการตำรวจนครบาล -กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง -กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน -สำนักงานตำรวจสันติบาล -นายตำรวจสันติบาล -นายตำรวจราชสำนัก -กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด -สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	-สำนักงานแพทย์ใหญ่ -สำนักงานวิทยาการตำรวจ -กองบัญชาการศึกษา -โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ภาพประกอบที่ 1 แผนภูมิการจัดส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2543

2. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานได้รับความสนใจต่อระบบการบริหารงานบุคคลในทศวรรษที่ 20 ซึ่งอยู่ในยุคของการบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์ การบริหารงานในยุค ดังกล่าวนั้นหลักเฉพาะบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของบุคคล ในความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานยังคงได้รับความสนใจอยู่จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีหลายคนที่ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ทางด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน สำหรับ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ ซึ่งมีความหมายคล้ายกับคำว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 254) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผล

ของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ บลัม และไนเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมกับปริมาณงาน ในทัศนะของ กู๊ด (Good. 1973 : 320) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะ หรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนะของบุคคลที่มีต่องาน และ วิคชีโอ (Vicchio. 1991 : 53) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน ในทำนองเดียวกัน กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993 : 134) นิยามความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินค่าต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

ธรีวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 45) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่เขาทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น ส่วน อรนิติย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การและได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่มีความสุขต่อบุคคลและต่องานที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

2.1.2 องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจในการทำงาน ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน จึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน จากการศึกษารวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

สูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้

5-8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะ

อาชีพ ความรับผิดชอบและสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานใน

เมืองเล็ก

2.5 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาด

ใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการ

ทำงานด้านต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 94) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มค่ากับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกปรก ใช้แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างจะสบายแต่รายได้น้อย

3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจ แม้ค่าจ้าง สภาพการทำงานหรือสิ่งอื่น ๆ ไม่ค่อยดี แต่ก็ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานเพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนฉลาดที่มีการศึกษาดี หากรู้ว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้วก็จะยอมทำให้ไม่บังเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นต่อไป

7. มีความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไปไม่ชอบการบังคับกดขี่ ชอบการให้เกียรติ มีการปรึกษาหารือ มีสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีส่วนร่วมในงานที่ทำ

8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง องค์การมีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคน

ทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม เป็นต้น

9. สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจได้

✓ อารี เพชรผุด (2530 : 56) ได้สรุปถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ

หมายความว่า คนนั้นชอบทำงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็就会有ความพอใจในงาน นอกจากนี้งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงิน หรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้าง แรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน จ่ายรายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อ บุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จ ด้วยดี

5. ประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงานที่ตั้งขององค์กร หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบ อย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co - Workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะ

ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่มีความสุขในการทำงาน

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management)

นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

✓ ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบัน หรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

✓ กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford and Gray. 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีมากมายหลายทฤษฎี ดังนี้

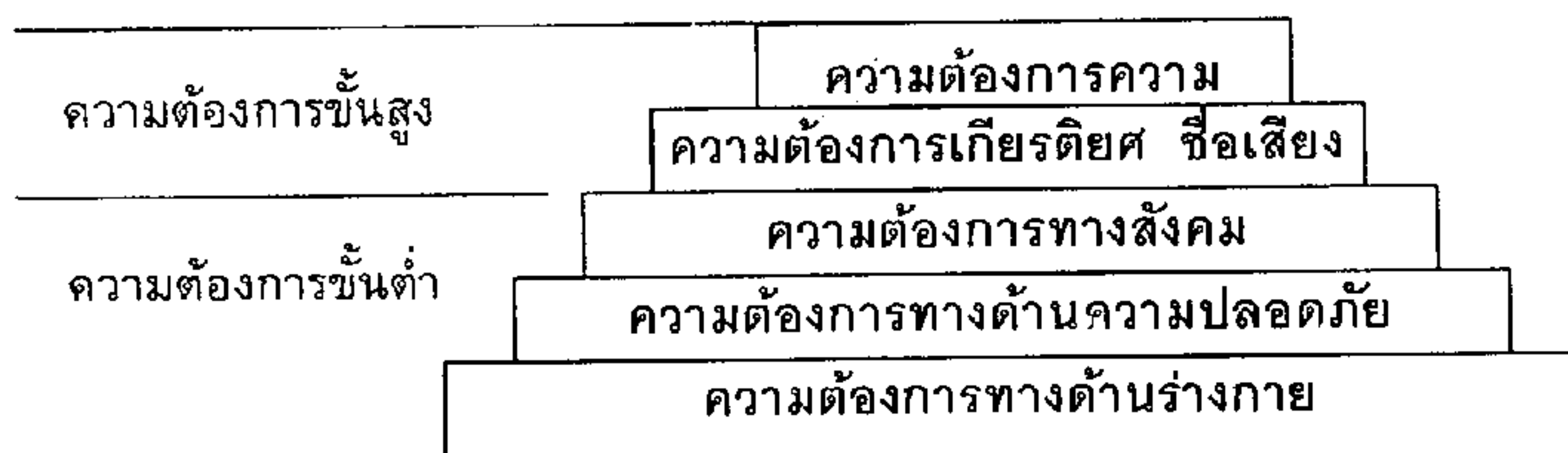
2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. Lower - Order Needs ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและเศรษฐกิจ
 2. Higher - Order Needs ได้แก่ ความต้องการมีหน้ามีตา และความเคารพนับถือจากผู้อื่น
- ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

มาสโลว์ได้ทำการแยกแยะความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับขั้น โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการจะมีอยู่ตลอดเวลาและจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
3. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ในขณะที่ความต้องการลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับขั้นที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา แต่หากบุคคลรู้สึกว่าการต้องการในลำดับขั้นต่ำที่ได้รับการตอบสนองไปแล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนก็จะหันกลับมาคิดถึงความต้องการในลำดับขั้นนั้นอีก

โดยมาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า Hierarchy of Needs ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
ที่มา : (Maslow. (1954). *Motivation and personality* : 153)

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' E.R.G. Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีเนื้อหาบางประการที่แตกต่างกัน ซึ่ง เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 26) ได้สรุปว่า อัลเดอร์เฟอร์ จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ รวมความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นแรกในทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกัน
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการในด้านการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อม อาทิ ครอบครัว งานและกิจกรรมด้านสันทนาการ ความพอใจในการเจริญก้าวหน้าได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือได้พัฒนาความสามารถให้มากขึ้น

2.2.3 ทฤษฎีความต้องการ 2 ปัจจัย ของ เฮิร์ชเบิร์ก (The Motivation - Hygiene Theory) (Herzberg, 1959 : 45-49)

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองฟิตสเบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการทางด้านงานของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มแรก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์การเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีงาน หรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแต่เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึง การที่บุคคล มีโอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นหน่วยหนึ่งในกลุ่ม

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

6. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคล รู้สึกต่องาน เช่น การมีรตประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

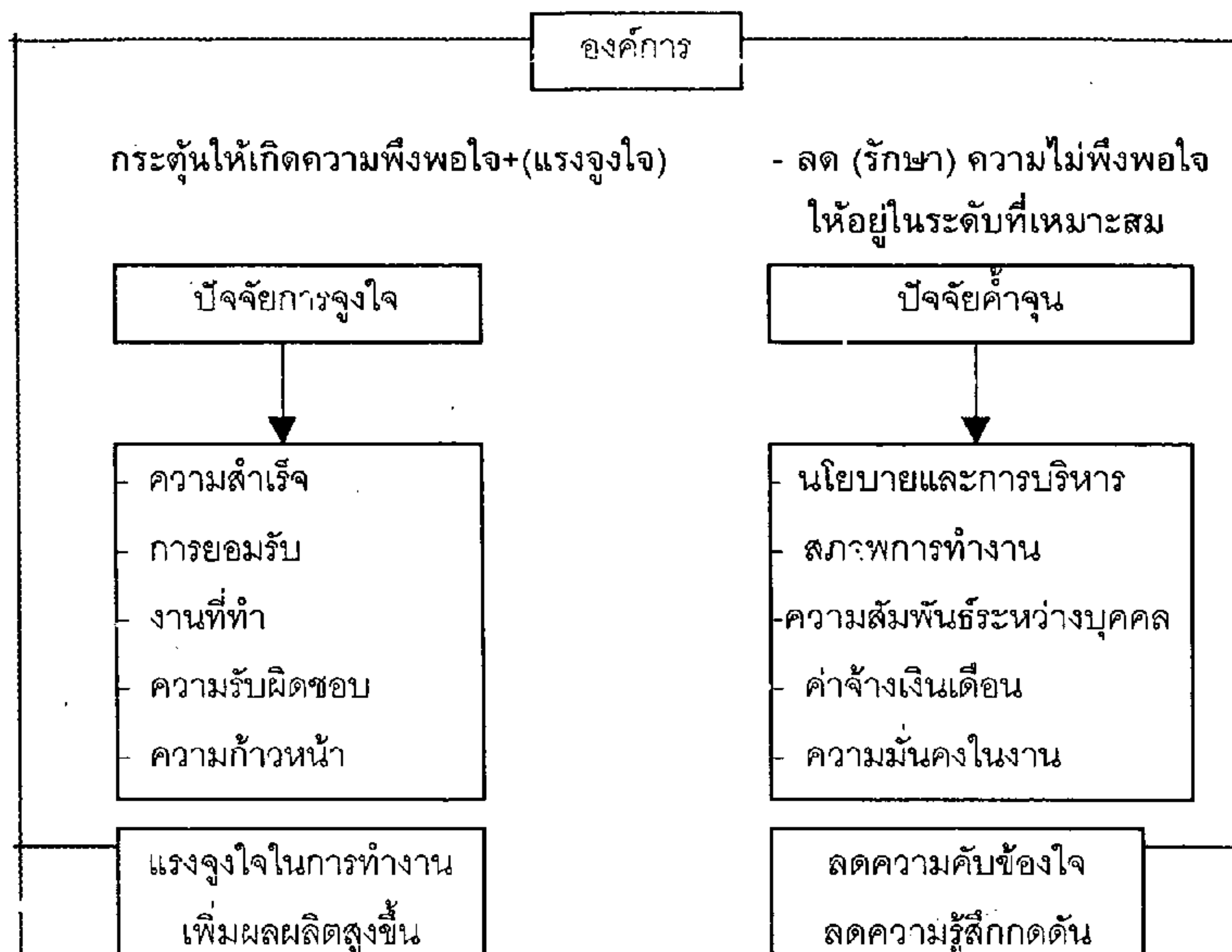
7. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ รวมทั้ง ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personnal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

10. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

11. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor - Technical) หมายถึง ความรู้สึกความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้ลูกน้อง



ภาพประกอบ 2 แสดงแนวความคิดตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

3.1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979 : 117) ศึกษาอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

โคเออร์เนอร์ (Koerner. 1981 : 43) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มพยาบาลอนามัยชุมชน จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้นิเทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติ

มาตา เฮอร์ (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532 : 57 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย พบว่า แรงจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ควิตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224-A) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม โดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราค่าจ้างการทำงาน เงิน

เดือน ค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐบาล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู
แปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งงาน ระดับงานที่สอนและสภาพที่อยู่อาศัย

ฮอสแมนน์ และคนอื่น ๆ (Haussman and Others. 1976 : 338) ได้ศึกษาเพื่อสนับสนุนรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข พบว่า โดยโครงสร้างของหน่วยงานบุคลากรภาพ
ความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงานโดยตรง โดยอายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์
ทางลบกับการปฏิบัติงาน ส่วนพฤติกรรมการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่า ตัวแปรด้านอายุ บางกลุ่มตัวอย่างก็
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน บางกลุ่มตัวอย่างก็ไม่ส่งผลต่อความพึงพอ
ใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้า
ราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

3.1.2 งานวิจัยในประเทศ

โชคดี รักทอง (2531 : 162) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจและทางอ้อม หรือปัจจัยคำจูงของ เฮิร์ชเบอร์ก
เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร
สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสภาพแวดล้อม ผลการ
วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้
ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมของผู้บริหารอยู่ในระดับ
มาก และเมื่อศึกษาโดยส่วนรวมพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายบริหารใน
ด้านฐานะอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี
สภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นเพศชายและเพศหญิง
แตกต่างกัน บุคลากรที่มีอายุน้อยกับอายุมาก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบุคลากรที่มี
ประสบการณ์มากกับมีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

โชติ เกิดบัณฑิต (2539 : 81) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขในสถานีอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มี
เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและสถานภาพต่างกันมีแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

3.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

กาซึล (อุบล ภัตตะ. 2535 : 19 ; อ้างอิงจาก Gaziel. 1986) ได้ศึกษา
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยสุขศาสตร์กับตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน การศึกษาและขนาด
ของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีการศึกษาสูงและประสบการณ์การทำงานสูง อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่
ใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะตรงกันข้าม ในด้านปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จใน
งาน ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับ ทำนายความพึงพอใจได้สูง ส่วน
ปัจจัยสุขศาสตร์นั้นนโยบายการบริหาร เงินเดือน เงื่อนไขในการทำงาน ทำนายความพึงพอใจได้สูง ทั้ง
ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขศาสตร์ร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่า 40 เปอร์เซ็นต์

อัลมาซบูบ (Almalsboob. 1987 : 1402-A) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจด้านการบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศมากที่สุด

3.2.2 งานวิจัยในประเทศ

วิชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 131) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 318 คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาและที่ตั้งวิทยาลัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาไม่พบว่าแตกต่างกัน

วิทยา ประยูร (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ผ่านการอบรมและไม่เคยผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

จากงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีบางส่วนที่ผลการศึกษาไม่พบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพการสมรส

3.3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

นาเกล (Nagle. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิโซต้า พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารอาวุโส มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารอายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ

3.3.2 งานวิจัยในประเทศ

ปทุม เมทะนันท์ (2536 : 75) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า เพศชาย อายุมากกว่า 25 ปี สถานภาพการสมรสเป็นหม้าย ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

ธีรพล แสงอำนาจเจริญ (2541 : 64) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึง

พอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยต่ำอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า สถานภาพการสมรสส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงน่าจะศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรสถานภาพการสมรสว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างไร

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

3.4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

โสภณ ณ พัทลุง (2537 :118) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธร กองบัญชาการตำรวจภูธร 4 ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 131) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 318 คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาและที่ตั้งวิทยาเขตต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาไม่พบว่าแตกต่างกัน

3.4.2 งานวิจัยในประเทศ

โคเออร์เนอร์ (Koerner. 1981 : 43-48) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลอนามัยชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลอนามัยชุมชน ได้แก่ ความพอใจในงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา และการรับรู้พฤติกรรมเป็นผู้นำของผู้นำทีม มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติ

3.5 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 139) ได้กล่าวถึงสาระการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจการร่วมปฏิบัติและการร่วมมือรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงตัวประชาชนเอง

เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 139) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกลุ่มด้วยจิตใจ มีส่วนในการสนับสนุน ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและรับผิดชอบในกิจกรรมของกลุ่มตามคำนิยามนี้ การเข้ามีส่วนร่วมประกอบด้วยแนวคิด 3 ประการ ดังนี้

1. การเข้ามีส่วนร่วมเป็นวิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าเกี่ยวข้องกับด้วยจิตใจ จึงเป็นเรื่องทางด้านจิตวิทยายิ่งกว่าภาพถ่าย

2. การเข้ามีส่วนร่วมกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนออกกำลังปัญญาและกำลังความ

คิด ในการสร้างสรรค์ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือสถาบัน โดยนับเป็นการเข้ามีส่วนร่วมซึ่งแตกต่างจากการให้ความยินยอม ให้ความยินยอมนั้นเพียงแต่ใช้แนวคิดของผู้บริหาร ซึ่งเสนอเพื่อขอความเห็นชอบของกลุ่ม ผู้ให้ความยินยอมมิได้มีส่วนให้แนวคิด เพียงแต่ให้ความคิดเห็นชอบเท่านั้น

3. การเข้ามีส่วนร่วมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมขององค์การหรือสถาบัน โดยที่ฝ่ายปฏิบัติงานมีส่วนริเริ่มและสร้างสรรค์ จึงมีความสำคัญต้องการให้เห็นว่าการดำเนินงานตามแนวคิดของต้นนั้นบรรลุความสำเร็จ โดยนับฝ่ายปฏิบัติงานจึงมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมขององค์การอยู่ในตัว เมื่อผู้ปฏิบัติงานเริ่มมีส่วนรับผิดชอบก็ยิ่งสนใจต้องทำงาน โดยร่วมมือกันทำงานเป็นทีมจะทำคนเดียวไม่ได้

นอกจากนั้น เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 25) ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของการมีส่วนร่วมว่า จะก่อให้เกิดประโยชน์ในประเด็นสำคัญต่อไปนี้

1. สนับสนุนให้มีการวินิจฉัยสั่งการดีขึ้น
2. ใช้กำลังสร้างสรรค์ของบรรดาผู้ปฏิบัติงาน
3. ส่งเสริมศักดิ์ศรี กำลังกระตุ้น และประโยชน์ร่วมกันของบรรดาผู้ปฏิบัติงาน
4. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนรับผิดชอบ
5. ปรับปรุงให้มีขวัญดีขึ้น และให้มีการทำงานโดยร่วมมือทำงานเป็นทีม
6. สนับสนุนให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกว่าเดิม

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 6) ได้เสนอความหมายหลักสำคัญเรื่องนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำสนับสนุน และองค์การอาสาสมัครระบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องร่วมกันในกิจกรรมต่อไปนี้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน ขจัดและแก้ปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบาย หรือแผนงานหรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อขจัดและแก้ปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
6. เพื่อร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงานที่วางไว้

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และซ่อมบำรุงรักษาโครงการ

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531 : 25) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งได้กล่าวถึงความหมายที่องค์การสหประชาชาติให้ไว้ ซึ่งเน้นว่าต้องมีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการพัฒนา
2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือในการปฏิบัติตามโครงการพัฒนา

3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตลอดกระบวนการพัฒนา

คาล์ดเวล (Caldwell. 1965 : 78) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการของตำรวจว่า การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน จะเป็นผลประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่สำหรับงานของตำรวจ เพราะการที่ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนนั้น จะนำมาซึ่งความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมและนำไปสู่ความสำเร็จในการสืบสวนที่มีประสิทธิภาพ เป็นผลให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็วประหยังบประมาณลดความเสี่ยงภัยต่อการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินและยังเป็นผลดีต่อโครงการลดอัตราการเกิดอาชญากรรมและการกระทำของเด็กเยาวชนในชุมชนลงได้

คาล์ดเวล และชาแปง (Caldwell and Chapin. 1977 : 317) ได้กล่าวถึงลักษณะที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคม ดูได้จากลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออก คือการเป็นสมาชิกกลุ่ม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การเสียสละเงินทอง วัตถุสิ่งของ สละเวลา แรงงาน การเป็นสมาชิกของคณะกรรมการ และการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในกิจกรรมนั้นโดยตรง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การมีส่วนร่วม สนับสนุนของประชาชนกับตำรวจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้แก่ การเป็นสมาชิกของโครงการต่าง ๆ การเสียสละทรัพย์สิน เงินทอง สิ่งของ แรงงาน เพื่อประโยชน์ต่อโครงการและต่อชุมชน

3.5.1 งานวิจัยในประเทศ

พล.ต.ต. ประชา พรหมนอก (2529 : 49) ได้ศึกษาผลกระทบบางประการต่อชุมชนจากโครงการพัฒนาของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ชุมชนหรือหมู่บ้านที่มีโครงการพัฒนาตามแผนของกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจอำเภอคำชะอี มีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของประชาชนในทางที่ดีขึ้น ทั้งทางด้านจิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อมสุขอนามัย และทางด้านเศรษฐกิจ ในระดับบุคคล พบว่า ประชาชนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่สภะทรวงหลัก รวมทั้งพระสงฆ์ มีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาอยู่ในระดับสูง

สุพรรณิ ไชยคำพา (2531 : 98) รายงานวิจัยเรื่องการศึกษาเจาะลึกโครงการพัฒนาองค์กรประชาชน กรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า โครงการพัฒนาองค์กรประชาชนในหมู่บ้านที่ศึกษาได้รับความสนใจจากประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำมีความกระตือรือร้นอยากมีส่วนร่วมในโครงการ กลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ เกิดขึ้นในช่วงที่โครงการพัฒนาองค์กรประชาชนเข้ามาในหมู่บ้านในระยะ 2 ปีแรกเป็นจำนวนมาก ทั้งสตรีก็มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและของกลุ่มต่าง ๆ ในสัดส่วนที่น่าพอใจ ฐานะทางเศรษฐกิจของบ้านและของชุมชนดีขึ้นอย่างน่าสังเกต นอกจากนั้นพฤติกรรมความสามารถรวมเกลียวการร่วมมือกันทำงานในองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกและชุมชนสามารถเห็นได้ชัด ส่วนองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้สตรีเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรได้อย่างดีในชุมชนแห่งนี้ ได้แก่ การยอมรับของผู้นำฝ่ายชายและความสามารถของสตรี ผู้นำที่ได้แสดงให้เห็นประจักษ์แก่ชุมชน

พ.ต.ท. อนุชัย เล็กบำรุง (2533 : 76) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกิจกรรมโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า โดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีระดับของการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับเคยเข้าร่วมกิจกรรมนาน ๆ ครั้ง และผลของการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของการมีส่วนร่วม พบว่า การติดต่อกับบุคคลอื่นและชั้นยศมีความสัมพันธ์กับระดับของการมีส่วนร่วม ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส

อายุราชการ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า ประชาชนให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่องานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจนครบาลอย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 87 สถานี มีข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ประจำสถานีตำรวจละ 5 คนรวมทั้งหมด 435 คน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,703,186 คน เป็นชาย 2,777,659 คน และหญิง 2,925,527 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ เป็นประชาชนที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นชายจำนวน 200 คน และเป็นหญิงจำนวน 200 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ลำดับที่	ชื่อสถานีตำรวจ	จำนวน (คน)	ลำดับที่	ชื่อสถานีตำรวจ	จำนวน (คน)
1	คลองตัน	5	45	ประชาชื่น	5
2	คลองสาน	5	46	ประชาสำราญ	5
3	คันนายาว	5	47	บางกอกน้อย	5
4	โคกคราม	5	48	บางกอกใหญ่	5
5	จรเข้न้อย	5	49	บางเสาธง	5
6	จักรวรรดิ	5	50	ประเวศ	5
7	คลองกรุง	5	51	ปทุมวัน	5
8	ชนะสงคราม	5	52	พระโขนง	5
9	โชคชัย	5	53	พลับพลาไชย 1	5
10	ดินแดง	5	54	พลับพลาไชย 2	5
11	ดุสิต	5	55	พระราชวัง	5
12	ดอนเมือง	5	56	พญาไท	5
13	ตลิ่งชัน	5	57	เพชรเกษม	5
14	เตาปูน	5	58	พหลโยธิน	5
15	ตลาดพลู	5	59	ภาษีเจริญ	5
16	ทองหล่อ	5	60	มักกะสัน	5
17	ท่าข้าม	5	61	มีนบุรี	5
18	ท่าพระ	5	62	ยานนาวา	5
19	เทียบทะเล	5	63	ร่มเกล้า	5
20	ทุ่งครุ	5	64	ราษฎร์บูรณะ	5
21	ทุ่งมหาเมฆ	5	65	ลาดกระบัง	5
22	ทุ่งสองห้อง	5	66	ลาดพร้าว	5
23	ธรรมศาลา	5	67	ลุมพินี	5
24	นางเลิ้ง	5	68	ลำหิ่น	5
25	นิมิตรใหม่	5	69	ลำผักชี	5
26	บางเขน	5	70	วังทองหลาง	5
27	บางขุนนนท์	5	71	วัดพระยาไกร	5
28	บางคอแหลม	5	72	ศาลาแดง	5
29	บางซื่อ	5	73	สมเด็จพระเจ้าพระยา	5
30	บางพลัด	5	74	ลำเหร่	5
31	บางโพ	5	75	สายไหม	5
32	บางนา	5	76	แสมดำ	5
33	บางชัน	5	77	สุทธิสาร	5

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อสถานที่สำรวจ	จำนวน (คน)	ลำดับที่	ชื่อสถานที่สำรวจ	จำนวน (คน)
34	บางรัก	5	78	สุวินทวงศ์	5
35	บางโพธิ์พาง	5	79	สำราญราษฎร์	5
36	บางยี่ขัน	5	80	สามเสน	5
37	บางยี่เรือ	5	81	หนองแขม	5
38	บึงกุ่ม	5	82	หนองค้างพลู	5
39	บางขุนเทียน	5	83	หนองจอก	5
40	บางมด	5	84	หลักสอง	5
41	บางบอน	5	85	ห้วยหมาก	5
42	บุคคโล	5	86	ห้วยขวาง	5
43	บุปผาราม	5	87	อุดมสุข	5
44	บวรมงคล	5			
รวมทั้งหมด					435

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
ขั้นที่ 1

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane, 1973)
สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,703,186}{1 + 5703186 (0.05)^2} \\ &= 399.971 \end{aligned}$$

ในการศึกษาดังกล่าวครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขั้นที่ 2

ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้ประชากรที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 50 เขต จากนั้นสุ่มเขตจากทั้งหมดโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ออกมา 10 เขต ได้แก่ เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตดินแดง เขตธนบุรี เขตจอมทอง เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตบางแค

ขั้นที่ 3

หลังจากสุ่มเขตได้ 10 เขต จากนั้นทำการสุ่มประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ 10 เขต ได้กลุ่มตัวอย่างเขตละ 40 คน รวมทั้งหมด 400 คน เป็นชาย 200 คน และหญิง 200 คน ดังแสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ลำดับ	เขตปกครอง	ประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
1	พระนคร	40,651	41,269	81,920	-	-	-
2	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	37,848	37,199	75,047	-	-	-
3	ดุสิต	85,401	70,072	155,473	-	-	-
4	บางซื่อ	78,051	82,968	161,019	-	-	-
5	พญาไท	48,277	46,046	94,323	-	-	-
6	ราชเทวี	74,147	74,950	149,097	-	-	-
7	ปทุมวัน	50,269	51,208	101,477	-	-	-
8	บางรัก	30,056	31,237	61,293	-	-	-
9	สัมพันธวงศ์	18,918	18,323	37,241	-	-	-
10	ยานนาวา	45,716	47,960	93,676	20	20	20
11	สาทร	486,794	546,862	1,033,656	-	-	-
12	บางคอแหลม	57,811	59,929	117,740	20	20	20
13	คลองเตย	68,303	71,408	139,711	20	20	20
14	ห้วยขวาง	37,382	40,972	78,354	-	-	-
15	วัฒนา	38,740	42,101	80,841	20	20	20
16	ดินแดง	79,030	85,199	164,229	20	20	20
17	จตุจักร	82,644	87,618	170,262	-	-	-
18	หลักสี่	58,576	59,050	117,626	-	-	-
19	ดอนเมือง	73,045	72,696	145,741	-	-	-
20	สายไหม	69,379	73,949	143,328	-	-	-

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	เขตปกครอง	ประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	
21	บางเขน	83,658	85,570	168,650	-	-	-
22	ลาดพร้าว	50,126	57,182	107,308	-	-	-
23	วังทองหลาง	50,103	56,919	707,022	-	-	-
24	บางกะปิ	65,981	75,035	141,016	-	-	-
25	บึงกุ่ม	63,778	71,646	135,424	-	-	-
26	คันนายาว	36,804	40,452	77,256	-	-	-
27	สะพานสูง	33,936	38,359	72,295	-	-	-
28	ประเวศ	58,045	62,386	120,431	-	-	-
29	สวนหลวง	52,639	58,500	111,139	-	-	-
30	บางนา	48,168	51,512	99,680	-	-	-
31	พระโขนง	47,475	52,915	100,390	-	-	-
32	หนองจอก	44,920	46,106	91,026	-	-	-
33	ลาดกระบัง	55,727	59,685	115,412	-	-	-
34	มีนบุรี	48,884	52,373	101,257	-	-	-
35	คลองสามวา	45,422	48,428	93,850	-	-	-
36	ธนบุรี	90,428	93,351	183,779	20	20	40
37	คลองสาน	55,078	57,549	112,622	-	-	-
38	บางกอกน้อย	78,633	79,811	158,444	-	-	-
39	บางกอกใหญ่	57,934	62,903	120,837	-	-	-
40	บางพลัด	48,138	52,038	100,176	-	-	-
41	ตลิ่งชัน	43,647	45,524	89,071	-	-	-
42	ภาษีเจริญ	67,904	72,549	140,453	-	-	-
43	จอมทอง	84,190	88,923	173,122	20	20	40
44	ราษฎร์บูรณะ	45,643	47,902	93,545	-	-	-
45	ทุ่งครุ	42,702	46,810	89,512	-	-	-
46	บางขุนเทียน	52,568	55,532	108,100	20	20	40
47	บางบอน	36,433	38,390	74,823	-	-	-
48	บางแค	82,775	90,686	173,461	20	20	40
49	หนองแขม	53,189	58,349	111,538	20	20	40
50	ทวีวัฒนา	25,394	27,859	53,253	-	-	-
รวมทั้งหมด		2,777,659	2,925,527	5,703,186	200	200	400

ที่มา : สถิติจำนวนประชากรปี พ.ศ. 2544 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ โดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ของ ชูชาติ เป้าเจริญ (2537 : 151) และ พันตำรวจตรีเวทวิชญ์ เนียมอินทร์ (2541 : 40)

3. หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

4. นำแบบสอบถาม ในข้อ 3 ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจำนวน 56 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับตำรวจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ได้มาเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดลงมาถึงคะแนนต่ำสุด นำคะแนนที่อยู่ในกลุ่มสูง 25 % และคะแนนที่อยู่ในกลุ่มต่ำ 25% แล้วนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายข้อ โดยใช้ t - test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถาม 50 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.5132 ถึง 7.6975

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในข้อ 4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531: 132-133) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8841

6. ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากที่สุดและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองปานกลางและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองน้อย และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองน้อยที่สุดและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ขอให้ท่านอ่านข้อความดังกล่าวแล้วพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อเป็นจริงตรงกับการความรู้สึกของท่านมากที่สุด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมาย ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองปานกลาง และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

ข้อที่	ข้อความ	คำตอบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
00	ข้าพเจ้าทำงานเสร็จทันตามเวลาที่					
000	งานที่ปฏิบัติ ทำทนายการปฏิบัติงานของ					
	ข้าพเจ้า.....					

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

1. ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|------------|-----|---|-------|
| มากที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| มาก | ให้ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| น้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

2. ข้อความที่มีความหมายทางลบ ให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|------------|-----|---|-------|
| มากที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| มาก | ให้ | 2 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| น้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

(Best. 1981 : 204-205)

- | | | | |
|-------------|-------------|---------|---|
| คะแนนเฉลี่ย | 3.68 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.34 - 3.67 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 - 2.33 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวอย่าง แบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ท่านมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์

.....

.....

.....

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร ทั้ง 87 สถานี เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้กำกับสถานีตำรวจแต่ละสถานี
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำตอบที่ได้รับสรุปเป็นประเด็นตามความมุ่งหมายที่วางไว้
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)
4. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% ของกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ โดยใช้สูตร t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531: 132-133)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
	$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	n_H, n_L	แทน	จำนวนนักเรียนของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์สมมติฐาน

3.1 หาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)

3.2 ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆเพื่อใช้แทนความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนประชากร ท = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F - Distribution
Df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Y	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y	แทน	ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
X_1	แทน	อายุ
X_2	แทน	ระดับการศึกษา
X_3	แทน	สถานภาพสมรส
X_4	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปคัดเลือดยละเอียด
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. การค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน
- ตอนที่ 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยภายนอก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน
- ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
- ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยภายนอกส่วนตัว กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
1.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี	144	33.10
1.2 อายุระหว่าง 30-40 ปี	209	48.04
1.3 อายุสูงกว่า 40 ปี	82	18.85
รวม	435	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	219	50.34
2.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี	141	32.41
2.3 การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	75	17.24
รวม	435	100.00
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	112	25.75
3.2 สมรสแล้ว	292	67.13
3.3 ม่าย	4	0.92
3.4 หย่าร้าง	8	1.84
3.5 แยกกันอยู่	19	4.37
รวม	435	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	149	34.25
4.2 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	286	65.75
รวม	435	100.00

จากตาราง 3 เมื่อจำแนกปัจจัยด้านส่วนตัวตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

1. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.04 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.1 และอายุ สูงกว่า 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.85

2. ดำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.34 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.41 และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี 50.35 มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.24

3. ดำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.13 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาลำดับที่สามคือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.37 รองลงมาลำดับที่สี่คือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.84 และเป็นหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.92

4. ดำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.75 และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.25

ตอนที่ 2 จำนวนและร้อยละของการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจ ข้อมูลแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของ ข้าราชการตำรวจ

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ	ชาย		หญิง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท.น.เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์หรือไม่ เช่น โครงการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด โครงการการเยาวชนสัมพันธ์ การเข้าค่าย อบรมลูกเสือเนตรนารี ฯลฯ เป็นต้น	1.1 เคยเข้าร่วม				
	1.1.1 การแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด	70	35.00	42	21.00
	1.1.2 เคยเข้าร่วมกิจกรรมลูกเสือ	35	17.50	52	26.00
	รวม	105	52.50	94	47.00
	1.2 ไม่เคยเข้าร่วม เพราะ				
	1.2.1 ไม่มีเวลา	42	21.00	58	29.00
	1.2.2 ไม่รู้ข่าวสารว่ามีการจัดโครงการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์	35	17.50	25	12.50
	1.2.3 กิจกรรมไม่น่าสนใจ	18	9.00	23	11.50
	รวม	95	47.50	106	53.00
	รวมทั้งสิ้น	200	100.00	200	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ	ชาย		หญิง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์	2.1 ประชาชนรู้สึกว่าการตรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นมิตรกับประชาชน	44	22.00	46	23.00
	2.2 ประชาชนรู้สึกว่าเมื่ออยู่ใกล้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้วรู้สึกปลอดภัย	68	34.00	74	37.00
	2.3 ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ	34	17.00	23	11.50
	2.4 ประชาชนไม่รู้ว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทำหน้าที่อะไร	26	13.00	20	10.0
	2.5 ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ค่อยเข้าไปรวมกิจกรรมกับประชาชน	28	14.00	37	18.5
	รวมทั้งสิ้น	200	100.00	200	100.00
3. ท่านมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างไร	3.1 ไม่ทำผิดกฎหมาย	112	56.00	135	67.50
	3.2 แจ้งเบาะแสในเรื่องต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน	18	9.00	10	5.00
	3.3 เข้าร่วมโครงการที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น	46	23.00	37	18.50
	3.4 บริจาคเงินอุดหนุนโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น	24	12.00	18	9.00
	รวมทั้งสิ้น	200	100.00	200	100.00
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์	4.1 ผลงานเป็นที่น่าพอใจ	56	28.00	33	16.50
	4.2 ผลงานไม่เป็นที่น่าพอใจ	144	72.00	167	83.50
	รวมทั้งสิ้น	200	100.00	200	100.00
5. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในอุดมคติของท่านน่าจะมีลักษณะอย่างไร	5.1 มีความเป็นกันเองกับประชาชน	45	22.50	48	24.00
	5.2 มีความซื่อสัตย์	105	52.50	99	49.50
	5.3 รักศักดิ์ศรีของตำรวจ	30	15.00	31	15.50
	5.4 พูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่วางมาด	20	10.00	22	11.00
	รวมทั้งสิ้น	200	100.00	200	100.00

จากตาราง 4 พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด แล้วสรุปคำตอบเป็นประเด็น ได้ดังนี้

1. ประชาชนเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 และ เพศหญิง ร้อยละ 47.0
2. ประชาชนไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.50 และเพศหญิง ร้อยละ 53.00
3. ประชาชนรู้สึกว่าการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นมิตรกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 22.00 และเพศหญิง ร้อยละ 23.00
4. ประชาชนรู้สึกว่าเมื่ออยู่ใกล้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้วรู้สึกปลอดภัย จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.00 และเพศหญิง ร้อยละ 37.00
5. ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 17.00 และเพศหญิง ร้อยละ 11.50
6. ประชาชนไม่รู้ว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทำหน้าที่เกี่ยวกับอะไร จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 13.00 และเพศหญิง ร้อยละ 10.00
7. ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ค่อยเข้าไปรวมกิจกรรมกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 14.00 และเพศหญิง ร้อยละ 18.50
8. ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยไม่ทำผิดกฎหมายจำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 และเพศหญิง ร้อยละ 67.50
9. ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยแจ้งเบาะแสในเรื่องต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 9.00 และเพศหญิง ร้อยละ 5.00
10. ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยเข้าร่วมโครงการที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.00 และเพศหญิง ร้อยละ 18.50
11. ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยบริจาคเงินอุดหนุนโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 12.00 และเพศหญิง ร้อยละ 9.00
12. ประชาชนพอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.00 และเพศหญิง ร้อยละ 16.00
13. ประชาชนยังไม่พอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 72.00 และเพศหญิง ร้อยละ 83.50
14. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในอุดมคติของประชาชน น่าจะมีลักษณะดังนี้ มีความเป็นกันเองกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 22.50 และเพศหญิง ร้อยละ 24.00 มีความซื่อสัตย์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 และเพศหญิง ร้อยละ 49.50 รักศักดิ์ศรีของตำรวจ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 15.00 และเพศหญิง ร้อยละ 15.50 และพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่วางมาด จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 10.00 และเพศหญิง ร้อยละ 11.00

✓ **ตอนที่ 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ตัวแปร	ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ N = 435		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
ความพึงพอใจในการทำงาน			
1. ปัจจัยจูงใจ			
1.1 ความสำเร็จของงาน	3.45	0.54	ปานกลาง
1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ	3.32	0.53	ปานกลาง
1.3 ลักษณะของงาน	3.11	0.69	ปานกลาง
1.4 ความรับผิดชอบ	3.55	0.62	ปานกลาง
1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	2.75	0.60	ปานกลาง
2. ปัจจัยค้ำจุน			
2.1 ค่าตอบแทน	2.67	0.58	ปานกลาง
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.72	0.66	มาก
2.3 การปกครองบังคับบัญชา	3.14	0.75	ปานกลาง
2.4 นโยบายและการบริหารงาน	2.19	0.58	น้อย
2.5 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	2.45	0.69	น้อย
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.03	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 4 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ปัจจัย	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
อายุ (X ₁)	1.000	-.9896	.0662	.1152	.2158*
ระดับการศึกษา (X ₂)		1.000	.1070	.1313	.1086*
สถานภาพสมรส (X ₃)			1.000	.0086	.0508
ประสบการณ์ในการ ทำงาน (X ₄)				1.000	.3113**
ความพึงพอใจในการ ทำงาน (Y)					1.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มี 1 คู่ คือประสบการณ์ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .3113 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05คือ อายุ (.2158) และระดับการศึกษา (.1086) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .0508

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นตัวเกณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	34.742	10.914	83.608*
Residual	430	53.169	0132	
Total	434	87.911		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง กับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Stepwise

ตัวแปร	b	SE _b	β	F
X ₄	.3522	.0448	.5074	64.748*
X ₄ X ₁	.2717	.0405	.3428	41.252*
X ₄ X ₁ X ₂	.1800	0.548	.1644	14.018*
X ₄ X ₁ X ₂ X ₃	-	-	.0414	.977

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = .6138$$

$$R^2 = .3246$$

$$SE = .3635$$

$$a = 3.3640$$

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (X₄) อายุ (X₁) ระดับการศึกษา (X₂) และสถานภาพสมรส (X₃) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ร้อยละ 32.46และได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y = 3.3640 + .3522 (X_4) + .2717 (X_1) + .1800(X_2)$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .5074 (X_4) + .3428 (X_1) + .1644(X_2)$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล แตกต่างกัน
2. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 37 สถานี มีข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ประจำสถานีตำรวจละ 5 คนรวมทั้งหมด 435 คน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,703,186 คน เป็นชาย 2,777,659 คน และหญิง 2,925,527 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ เป็นประชาชนที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นชายจำนวน 200 คน และเป็นหญิงจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากรตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามปลายเปิด โดยการสรุปเป็นประเด็นตามความมุ่งหมายที่วางไว้
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)
4. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise for Windows

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากแต่ด้านนโยบายและการบริหารและสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
2. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้ร้อยละ 32.46
4. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.3640 + .3522 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + .2717 (\text{อายุ}) + .1800$$

(ระดับการศึกษา)

4.2 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .5074 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + .3428 (\text{อายุ}) + .1644$$

(ระดับการศึกษา)

5. การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ โดยให้ประชาชนตอบแบบสอบถามปลายเปิดแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ แล้วคำตอบที่ได้สรุปแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

5.1 ประชาชนเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 และ เพศหญิง ร้อยละ 47.00

5.2 ประชาชนไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 47.50 และเพศหญิง ร้อยละ 53.00

5.3 ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นมิตรกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 22.00 และเพศหญิง ร้อยละ 23.00

5.4 ประชาชนรู้สึกว่าเมื่ออยู่ใกล้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้วรู้สึกปลอดภัย จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.00 และเพศหญิง ร้อยละ 37.00

5.5 พันธมิตรได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 17.00 และเพศหญิง ร้อยละ 11.50

5.6 ประชาชนไม่รู้วาทตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทำหน้าที่เกี่ยวกับอะไร จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 13.00 และเพศหญิง ร้อยละ 10.00

5.7 ประชาชนรู้สึกว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไม่ค่อยเข้าไปรวมกิจกรรมกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 14.00 และเพศหญิง ร้อยละ 18.50

5.8 ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยไม่ทำผิดกฎหมาย จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 และเพศหญิง ร้อยละ 67.50

5.9 ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยแจ้งเบาะแสในเรื่องต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 9.00 และเพศหญิง ร้อยละ 5.00

5.10 ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยเข้าร่วมโครงการที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.00 และเพศหญิง ร้อยละ 18.50

5.11 ประชาชนมีโอกาสให้ความร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยบริจาคเงินอุดหนุนโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 12.00 และเพศหญิง ร้อยละ 9.00

5.12 ประชาชนพอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.00 และเพศหญิง ร้อยละ 16.50

5.13 ประชาชนยังไม่พอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 72.00 และเพศหญิง ร้อยละ 83.50

5.14 ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในอุดมคติของประชาชน น่าจะมีลักษณะดังนี้ มีความเป็นกันเองกับประชาชน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 22.50 และเพศหญิง ร้อยละ 24.00 มีความซื่อสัตย์ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 และเพศหญิง ร้อยละ 49.50 รักศักดิ์ศรีของตำรวจ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 15.00 และเพศหญิง ร้อยละ 15.50 และพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่วางมาด จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 10.00 และเพศหญิง ร้อยละ 11.00

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สรุปข้างต้น พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการปกครองบังคับบัญชา ส่วนความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย ได้แก่ นโยบายและการบริหาร และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กำพล หัทธิมไทย (2533 : 84) ที่ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษามีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532 : 102) ที่ศึกษาพบว่า รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์จะมีอายุน้อยหรืออายุมากต่างมีความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ สำหรับข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีอายุมากยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการกลุ่มดังกล่าวเป็นข้าราชการที่มีความพร้อม มีวุฒิภาวะ สามารถปรับตัวให้เข้ากับงาน ซึ่งสอดคล้องกับ คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979 : 117) ที่ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และระดับอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะเพิ่มขึ้นตามอายุ

2.2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษามีบทบาทที่กำหนดลักษณะการทำงาน ฐานะ ตำแหน่ง ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องนับถือ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 90) อธิบายว่ามนุษย์ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ต้องการให้คนอื่นนิยมชมชอบ ยกย่อง สรรเสริญ ดังนั้น ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น

ขึ้น และความรับผิดชอบในงานก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย จึงมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก สอดคล้องกับ อมร ราชณรงค์ (2521 : 48) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ โดยศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาลใต้ กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการตำรวจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กล่าวคือ ข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาสูงตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างเข้มแข็งกว่าข้าราชการตำรวจ ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ดังนั้นจึงน่าจะช่วยยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาได้ตระหนักและหาวิธีการที่จะช่วยเหลือให้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้มีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยอาจจะส่งเสริมให้ได้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ หรือการส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เมื่อข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้รับการศึกษาต่อและมีวุฒิสูงขึ้น แน่หนอนความก้าวหน้าในหน้าที่การรับราชการ การยอมรับนับถือ เงินเดือน และความรับผิดชอบจะมีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีทักษะในการทำงานภายใต้กรอบนโยบาย กฎ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย ของทางราชการสามารถวิเคราะห์ วินิจฉัยงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความคุ้นเคย สนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยง จากการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ และที่สำคัญมีการสั่งสมประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมานาน จนก่อให้เกิดความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ สาเหตุเหล่านี้จึงน่าจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ละเมียด ลิมอักษร (2516 : 56) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มาก จะช่วยให้รู้วิธีการแก้ปัญหามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จะมีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน สอดคล้องกับความเห็นของของ เสนาะ ดีเยาว์ (2516 : 200) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ย่อมมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ควิตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน

3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ดีที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ร้อยละ 32.46

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ โดยให้ประชาชนตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งคำตอบสรุปได้ดังนี้

ประชาชนบางคนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความรู้สึกว่าการตำรวจชุมชน

สัมพันธ์เป็นมิตรกับประชาชน เมื่ออยู่ใกล้ตำรวจชุมชนสัมพันธ์แล้วรู้สึกปลอดภัยตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจ ประชาชนมีโอกาสร่วมมือกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์โดยไม่ทำผิดกฎหมาย แจ้งเบาะแสในเรื่องต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน บริจาคเงินอุดหนุนโครงการต่าง ๆ ที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์จัดขึ้น ส่วนความพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้น ประชาชนส่วนน้อยพอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประชาชนส่วนมากยังไม่พอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ส่วนตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในอุดมคติของประชาชนนั้น เห็นว่าน่าจะมีลักษณะเป็นกันเองกับประชาชน มีความซื่อสัตย์ รักศักดิ์ศรีของตำรวจ พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่วางมาด ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนนี้ สามารถสะท้อนการทำงานของตำรวจได้ดี โดยเฉพาะผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่พอใจกับผลงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทุกวันนี้มีข่าวอาชญากรรม การจับกุมเรื่องยาเสพติด เกิดขึ้นมากมายไม่เว้นแต่ละวัน ดังนั้นประชาชนจึงเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ยังไม่พอใจกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประชาชนมีความต้องการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีลักษณะเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ รักศักดิ์ศรี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่วางมาด ซึ่งหากตำรวจนำความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ อาจได้รับการยอมรับจากประชาชนและได้รับความช่วยเหลือ เสียสละ วัสดุ องค์กรสละเวลา แรงงาน และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จากประชาชนมากขึ้น และเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน สอดคล้องกับ เครดเวล (Caldwell. 1965 : 78) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการของตำรวจว่า การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนจะเป็นผลประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่สำหรับงานของตำรวจ เพราะการที่ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนนั้น จะนำมาซึ่งความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรม และนำไปสู่ความสำเร็จในการสืบสวนที่มีประสิทธิภาพ เป็นผลให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ประหยัดงบประมาณ ลดความเสี่ยงภัยต่อการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ควรคำนึงถึงความคิด ความรู้สึกของประชาชน ที่มีต่องานชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ควรได้รับมอบหมายงานให้สอดคล้องความรู้ ความสามารถ ความถนัด ในสายงานการปฏิบัติ ตลอดจนควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทั่วประเทศ โดยแยกศึกษาตามพื้นที่หลักของกองบัญชาการ ได้แก่ กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 1 – 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์แต่ละพื้นที่ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปร เช่น สุขภาพกาย สุขภาพจิต บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ตลอดจนเจตคติของข้าราชการตำรวจที่มีต่องานชุมชนสัมพันธ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองบรรณาธิการ. (2535, กรกฎาคม). "ประเทศไทย 2540:โอกาสและทางเลือกด้านสังคมจิตวิทยา." รัฐาภิรักษ์. 34(3) : 25-37.
- เกษม กลัดแพ. (2537). ความคิดเห็นของครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนและครูสอนเกี่ยวกับบทบาทและความต้องการในการทำงานของครูวิชาการกลุ่มโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- จตุพร ชื่นบาน. (2533). กิจการตำรวจไทย. กรุงเทพฯ : ตำรวจ.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). วิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ชูชาติ เบ้าเจริญ. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. วิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- โชคดี รักทอง. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- โชติ เกิดบัณฑิต. (2539). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ตำรวจ, กรม. (2537). คู่มือเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรพล แสงอำนาจเจริญ. (2541). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการและครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออก. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2528). จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ.
- นพพร พานิชสุข. (2522). คู่มือการฝึกสอน. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2527). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : คุณพินอักษรกิจ.

ปทุม เมตธนันท์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่ม
บริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

ประชา พรหมนอก, พล.ต.ต. (2532). งานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :
สำนักงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กรมตำรวจ.

ประเสริฐ เมฆมณี. (2523). ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ : บพิธ.

พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. (2537). ความรู้เบื้องต้น การปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์และตำรวจ
ผู้รับใช้ชุมชน. กรุงเทพฯ : วันใหม่.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : เจริญผล.

ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2537). แนวนโยบายและกลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนยุทธศาสตร์พัฒนา
ปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณ.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา
ทบวงมหาวิทยาลัย.

ฝน แสงสิงแก้ว. (2526). ความผูกพันรักใคร่ในครอบครัว. กรุงเทพฯ : กองยุทธศึกษาทหารบก.

ภาณี กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เมธี ปิบัณฑิตนานนท์. (2528). การวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา.
กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์.

ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานเอนามัย
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2523). หลักการพัฒนาชุมชนและพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : บพิธ.

วิจิตร วรุตบางกูร. (2525). การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ : ขนิษฐา.

วิจิตร อาวะกุล. (2528). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์.

วิชัย วิเศษสุวรรณ. (2527). ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

วิทยา ประยูร. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษา
ทางไกล ในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

วิโรจน์ สารัตนะ. (2532). การวางแผนในโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : (ม.ป.ท. : ม.ป.พ.).

ศรีรัตน์ บุญอริยะ. (2538). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัย
รามคำแหงที่มีตัวแบบผู้นำ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2536). รู้เขา รู้เรา. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.

สายสุรี จุติกุล. (2511). "จิตวิทยา," ในเอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยา. กรุงเทพฯ :
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพรรณิ ไชคำพา. (2531). การศึกษาเจาะลึกโครงการพัฒนาองค์กรประชาชน จังหวัดสุรินทร์.

กรุงเทพฯ : การพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

สมพร กฤษณพิพัฒน์. (2541). ปัจจัยที่มีต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษา
ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. อุดลำนเา.

สมยศ นาวิการ. (2533). การพัฒนาองค์กรและแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.

สมยศ นาวิการ. (2540). ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

✓ สุพัตรา สุภาพ. (2536). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรมมนุษย์,

กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

✓ สุรางค์ จันท์เอม. (2527). สุขภาพจิต, กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

✓ เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). มนุษยสัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2543). สำนักงานรายงานประจำปี. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ.

อนุชัย เล็กบำรุง. (2533). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน
กิจกรรมโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล.

วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนเา.

อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ บางเขน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.

อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. (2533). ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อ
ในระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.

✓ อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุล.

✓ อารีย์รัตน์ หิรัญโร. (2532). แบบผู้นำที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของ
อาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.

✓ อรุณ รักธรรม. (2533). มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

✓ อุบล ภัตตะ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.

Applewhite, P.B. (1996). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New York :
Prentice-Hall.

Best, John W. (1981). *Research in Education*. Engle Wood Cliff, New Jersey:
Prentice-Hall.

Blum, Milton L. and Jann C. Noyler. (1986). *Industrial Psychology*. New York :
Harper & Row.

Castaldi, Basic. (1969). *Creative Planning of Educational Facilities*. Chicago, Illinois : Rand McNally and Company.

Cattell, Raymond B.A. (1970). *Trait Factor. Analytic Approach to Personality : Theory, Assessment and Research*. New York.

Cronbach, Lee J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed., New York : Harper and Row.

Encyclopaedia Britanica. (1971). *Police Encyclopedia V III*. Chicago : Encyclopedia Britanica.

Fiedler, Fred E. and J.E. Garcia. (1987). *New Approaches to Effective Leadership, Cognitive Resources and Organization Performance*. New York : John Wiley and Sons.

Fiedler, Fred E., Martin M. Chermers and Linda Morhar. (1976). *Improving Leadership Effectiveness : The Leader Match Concept*. New York : John Wiley and Sons.

Garrell, Thomas W. (1964). *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing.

X Gilmer, J.I. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. New York : McGraw - Hill Book.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. (1993). *Behaviors in Organizations*. 4th ed. Boston : Allyn Bacon.

X Guiford, Joan and David E. Gray. (1970). *Motivation and Modern Management*. Massachusetts : Addison- Wesley Publishers.

Haussman, R.K. (1976). *Other : Monitoring Quality of Nursing Core : Parts Assessment and Study of Correlates*. Washington ; D.C.: Government Printing Office.

Herzberg. F.et.al. (1959). *The Motivation To Work*. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons.

Hilgard E.R. (1967). *Introduction to Psychology*. New York : Harcourt Brace and World.

Kenly, Karen E. and Kent B. Houston. (1985). Type A Behavior in Employed Women : Relation to Work, Marital and Leisure Variable, Social Support, Stress, Tension, and Health. *Journal of Personality and Social Psychology*. 48(4) : 1067-1079.

Koerner, Beverly L. (1981 January-February). "Selected Correlated of Job Performance of Community Health Nurse," *Nursing Research*. 30.

Maslow, Araham Harold. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.

Nagle, Karen E. Olson. (1987, July). "Job Satisfication of Minnesota Community College Administrators," *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 33.

Quitugua, Franklin Joseph. (1975,). An Investigation of Factors Which Effect Teacher Satisfaction and Tenure," *Dissertation Abstracts International*. 36 : 1224-A.

✓ Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormick. (1968). *Industrial Psychology*. London : George Allen and Umvin.

- Vecchio, Robert P. (1991). *Organizational Behavior*. 2nd ed. Chicago : The Pryder Press.
- Wickstrom, Rodney A. (1971, September). "An Investigation into Job Satisfaction Among Teachers," *Dissertation Abstracts International*. 72(3) : 1249.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductoty Analysis*. 3rd ed " Tokyo : Harper International Edition.
- Yoder, Dale. (1959). *Personnel Principles and Polices*. New Jersey : Prentice , Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

สถานีตำรวจนครบาล ตลาดพลู
ธนบุรี กรุงเทพมหานคร
29 ธันวาคม พ.ศ. 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

เนื่องด้วยกระผม ร.ต.อ. จรูญ ไพลดำ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล และศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ กระผมมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยอนุญาตให้ข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร จำนวน 435 คน ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ในระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดให้กระผม ร.ต.อ. จรูญ ไพลดำ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ จึงจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ร.ต.อ.



(ร.ต.อ. จรูญ ไพลดำ)

รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม สน.ตลาดพลู

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

ด้วยขณะนี้ กระผม ร.ต.อ. จรุง ไพลดำ รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม
สน.ตลาดพลู กำลังศึกษาระดับปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะ
แนว
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการทำวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชา
การตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร ในการนี้ใคร่ขอความร่วมมือจากข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ทุกท่านในการตอบแบบสอบถามดังที่แนบมานี้ สำหรับข้อมูลต่างๆ ในแบบ
สอบถาม
จะเก็บไว้เป็นความลับทั้งหมดและจะสรุปออกมาในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอให้ท่านตอบแบบ
สอบถามตรงตามความเป็นจริงที่สุด เพื่อประโยชน์ในการสรุปข้อมูลของการวิจัยที่เป็น
ประโยชน์
ต่อการพัฒนางานชุมชนสัมพันธ์ต่อไป

ร.ต.อ. จรุง ไพลดำ

รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม สน. ตลาดพลู

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน
ด้านชุมชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ โดยแบ่งแบบสอบถาม
ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อท่านอ่านข้อ
ความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ให้ครบทุกข้อ

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| 1. อายุ | [] อายุต่ำกว่า 30 ปี |
| | [] อายุระหว่าง 30 - 40 ปี |
| | [] อายุสูงกว่า 40 ปี |
| 2. ระดับการศึกษา | [] การศึกษาก่อนระดับปริญญาตรี |
| | [] การศึกษาระดับปริญญาตรี |
| | [] การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี |
| 3. สถานภาพการสมรส | [] โสด |
| | [] สมรสแล้ว |
| | [] หม้าย |
| | [] หย่าร้าง |
| | [] แยกกันอยู่ |
| 4. ประสบการณ์ในการทำงาน | [] ต่ำกว่า 5 ปี |
| | [] ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ขอให้ท่านอ่านข้อความดังกล่าวแล้วให้ท่านพิจารณาเลือกข้อที่เป็นจริงมากที่สุดสำหรับตัวท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมาย

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากที่สุดและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองมากและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองปานกลางและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองน้อย และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นได้รับการตอบสนองน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด
1	ความสำเร็จของงาน ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน.....					
2	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้.....					
3	ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน.....					
4	การดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมประสบความสำเร็จ.....					
5	ข้าพเจ้าทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายความรับผิดชอบ.....					
6	การได้รับการยอมรับนับถือ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการเป็นตำรวจทำให้ข้าพเจ้าได้รับความเคารพนับถือจากประชาชน					
7	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงาน.....					
8	เพื่อนร่วมงานส่วนมากให้ความยอมรับนับถือข้าพเจ้า.....					
9	เมื่อข้าพเจ้าได้รับการชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจะมาแสดงความยินดีด้วย.....					
10	เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ ข้าพเจ้าจะได้รับมอบหมายให้รักษาการแทน.....					
11	ถ้าข้าพเจ้าปฏิบัติงานบกพร่อง ข้าพเจ้าจะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นเพราะเหตุใด และข้าพเจ้าก็มีโอกาสแก้ตัวใหม่.....					
12	ลักษณะของงาน งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า					
13	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความต้องการของข้าพเจ้า					
14	ภาระงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอ.....					

ข้อ	ข้อความ	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด
15	ความรับผิดชอบ					
16	ข้าพเจ้าได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในหน้าที่ของข้าพเจ้า แม้ว่างานที่ข้าพเจ้าทำเป็นงานที่จำเจ ข้าพเจ้าก็พยายาม ทำงานให้สำเร็จ.....					
17	ข้าพเจ้าเข้าทำงานทันเวลา					
18	ข้าพเจ้าไม่เคยนำเวลาราชการไปใช้ในเรื่องส่วนตัว.....					
19	ถ้าหากงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีมาก ข้าพเจ้าใช้ เวลานอกเวลาราชการปฏิบัติงานจนสำเร็จ.....					
20	การตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญต่าง ๆ ให้ ข้าพเจ้าเสมอ.....					
21	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
22	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน...					
23	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีความยุติธรรม.....					
24	ข้าพเจ้าพอใจกับการเลื่อนตำแหน่งของข้าพเจ้า.....					
25	เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นที่ใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์พอ ๆ กัน อาชีพตำรวจก้าวหน้าได้ ทัดเทียมกับอาชีพอื่น ๆ.....					
26	การเลื่อนขั้นมีการเล่นพรรคเล่นพวก.....					
27	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ไปอบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ.....					
28	ค่าตอบแทน					
29	เงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอกับความต้องการของ ข้าพเจ้า...					
30	ข้าพเจ้าไม่พอใจกับอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ขณะนี้.....					
31	ข้าพเจ้าไม่พอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้.....					
32	เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นที่ใช้ความรู้ความสามารถและ ทักษะพอ ๆ กัน อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มีรายได้ดีกว่า...					
33	ถ้าข้าพเจ้าลาออกจากอาชีพตำรวจ ไปประกอบอาชีพอื่น ข้าพเจ้าจะได้รับเงินเดือนสูงกว่านี้.....					

ข้อ	ข้อความ	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
32	ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือจากเพื่อนในหน่วยงานนี้.....					
33	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตรกัน.....					
34	ในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน.....					
35	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกหรือสถาบัน					
36	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้าประสบปัญหาในการทำงาน.....					
37	เพื่อนร่วมงานไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของข้าพเจ้า					
การปกครองบังคับบัญชา						
38	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องยาก					
39	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับงานมากกว่าปัญหาคะบุคคล.....					
40	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจข้าพเจ้าเสมอเมื่อข้าพเจ้าประสบปัญหาในการทำงาน.....					
41	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ.....					
42	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บังคับบัญชาว่าจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้ได้.....					
นโยบายและการบริหารงาน						
43	ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับนโยบายของหน่วยงานข้าพเจ้า.....					
44	ข้าพเจ้ามีความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน...					
45	ข้าพเจ้าพอใจกับระบบการบริหารงานของหน่วยงาน.....					
46	แผนนโยบายในหน่วยงานของข้าพเจ้า ในปัจจุบันไม่สามารถแก้ปัญหาได้.....					
47	ความรับผิดชอบในหน่วยงานของข้าพเจ้าปรากฏว่ามีความซ้ำซ้อนกัน.....					

ข้อ	ข้อความ	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด
48	สภาพแวดล้อมในการทำงาน หน่วยงานของข้าพเจ้าจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน งานให้ข้าพเจ้าอย่างเพียงพอ.....					
49	ห้องทำงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
50	ในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีจำนวนคนเพียงพอกับปริมาณ งาน....					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด การมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์หรือไม่ เช่น โครงการแข่งขันกีฬา

ด้านยาเสพติด โครงการเยาวชนสัมพันธ์ การเข้าอบรมลูกเสือเนตรนารี ฯลฯ เป็นต้น

☐ เคยเข้าร่วมโครงการ คือ.....

.....

☐ ไม่เคย เพราะ.....

.....

3. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์

.....

.....

.....

4. ท่านได้มีโอกาสให้ความร่วมมือกับงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์อย่างไร

.....

.....

.....

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับผลงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

.....

.....

.....

6. ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในอุดมคติของท่านน่าจะมีลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ข้อที่	ค่า t	ข้อที่	ค่า t
1	5.073	26	5.661
2	4.176	27	3.553
3	5.386	28	7.697
4	3.748	29	4.535
5	4.632	30	3.068
6	3.553	31	3.170
7	5.983	32	3.909
8	4.040	33	3.606
9	5.715	34	6.414
10	6.124	35	8.356
11	3.875	36	4.931
12	6.426	37	4.081
13	5.487	38	5.178
14	5.348	39	4.790
15	5.832	40	6.033
16	4.264	41	4.251
17	3.099	42	4.942
18	4.886	43	3.661
19	4.512	44	5.735
20	7.146	45	4.458
21	3.776	46	3.060
22	3.444	47	3.285
23	5.853	48	3.247
24	4.884	49	4.293
25	6.813	50	7.146

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล
สถานที่อยู่ปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่
สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535

พ.ศ. 2544

ร.ต.อ จรุง ไพลดำ

เลขที่ 233 หมู่ 3 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ

เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร

รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม

สถานีตำรวจนครบาล ตลาดพลู แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี

กรุงเทพมหานคร

นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ