

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. โครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล
2. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชน
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของตำรวจชุมชนประจำตำบล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบความคิดในการวิจัย

#### โครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ มีภารกิจในด้านต่างๆมากมาย เช่น การรักษาความมั่นคงภายใน กวาร์ป้องกันชายแดน ตำรวจทางหลวง ตำรวจรถไฟ ตำรวจน้ำ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจดับเพลิงหรือบรรเทาสาธารณภัย นอกจากนี้ตำรวจยังทำหน้าที่ด้านธุรการและเป็นผู้ชำนาญการในการตรวจพิสูจน์ของกลางในคดีอาญาอีกด้วย เช่น การตรวจพิสูจน์หาสารเสพติดในปัสสาวะ การตรวจพิสูจน์อาวุธปืนและเครื่องกระสุนปืน เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการบังคับทุกข์และบำรุงทุกข์ให้แก่ประชาชน ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง และต้องปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน ตรวจสอบได้ ไม่ขัดต่อสิทธิเสรีภาพพื้นฐานของประชาชนและรัฐธรรมนูญจึงเป็นภารกิจที่หนักหน่วง จากการศึกษาประสบการณ์ของตำรวจงานนาประเทศพบว่า ตำรวจแต่เพียงลำพังไม่สามารถที่จะรับภาระอันหนักหน่วงนี้ได้โดยปราศจากความร่วมมือช่วยเหลือจากประชาชน แนวทางการป้องกันปัญหาอาชญากรรมสมัยใหม่จึงมุ่งเน้นแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และกระจายกำลังตำรวจส่วนปฏิบัติการไปยังพื้นที่เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจ ความศรัทธา อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในที่สุด (วิรุฬห์ ฟื้นแสง, 2540 : 33)

โครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล เป็นการดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาปราบอาชญากรรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีแผนนโยบายให้จัดตั้งขึ้นในตำรวจภูธรภาคทุกภาค ทุกตำบล ยกเว้นตำบลที่เป็นที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ

สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอและสถานีตำรวจภูธรตำบล มีความมุ่งหมายให้ตำรวจปฏิบัติงานในพื้นที่ เขตเทศบาล สุขาภิบาล หรือชุมชน เพื่อให้เป็นเสมือนที่ทำการสายตรวจและสถานีตำบลย่อย ประจำพื้นที่ โดยพิจารณาคัดเลือกข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีบุคลิกดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีครอบครัวหรือภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เป้าหมายให้ไปประจำพื้นที่นั้น ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ ควบคุมการป้องกันอาชญากรรม มีภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่รับผิดชอบ เก็บข้อมูลท้องถิ่นปฏิบัติงานร่วมกับอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมประจำพื้นที่ คณะกรรมการ หมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชนนั้นๆ ซึ่งเริ่มดำเนินการในเบื้องต้น จำนวน 300 แห่ง จากนั้นภายใน 6 เดือน ได้ทำการประเมินผลศึกษาความเป็นไปได้และความ สำเร็จของโครงการ ปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ หากประสบผลสำเร็จจะขยายผลให้มีگردันเนินงาน ทุกแห่งทั่วประเทศ จำนวน 5,909 ต่อไป

โครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล ตั้งขึ้นบนหลักการที่ว่าด้วยแผนนโยบายแห่งรัฐ ในการที่จะปรับปรุงระบบการทำงานของตำรวจ ให้สามารถบริการประชาชนได้ทั่วถึงสองตัว มีประสิทธิภาพและสอดคล้องความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจในการให้บริการและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของตำบล โดยดึง ประชาชนในชุมชนเข้ามาับบทบาทหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ และมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมในท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง เพื่อเป็นการขยายการบริการแก่ประชาชนในระดับ หมู่บ้านและตำบลให้ทั่วถึง สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาแผนสายตรวจที่ปฏิบัติ งานอยู่ในตำบล หมู่บ้าน ให้มีการจัดและมียานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อ ปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคลากรของกรมตำรวจ ที่ได้จากการคัดเลือกประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นผู้มี ความรู้ความสามารถและความประพฤติเหมาะสมเข้ากับข้าราชการตำรวจ

#### บุคลากรของตำรวจชุมชนประจำตำบล พิจารณาดังนี้

1. ให้มีข้าราชการตำรวจประจำตำบลละ 2 นาย เป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรหรือ ชั้นประทวนที่มียศเป็น นายดาบตำรวจ หรือ จ่าสิบตำรวจ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าตำรวจชุมชน 1 นาย และมีตำรวจชั้นประทวน 1 นาย เป็นผู้ช่วย
2. งามบูรณาอาสาสมัคร คัดเลือกราชกรอาสาสมัคร จำนวนไม่น้อยกว่า 10 นาย จากทุก หมู่บ้าน หมู่บ้านละไม่น้อยกว่า 1 นาย หากตำบลใดมีหมู่บ้านน้อยกว่า 10 หมู่บ้าน ให้คัดเลือกจนครบ 10 นาย และแบ่งเป็นชุดปฏิบัติการชุดละ 5 นาย โดยให้ผูปฏิบัติหน้าที่ตรวจละ 2 ปี

### การพัฒนาบุคลากร

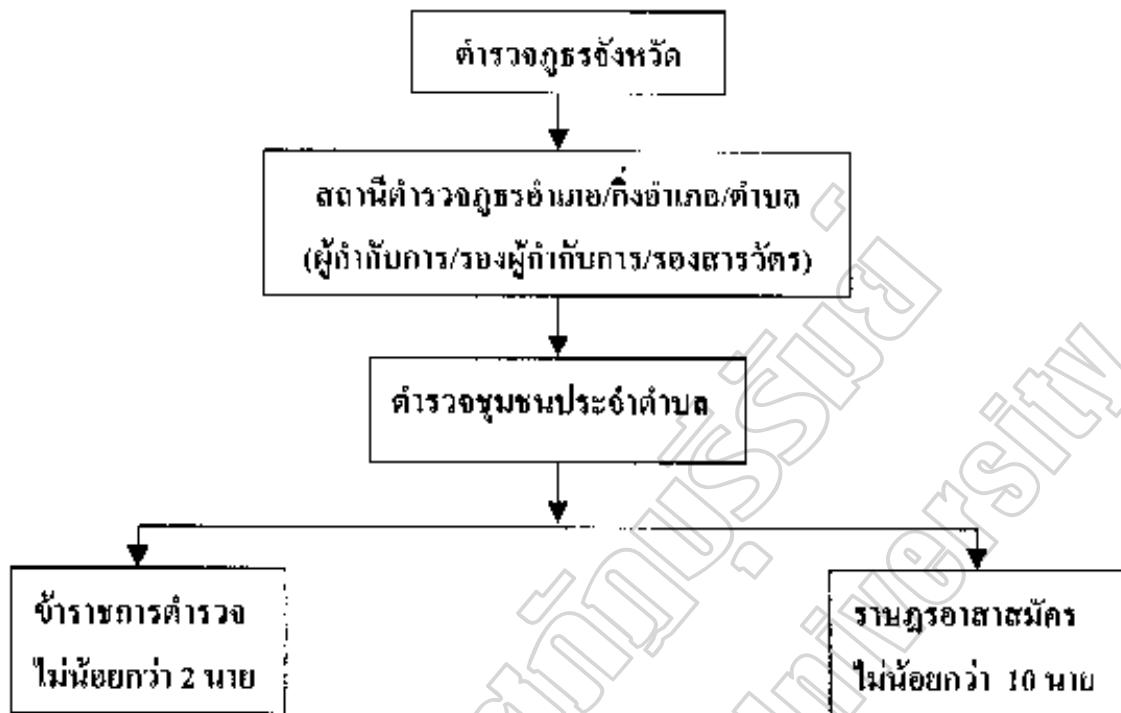
1. ฝึกอบรมหัวหน้าตำรวจชุมชน กรมตำรวจจะมอบให้กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนและกองบัญชาการศึกษาร่วมกัน เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจชุมชนเพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ระบบวิธีการปฏิบัติงานและการประสานการปฏิบัติหน้าที่ที่จะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์ของโครงการ และให้มีการฝึกอบรมทบทวนเป็นระยะ

2. การฝึกอบรมผู้ช่วยหัวหน้าตำรวจชุมชน กรมตำรวจจะมอบให้ตำรวจภูธรภาคดำเนินการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยหัวหน้าตำรวจชุมชน และให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ระบบวิธีการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรมราษฎรอาสาสมัคร กรมตำรวจจะมอบหมายให้ตำรวจภูธรจังหวัดดำเนินการจัดฝึกอบรมราษฎรอาสาสมัครก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่พร้อมในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน อีกทั้งยังเป็นการช่วยเสริมสร้างกำลังใจให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และให้มีการฝึกทบทวนเป็นระยะๆ

### การปกครองบังคับบัญชาตำรวจชุมชนประจำตำบล

สถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหรือสถานีตำรวจภูธรตำบล ที่รับผิดชอบตำรวจชุมชนจะต้องยกกำกับ ควบคุม ดูแล ให้กำกับการแนะนำการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนโดยมอบหมายให้ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีระดับอาวุโสของสถานีตำรวจนั้นอย่างน้อย 1 นาย ทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนตามโครงสร้างสายบังคับบัญชา ดังภาพประกอบ 1 และ 2 (กรมตำรวจ, 2540 : เอกสารอัดสำเนา)



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างและการปกครองบังคับบัญชาตรวจชุมชนประจำตำบล

### ที่ทำการตรวจชุมชนประจำตำบล

ที่ทำการตรวจชุมชนประจำตำบล ใช้ที่ทำการสายตรวจหรืออาศัยอาคารที่ทำการ (ศูนย์พัฒนาตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นที่ทำการไปพลางๆก่อน

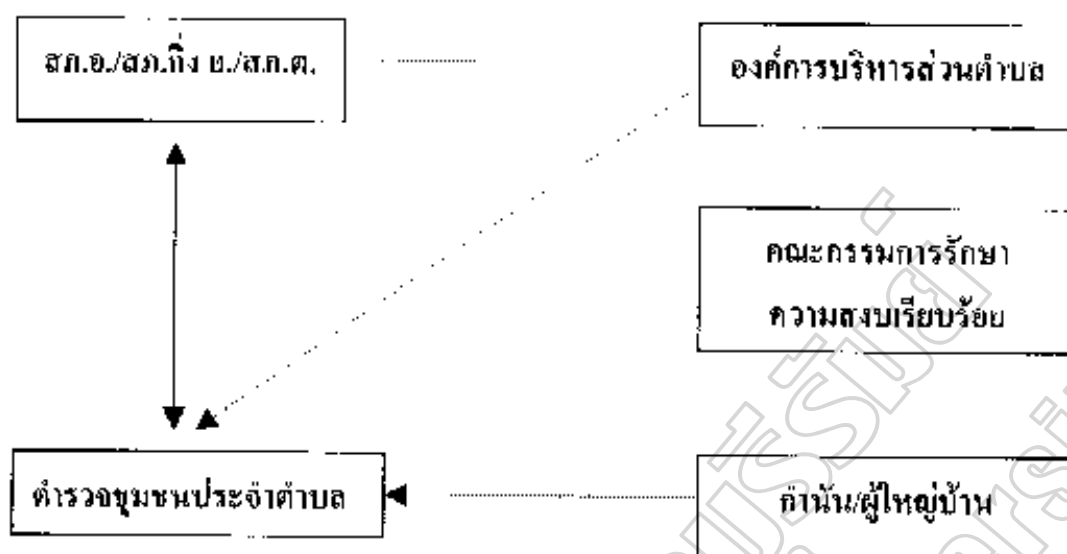
### ความสัมพันธ์ของ ตำรวจชุมชนประจำตำบลกับองค์การบริหารส่วนตำบล

การดำเนินการของตำรวจชุมชนประจำตำบลจะเป็นไปในลักษณะการประสานของ 3 หน่วยงานท้องถิ่น (3 ประสาน) ได้แก่ ตำรวจชุมชนประจำตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลและกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

1. การคัดเลือกราษฎรอาสาสมัคร องค์การ เภรเมิ เร่ำนตำบลและกำนันร่วมเป็นกรรมการคัดเลือก

2. คณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยตำบล เป็นแกนกลางในการประสานการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนเพื่อคอยกำกับดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การระงับปราบปรามเหตุร้ายแรง โดยเร่งด่วนฉับพลัน ตำรวจชุมชนอาจขอกำลังสนับสนุนจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหรืออาจขอกำลังร่วมตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อยในบางเวลา



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจชุมชนประจำตำบล  
กับองค์การบริหารส่วนตำบล

ตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ได้รับมอบหมายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้จัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลตามโครงการระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2541 และโครงการระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2542 รวมทั้งสิ้น 11 แห่ง และโครงการสมทบระยะที่ 2 อีก 12 แห่ง โดยมีคณะทำงานจากตำรวจภูธรภาค 3 ดำเนินการตรวจประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนทั้งสิ้น 35 แห่ง ทั่วภาคอีสาน และพบปัญหาการดำเนินงานตามโครงการหลายประการ เช่น ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก การควบคุมดูแล ปัญหาด้านบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยเฉพาะปัญหาด้านบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาด้านต่าง ๆ พบว่าบุคลากรที่มามีปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบลยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานตามโครงการ จึงทำให้การปฏิบัติงานตามโครงการไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร จากประเด็นปัญหาดังกล่าว จังหวัดบุรีรัมย์เป็นจังหวัดขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดหนึ่ง มีประชากรหนาแน่นแปรปรวนหนึ่งด้านหกแสนคน มีประเพณีและวัฒนธรรมที่หลากหลายมีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมากมายด้วยกัน เช่น ภาษาเขมร ภาษาส่วย ภาษามลายู ภาษาไทยโคราช และ ภาษาไทย ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่น่าสนใจและเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของตำรวจ ตลอดจนปัญหาในส่วนของตัวเอง ก็มีอุปสรรคมากมาย เช่น ปัญหาการสื่อสาร ปัจจัยภายใน ภายนอก ความพึงพอใจ ทัศนคติ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

## ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชน

### ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยลักษณะบางประการของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภาษาพูด ตำแหน่ง โดยมีปัจจัยพื้นฐานเกิดจาก แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคลและขวัญกำลังใจ ซึ่งบุรารักษ์ โควิทระกุล. (2536 : 111-131) ได้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

แรงจูงใจ (ฮัล คอลลาร์ด และมิลเลอร์) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจที่คิดค้นมาแต่กำเนิด ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ
2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนตั้งไว้ และแรงจูงใจที่อยากจะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ เป็นต้น

ส่วน สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 75-76) ได้แบ่งสิ่งจูงใจแยกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่ใช้เงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด ได้แก่
  - 1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง
  - 1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ได้แก่ ทำเน็จบ้านนายข้าราชการและผลประโยชน์อื่น ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non - financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีลักษณะเป็นเชิงสัมพัทธ์จะเป็นแรงที่สามารรถสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยกย่องรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

เมอร์เรย์ (Murray ; 1938) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการ โดยเชื่อว่าความต้องการเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลให้มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งเป็นผลให้มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมไปในทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายและความต้องการ และที่ยังใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการความก้าวหน้า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือบังคับผู้อื่น ความต้องการที่แสดงออกเป็นเป็นแห่งเพศตน และความต้องการที่จะปกป้องคุ้มครองรักษาผู้อื่น

ในอีกความหมายหนึ่งนั้นได้แบ่งแรงจูงใจตามพฤติกรรมการแสดงออกให้ีก 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก

**แรงจูงใจภายใน** หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคลและเป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมภายนอก

**แรงจูงใจภายนอก** หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากภายนอก เป็นต้นว่าค่าชมหรือรางวัล เสนกกุล กริแสง (2519 : 90-92 ; อ้างถึงใน กิตติ กันธา. 2536 : 23) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและความคุมแนวทางของพฤติกรรมและแบ่งแรงกระตุ้น (Drive) ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลัง เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ตลอดเวลาที่เติบโตขึ้นมาในสังคม

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg ; อ้างถึงใน ชลอสกี คี ยานา. 2534 : 24-26) สรุปว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลประเภทนี้ด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความเสมอภาคในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้ทุกอย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นภริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์กันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีกันเป็นผลงานที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเธอ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

นอกจากปัจจัยดังกล่าว องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าที่ในบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านค้ำจุนมีหน้าที่ที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้นจึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น และเป็นพื้นฐานแห่งความต้องการของคนเราได้



ความต้องการ (Needs) หมายถึง สิ่งที่จะต้องได้รับเพื่อการดำรงชีวิตของอินทรีย์ ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological or Biological needs) ซึ่งเกิดขึ้นจากภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ และความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ซึ่งเกิดขึ้นจากสังคม ได้แก่ ความรัก ความมีชื่อเสียง ฯลฯ ซึ่งมีทฤษฎีได้กล่าวถึงความต้องการไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) และได้จัดลำดับขั้นของความต้องการจากต่ำไปสูง โดยแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ ความต้องการทางสรีระหรือความต้องการทางกาย (Physiological หรือ Physical Needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยหรือสวัสดิภาพ (Safety Needs) ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ (Love and Belonging Needs) ความต้องการที่จะรู้เกี่ยวกับตนเองมีค่า (Esteem Needs) และความต้องการรู้จักตัวเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองที่ตามศักยภาพของคน (Self Actualization)

นอกจากนี้ Abraham และคณะ. (1958 : 40 : อ้างถึงใน สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. 2540 : 37) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีทั้งความต้องการภายในและความต้องการภายนอกซึ่งการที่จะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งด้านภายในและความต้องการทั้งด้านภายนอก

ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ การให้เกียรติยศ

สรุปแล้วความต้องการจึงน่าจะหมายความรวมถึง ความต้องการที่เกิดขึ้นได้ทั้งภายในจิตใจและร่างกายและต้องได้รับการตอบสนองซึ่งเกิดขึ้นได้จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และขวัญกำลังใจ

**ขวัญกำลังใจ** ประสิทธิภาพของการทำงานที่จะทำให้สัมฤทธิ์ผลได้นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมที่รับมาเท่านั้น หากยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ อีก โดยเฉพาะด้านมีทัศนคติที่ต่องานนั้นๆ อาทิ ความรู้สึกที่เป็นมิตร การได้รับความยุติธรรมในการประกอบอาชีพ การมีผู้บริหารที่มีคุณธรรม ความมั่นคงและสามารถบำบัดความต้องการได้ และปัจจัยสำคัญอีกอย่างได้แก่ ขวัญไมการปฏิบัติตน นอกจากนี้ นิพนธ์ ฉันทะเวปี (2528 : 100-103) ยังได้ให้ความหมายของขวัญและกำลังใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลแต่ละคนและของกลุ่มที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวังและความมั่นใจ

เป็นต้น ขวัญที่ดี ซึ่งเกี่ยวกับการทำงานที่จะดูที่เวลาและแรงกายของตนเอง เพื่อสนองความต้องการของหมู่คณะและวัตถุประสงค์ขององค์กร ขวัญเป็นส่วนหนึ่งของมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

1. เป็นเครื่องชี้บอกแก่ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับระดับขวัญโดยทั่ว ๆ ไปในองค์กร กล่าวคือการสำรวจขวัญจะบอกให้ทราบว่าบุคลากรมีความรู้สึกเป็นอย่างไรเกี่ยวกับงานของเขา งานส่วนไหนของเขาที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกอย่างนั้น ความรู้สึกเช่นนี้เกิดขึ้นที่ส่วนหรือฝ่ายไหน และเป็นความรู้สึกของใครบ้าง การสำรวจจึงเป็นเครื่องมือวิจัยที่สำคัญในการมองปัญหาของบุคลากร
2. การสำรวจขวัญหรือความพึงพอใจ ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณค่าจะเกิดกระบวนการของการติดต่อสื่อสารในทุกทิศทาง เมื่อคนเราวางแผนสำรวจ ทำการสำรวจและปรึกษากันถึงผลที่จะเกิดขึ้น การติดต่อขึ้นนี้เองบนจะให้ เป็นผลพิเศษ ถ้าหากคนงานได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะ โดยการสัมภาษณ์ หรือตอบแบบสอบถามถึงสิ่งที่อยู่ในความคิดของเขา แทนที่จะตอบคำถามแต่เฉพาะสิ่งที่ปรากฏในความคิดของผู้บริหารหรือผู้นำเท่านั้น
3. ทำให้ทัศนคติดีขึ้น สำหรับบางคนแล้วการสำรวจจะเป็นสิ่งที่ประกันความปลอดภัย เป็นเครื่องปลดปล่อยทางอารมณ์ เป็น โอกาสหนึ่งที่จะปลดเปลื้องสิ่งที่กดทับจนอัดแน่นในอกหยดไป สำหรับบุคคลอื่น ๆ นั้น การสำรวจแสดงถึงความสนใจอย่างชัดเจนของผู้บริหารหรือผู้นำในสวัสดิการของบุคลากรซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกดีขึ้นต่อผู้บริหารหรือผู้นำ ที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นก็คือทัศนคติของฝ่ายบริหารมีแนวโน้มไปในทางดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพราะเมื่อปัญหาพูดกันมาก ๆ เกี่ยวกับทัศนคติ ทำให้ผู้บริหารสำนึกในเรื่องขวัญของหน่วยงานใช้การสำรวจขวัญเพียงซักงูให้บางคนในขณะบริหารได้สำนึกในเรื่องขวัญ ถ้าหากว่าการสำรวจขวัญของคนงานไม่ได้ให้อะไรมากไปกว่าทำให้ทัศนคติของผู้บริหาร ในด้านมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น หรือสดใสขึ้นเป็นครั้งคราวก็ตาม ก็ควรถือว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นที่มีคุณค่าคุ้มทุนที่ลงไป
4. เป็นเทคนิคและวิธีการในการกำหนดการฝึกอบรมวงประกร โดยปกติในการสำรวจขวัญหรือความพึงพอใจนั้น บุคลากรจะได้รับ โอกาสที่จะรายงานว่าพวกเขาารู้สึกว่าห้าหน้าของพวกเขาทำงานเป็นอย่างไร เช่น การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำในการทำงานอย่างเพียงพอ ซึ่งโดยทางอ้อมก็จะชี้ให้เห็นถึงชนิดของการอบรมที่หัวหน้ากลุ่มต่าง ๆ ควรจะได้รับ
5. การสำรวจขวัญหรือความพึงพอใจยังอาจให้ประโยชน์แก่ฝ่ายผู้ได้บังคับบัญชา ข้อขัดแย้งระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชานั้นมักเป็นเรื่องของความต้องการของบุคลากร ซึ่งโดนแท้จริงแล้วต่างฝ่ายต่างก็ไม่รู้ การสำรวจเป็นหนทางหนึ่งที่จะได้ความจริง คือทำให้รู้เรารู้เขา หรือ เอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเอง

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดขวัญดีร้ายละเอียดยังมี 5 ประการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
2. การเข้าใจดีกับเพื่อนร่วมงาน หมู่คณะ
3. ความพอใจกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ ตลอดจนระบบงานที่มี

ประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะถ้าสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรมีความเข้าใจซบซึ่งถึงระบบและการดำเนินงานขององค์การแล้ว บุคคลเหล่านั้นย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

4. ความพึงพอใจในผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และรางวัลที่ได้รับ เช่น การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสม

5. สุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน การที่จะมีกำลังขวัญดีนั้นนอกจก ภาวะคำนึงถึงปัจจัยในที่ทำงานแล้วต้องพิจารณาถึงปัจจัยภายนอกที่ทำงาน เช่น ปัญหาทางด้านครอบครัว สุขภาพอนามัยที่ไม่ดี เป็นต้น และยังคงคำนึงถึงอารมณ์โดยทั่วๆ ไปของแต่ละบุคคลซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่เหมือนกัน เมื่อมาเปรียบเทียบกันแล้วก็จะแสดงให้เห็นว่า ใครจะมีความพอใจในการทำงานที่ทำอยู่มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร

ส่วน ฟิปโป (Fippo ; อ้างถึงใน ประชา พรหมนอก, 2529 :39-40) กล่าวว่า ขวัญเป็นสภาพทางจิตหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือบุคคลที่บังคับให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน ขวัญคือความรู้สึกที่ดี หรือพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นไหวเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน นอกจก ภาวะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมีผลจก การเสริมสร้างขวัญ และความพึงพอใจในกรทำงานของบุคคล การพิจารณาเรื่องขวัญนั้นมักจะพิจารณาเป็นกลุ่มว่ากลุ่มนั้น ๆ มีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในฐานะสมาชิกของกรกลุ่มนั้นจะต้องเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ ด้วยความปรารถนาที่จะให้บรรลุผลสำเร็จแล้วเกิดความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจหรือความพึงพอใจจึงจะมีความสำคัญ ดังนี้

1. กำลังขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดีและศรัทธาต่อองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน
4. เสริมสร้างการเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์

ขององค์การ

ส่วน คัสแมน (Cushman ; อ้างถึงใน บุญเลิศ แสงแก้ว, 2522 : 6) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานในโรงงาน โดยเขาได้แสดงความเห็นว่าปัจจัยที่ท

ให้คนพอใจทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพของโรงงานสะดวกสบายเหมือนกลับบ้าน ซึ่งเป็นมูลเหตุของใจที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะประกอบไปด้วยแรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และด้านจิตวิทยาดังกล่าว สอดคล้องกับ นิวคัมเมอร์ (Newcomer, 1955) (อ้างถึงใน พงษ์สวัสดิ์ จรรย์ประเสริฐ, 2537 : 8-19) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการทำงาน บนตำแหน่งหน้าที่ที่ท้าทายต่อสติปัญญา ความสามารถและความพึงพอใจในรายได้ที่เพียงพอ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่และสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้น ๆ ได้เสนอปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ ความสนใจลักษณะงานที่ทำ สภาพการทำงาน การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา องค์กรและการบริหารงาน ปริมาณงาน ค่าจ้าง เกียรติยศแห่งงาน การติดต่อสื่อสาร ชั่วโมงในการทำงาน เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก สัมพันธและผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งสิ่งจูงใจ ที่จะให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ได้นานจะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่สำคัญๆ คือสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น ให้มีโอกาสที่จะมีชื่อเสียงดี เล่น มีเกียรติยศ มีอำนาจ เกียรติยศ สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้มีที่นั่งทำงานดีมีห้องทำงานส่วนตัว โต๊ะหัวหน้างานใหญ่กว่าโต๊ะบุคลากรอื่น สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคม และการบำรุงขวัญ หรือการกระตุ้นใจ และสร้างความรู้สึกให้กันเองเห็นว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง

หลุยส์ จ้าไปเทท (2533 : 42-57) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ตั้งแต่ได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ส่วน ชริณี เคชจินดา (2530 : 71- 75) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่ง สเตียร์ เหลืองอร่าม (2519 : 56 - 66) กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงานว่า งานนั้นมีส่วนสร้างความพอใจอยู่ 2 ทาง คือ ความพอใจขณะทำงานและความพอใจที่พลอยได้จากงาน

ความพอใจขณะทำงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้าหรือความพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือยกย่องในหมู่คณะ

ความพอใจที่พลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักผ่อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์กรมอบให้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มักจะได้รับภายหลังงานที่ผ่านไปแล้ว

ประพันธ์ สุทธาวาส (2522 : 145) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจในงานมีผลมาจาก ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ลักษณะของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ทำงานด้วย ตัวกำหนด ความพึงพอใจในการทำงานแต่ละงานไม่เหมือนกัน แต่โดยทั่วไปแล้วปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานมักจะเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่อไปนี้

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความน่าสนใจของงาน เนื้อหาเฉพาะงาน และความยากง่ายของงาน
2. หัวหน้างานและการบังคับบัญชา ได้แก่ ลักษณะความดึงดูดและน่าไว้วางใจของ หัวหน้างาน ลักษณะการบังคับบัญชา และการนิเทศงาน
3. สภาพการทำงานและชั่วโมงการทำงาน
4. ค่าตอบแทนและผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการทำงาน

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้อง แสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดย บ่งบอกถึงผลแห่งทิศทางการประเมิน (Direction of Evaluation Result) ว่ากันไปในลักษณะทิศทาง บวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความต้องการ จิวญุกำลังใจและความพึงพอใจ พบสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลของการปฏิบัติงานตำรวจ ชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านวัตถุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำ ตำบล ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทน ภาษีเลี้ยงเงินเดือน ความดีความชอบ ความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ปริมาณงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยภายใน คือ ปัจจัยทางด้านจิตใจที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานตำรวจชุมชน ประจำตำบล ได้แก่ ลักษณะของประชากร ความภูมิใจในงาน ความรับผิดชอบและขวัญกำลังใจ ของผู้ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล

เก็บรับแนวคิดเกี่ยวกับ ทักษะคนดี นั้น มีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง ซึ่ง อัลพอร์ต (Allport, 1935) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ความรัก ชยชม ยินดี ความรู้สึกด้านลบคือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการศึกษาของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสถานการณ์ องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับหาพิจารณาที่มาของทัศนคติว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ ความต้องการ ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจตลอดทั้งทัศนคติ ในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล เป็นความรู้สึกเชิงบวกที่มีต่อบทบาทในการทำหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบลที่ปฏิบัติได้จริงในการกิจต่างๆของตำรวจชุมชนคือ การบริการ รับแจ้งความ การป้องกันและปราบปราม การตรวจเยี่ยมพื้นที่ การบริการด้านการจัดการจราจร การมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจชุมชนและการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่างๆภายในชุมชน

### ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์การของตำรวจชุมชนประจำตำบล

ประสิทธิผล หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและสิ่งที่ป้อนเข้าไป ซึ่งอาจจะเป็น เงินทุน วัสดุคิบ หรือแรงงานก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพนั้นจะพิจารณาที่ผลผลิตมากกว่าการดำเนินการ ประสิทธิภาพเป็นตัวชี้ถึงคุณภาพของการดำเนิน โครงการต่างๆ ซึ่งช่วยให้ ผู้รับผิดชอบหรือผู้บริหารสามารถตัดสินใจหาทางเลือกในการจัดการ โครงการ ตลอดจนการกำหนด นโยบาย งานและแผนงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ตามเกณฑ์การชี้วัดที่แสดงออกมาได้โดยเครื่องมือชี้วัดที่ดัดแปลงมาจากตัวชี้วัด ประสิทธิภาพของกรมตำรวจ จากการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านอำนวยความสะดวก ทัศนธรรมทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและอำนวยความสะดวก ด้านการจราจร ด้านประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ งานเป็นผลสำเร็จของงาน โดยดูจากการประเมินผลงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนประจำตำบล

เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีเกณฑ์ในการวัด ซึ่ง อมันต์ เกตุวงศ์ (2534 : 579) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของแผนงานเป็นการพิจารณาเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนกับความสำเร็จที่ผู้วางแผนคาดว่าจะได้รับและวัด โดย การนำเอาสถานะ (Status) ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน ตามด้วยสถานะที่เป็นอยู่ เดิมก่อนที่จะนำมาแผนไปใช้

2. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติตามแผน เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวน หรือปริมาณของทรัพยากรที่กำหนดไว้ในแผนว่าจะต้องใช้เท่าไร กับทรัพยากรที่ใช้ ไปจริงจากการปฏิบัติตามแผน

3. กิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนกับกิจกรรมที่แท้จริงในการปฏิบัติตามแผน

การประเมินประสิทธิผลของการบริหาร โครงการอาจพิจารณาได้จาก

1. ผลสำเร็จของโครงการ

2. กิจกรรมที่ผู้รับบริการได้จากโครงการ

3. ผู้นำนักในการให้ประโยชน์ของโครงการ โดยพิจารณาถึงการสนองความต้องการได้

มากน้อยเพียงใด

4. การพิจารณาผลที่ได้เปรียบเทียบกับปัจจัยการผลิต

การประเมินประสิทธิผลของโครงการนั้น จะต้องพิจารณาถึงกระบวนการบริหารว่า ความสำเร็จของงานหรือโครงการเกิดขึ้นได้เพราะอาศัยกระบวนการบริหารใดบ้าง เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การติดตามผล งบประมาณ และการประชาสัมพันธ์ กิยสัน และ คณะ (Gibson and others ; ซึ่งถึงใน ภูมิศา อินทรประสงค์, 2538 : 34) ได้รวบรวมผลการศึกษา วิจัยที่ผ่านมา และสรุปว่าเครื่องวัดซึ่งความมีประสิทธิภาพขององค์การควรจะประกอบไปด้วย ความสามารถในการผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development)

สรุปแล้ว ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การของตำรวจชุมชนประจำตำบล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคมตำรวจชุมชนประจำตำบล ในการที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้อย่างไรก็ตาม ประชากรและแนวทางที่มีอยู่ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและองค์กรมีการพัฒนาตัวเอง ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในองค์การต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลได้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติตำรวจชุมชนประจำตำบล กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการ มีอิทธิพลในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ นอกจากนี้ ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในลักษณะของกลุ่มกรรมการ การได้รับการสนับสนุนและติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรที่ได้รับภารกิจอบรมให้เข้าใจในหลักการดำเนินการของกลุ่ม การได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากสมาชิกกลุ่ม จากบุคคลภายนอกหรือภายในชมรมตัวก็เป็นปัจจัยต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์ หกกรรมการได้รับปัจจัยเหล่านี้สูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่ากรรมการที่ได้รับปัจจัยเหล่านี้ต่ำ เช่นเดียวกับที่ วิชัย วงศ์วิรุฬห์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ปัจจัยรวมในหน่วยงาน ได้แก่ งบประมาณ สวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร ขาดแคลน และน้ำมันเชื้อเพลิงมีอิทธิพลต่อการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความร่วมมือของประชาชน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สายลับกลุ่มอิทธิพล กฎหมาย ระเบียบวินัยและข้อบังคับ วิทยากรด้านการสืบสวนที่มีอิทธิพลต่อการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ปัจจัยภายในหน่วยงานและปัจจัยภายนอกหน่วยงานไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน ภูมิหลังทางสังคมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แตกต่างกัน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในการคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสืบสวนคดีอุกฉกรรจ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน เช่นกัน พินิจ แสงยศ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของกรมตำรวจในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้บังคับบัญชาทั้งส่วนราชการอื่น ๆ ตลอดจนความร่วมมือจากประชาชน และกระบวนการดำเนินงานที่มีผลต่อความสำเร็จของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการ การบำรุงขวัญ การสนับสนุนครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไม่มีผลต่อความสำเร็จของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เช่นกัน สมพงษ์ ขอมปรากฏ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า พนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับปานกลาง โดยมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในด้านความยุติธรรม รองลงมาคือ ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ด้านการพัฒนางาน ด้านความต่อเนื่องและด้านความเพียงพอ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ชั้นยศ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ความสัมพันธ์



ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และ เรวัตกร เกรือบุคคี (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนฝ่ายปกครอง ในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและมีการยอมรับ โดยมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดในการเข้าร่วม สอบสวนคดีอาญา รองลงมาคือโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือการได้รับการ ยอมรับนับถือ ส่วนระดับการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนคดีอาญา พบว่า การปฏิบัติหน้าที่สอบสวน คดีอาญาของพนักงานฝ่ายปกครองร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญาคือ รายได้ ระดับการศึกษา โอกาส ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชน ประจำตำบลนั้นมีผู้ศึกษาวิจัยไว้แตกต่างกันหลายประการเช่น ปรัชญา เวสารัชช (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท พบว่า ปัจจัยที่ผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท คือปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทาง ด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคมของชุมชน ปัจจัยผลักดันของบุคคล คือ ผู้นำที่ดีและความ มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนความคาดหวังในประโยชน์ของส่วนรวม และยืนยันว่าคณะ ผู้นำมีบทบาทสำคัญที่สุดต่อการมีส่วนร่วม เช่นเดียวกับ พุฒมวิทย์ นิยมอินทร์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กรณี การจัดตั้งสถานีตำรวจชุมชนสยามสแควร์ พบว่า ประชาชนที่อาศัยและประกอบอาชีพอยู่ในบริเวณสยามสแควร์มีความสำคัญในความเป็น ชุมชนในระดับค่อนข้างต่ำ และมีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวมของชุมชนใน ลักษณะคับแคบ การจัดตั้งสถานีตำรวจชุมชนที่ประสบความสำเร็จมีค่อนข้างสูงหากได้รับการเสริม และกระตุ้นให้เกิดสำนึกร่วมในความเป็นชุมชนมากขึ้น สอดคล้องกับ คีตลนัย ภูริปโชติ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความร่วมมือของประชาชนในโครงการตำรวจชุมชน สัมพันธ์ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนที่ให้ความร่วมมือต่อโครงการ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ประชาชนเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี และปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ เพศ อายุและทัศนคติ และสรินทร์ เกียรติสิน บศ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้ บริการของกรุงเทพมหานคร พบว่า สำหรับสาเหตุความไม่พึงพอใจในภาพรวม สาเหตุสำคัญคือ ความสะดวกน้อยใจ เป็นสาเหตุที่มีถ่วงน้ำหนักค่อนข้างมากที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจมีภพไม่ พึงพอใจ ส่วนสาเหตุที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ สาเหตุความเพียงพอทั่วถึง สะดวกขอรับ บริการ เยาใจใส่หน้าที่และสาเหตุความปลอดภัย ในทำนองเดียวกันวิเชียร ตันตะวีริยะ (2541 :

บทคัดย่อ) ได้วิจัยทัศนคติของประชาชนชาวคลองหลวงต่อข้อเสนอโครงการตำรวจชุมชน สถานีตำรวจภูธรอินทผลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการตำรวจชุมชน ควรจะเน้นการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดสื่อการประชาสัมพันธ์ ในการใช้แผ่นพับ แผ่นปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ เสา卓ร็ด โทรทัศน์ และวิทยุ รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มในพื้นที่ และควรจัดอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ โครงการตำรวจชุมชน ให้เข้าใจแนวคิดหลักการ คำนึงงานอย่างถ่องแท้ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ และจัดให้ประชาชนมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น โดยการดำเนินการโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้มากขึ้นและโครงการที่จะดำเนินอยู่ควรเน้นให้มีกิจกรรมที่มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจให้มากขึ้น และควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนในทุกระดับ ทุกชุมชน ทุกอาชีพ มีส่วนร่วมในการคัด ร่วมการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ คอยตรวจร่วมหนุนช่วยในทรัพยากร ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการให้มากขึ้น เพราะโครงการตำรวจชุมชนเป็นโครงการที่ดี มีประโยชน์ช่วยให้ประชาชน มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างตำรวจกับประชาชน ทำให้ประชาชนมีทัศนคติดีและช่วยมคิดเห็นต่อพฤติกรรมและ ภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้นและโครงการนี้ก็ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

คล้ายกันกับที่ อัญชลี รัชกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด ความคาดหวังของประชาชนในคุณลักษณะ และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการคือ ผ่านสื่อบุคคล ปัญหาของตำรวจชุมชนคือ การขาดงบประมาณ การขาดประสิทธิภาพของราษฎรอาสาสมัคร และสภาพปัญหาของบางพื้นที่เกินความสามารถของตำรวจชุมชน และเช่นกันกับที่ เสรี เย็นสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการส่งเสริมบทบาทตำรวจชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ไม่ได้เป็นเกษตรกรในตำบลผลองจะเห็นว่าตำรวจชุมชนมีบทบาทในการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าประชาชนอาชีพอื่น ประชาชนที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและเป็นเกษตรกรจะเห็นว่าตำรวจชุมชนมีบทบาทในการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าผู้ที่ไม่อาศัยอยู่กับคู่สมรสไม่จะเป็นเกษตรกรหรือไม่ก็ตาม ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา และไม่มีคู่สมรสอาศัยอยู่ด้วย และไม่ได้ประกอบอาชีพเกษตรกรจะเห็นว่าตำรวจชุมชนมีบทบาทในการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าประชาชนที่มีลักษณะอื่นๆ แต่เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อตำรวจชุมชนตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์สามทางพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน

ตำบลบ้านทุ่งที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาและไม่มีคู่อบรมสาธิตอยู่ด้วยจะมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมมากกว่าประชาชนที่มีลักษณะอื่น ๆ

สำหรับความสัมพันธ์ปัจจัยภายนอกของตำรวจชุมชนที่มีต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบลนั้นสอดคล้องกับกรณีศึกษาวิจัยของ ฉักย์ชัย แก้วนิล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวคิดทางกฎหมายเกี่ยวกับหลักการตำรวจชุมชน พบว่า การนำหลักการตำรวจชุมชนมาใช้ในประเทศไทยยังมีปัญหา อุปสรรคในแง่กฎหมายที่จะนำมาปรับใช้ จึงควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองและผลตอบแทนประชาชน ผู้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อเป็นหลักประกันสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเพิ่มเติมมากขึ้น ส่วน สุรพงษ์ เหมือนคำพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสถานีสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในขณะนี้ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าขั้นตอนการรับแจ้งความและขั้นตอนการสอบสวนของพนักงานสอบสวนจะมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนการสรุปและเสนอสำนวนการสอบสวน ขั้นตอนการพิจารณาคดีของพนักงานตุลาการ และขั้นตอนการพิจารณาคดีชั้นศาลจะมีประสิทธิภาพในระดับสูง สอดคล้องกับ ทนงยุทธ ศาระได้ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน ได้แก่ ภูมิปัญญา ความพึงพอใจกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในสภาพการทำงานและปัจจัยที่ไม่มีควมสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ อายุราชการ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศและความพึงพอใจในตำแหน่งแทน

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการติดต่อประสานงานและแหล่งข่าวสารระหว่างประชาชนกับตำรวจชุมชนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล มีความสอดคล้องกันกับที่ เขมฐา สว่างสุข (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยและประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 3 ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอศรีนคร จังหวัดนครราชสีมา พบว่าโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานตามโครงการเสด็จตามระยะเวลา ทุกขั้นตอน ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและมีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน หลังจากโครงการเสร็จสิ้นความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับตำรวจเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้อาชญากรรมในพื้นที่ลดลง การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และเสริมสร้าง

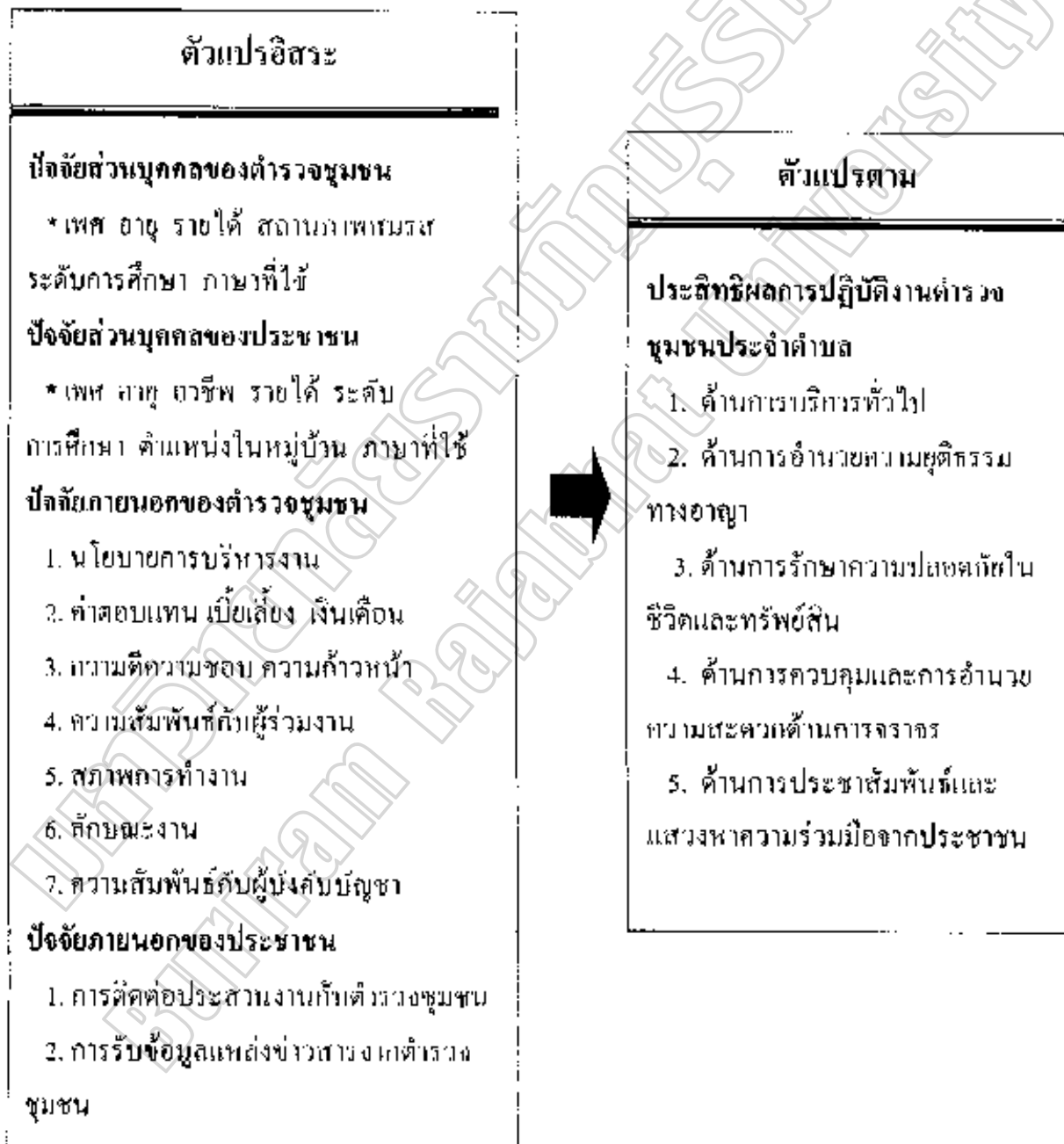


ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างตำรวจกับประชาชน บรรลุผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ เว้นแต่กรณีที่แจกใบปลิว เอกสาร โครงการต่าง ๆ การเข้าขมนิทรรศการ ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เช่นเดียวกับ คีรกฤทธิ ป่านเรือนแสน (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิผลของโครงการตำรวจชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น พบว่าการวิจัยและประเมินประสิทธิผลของโครงการตำรวจชุมชน ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการประชาชน และด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโครงการนี้ การจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ ส่วนการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการประชาชน และด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ และในทำนองเดียวกัน ศิริวัฒน์ คีพอ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร จังหวัดนครพนมตามโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า อายุ เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการบริการ ซึ่งมาอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จะมีความพึงพอใจต่อโครงการสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบล ในภาพรวม ทั้ง 4 เรื่อง คือ เรื่องอาคารสถานที่ การบริการ การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยเสนอแนะว่า ให้หน่วยงานปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ ให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยพิจารณาเพิ่มงบประมาณและกำลังพลในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจเยี่ยมเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ อีกทั้งควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาวิจัยแนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนและประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์การของตำรวจชุมชนประจำตำบล สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ ขวัญ คำสั่งใจของผู้ปฏิบัติงาน การสนับสนุนของครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือของประชาชน รวมทั้งงบประมาณ สวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง อีกทั้งทฤษฎียุติแห่งกฎหมายซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล ซึ่งเป็นแนวทางนำมาใช้ในการวิจัยต่อไป

### กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำ การศึกษาเชิงวิจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล กรณีศึกษา : จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบ ความคิดในการศึกษาวิจัยดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 กรอบความคิดในการวิจัย