



ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ธนารีย์ โชติมูล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



THE EFFECTIVENESS OF MASS-RELATIONS SERVICES BY HUA HIN DISTRICT  
POLICE STATION PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Tanaree Chotimul

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์  
สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ธนารีย์ โชติมูล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE EFFECTIVENESS OF MASS-RELATIONS SERVICES BY HUA HIN DISTRICT  
POLICE STATION PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Tanaree Chotimul

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin







**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**    The Effectiveness of Mass-relations Services by Hua Hin District Police Station, Prachuap Khiri Khan Province

**Researcher**                      MissTanaree Chotimul

**Major**                                Innovative Public Administration and Management

**Advisor**                             Assist.Prof.Col.Vorasit Chareonput,D.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director of College of Innovation Management  
(Rapee Moungnont,M.B.A.)

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Hhakuan Choopen,Ph.D.)

..... Member  
(Natchapol Ninnoppakhun.D.P.A.)

..... Member  
(Assist.Prof.Col.Vorasit Chareonput,D.P.A.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวธนารีย์ โชติมูล
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการมวลชนสัมพันธ์จำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง (3) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับประสิทธิผลของการให้บริการมวลชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอหัวหิน จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลของการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการบริการมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริการมวลชนสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ประสิทธิผล การให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

<b>Independent Study Title</b>	The Effectiveness of Mass-relations Services by Hua Hin District Police Station, Prachuap Khiri Khan Province
<b>Researcher</b>	Miss Tanaree Chotimul
<b>Degree</b>	Master of Public Administration
<b>Advisor</b>	Asst. Prof. Col. Vorasit Chareonputch, DPA
<b>Academic Year</b>	2019

### Abstract

The purposes of this study were ; to assess the effectiveness of the mass-relations services by Hua Hin District Police Station, Prachuap Khiri Khan Province; to compare the opinions of the sample group by demographics on the effectiveness of the mass-relations services;to explain the relationship between success factors and the effectiveness of the mass-relations services by Hua Hin District Police Station.

This study employed a quantitative survey design. Data were collected through questionnaires. The sample included 395 residents of Hua Hin District. The data were analyzed in percentage, mean, and standard deviation, as well as by using inferential statistics including t-test, One-Way ANOVA, and Pearson correlation.

Results revealed that the effectiveness of the mass-relations services by Hua Hin District Police Station was at a high level ; the opinions of the sample group by demographics on the effectiveness of the mass-relations services were different at the .05 significance level, and ; the success factors were correlated with the effectiveness of the mass-relations services by Hua Hin District Police Station at the .01 significance level.

**Keywords:** Effectiveness, mass-relations services, Hua Hin District Police Station, Prachaubkirikhan Province

Advisor's signature.....



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนามไว้เพื่อแสดงความขอบคุณ ดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.หจกณ ชูพีญู ประธานกรรมการ ดร.ณัชพล นิลนพคุณ กรรมการและขอขอบคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่ให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

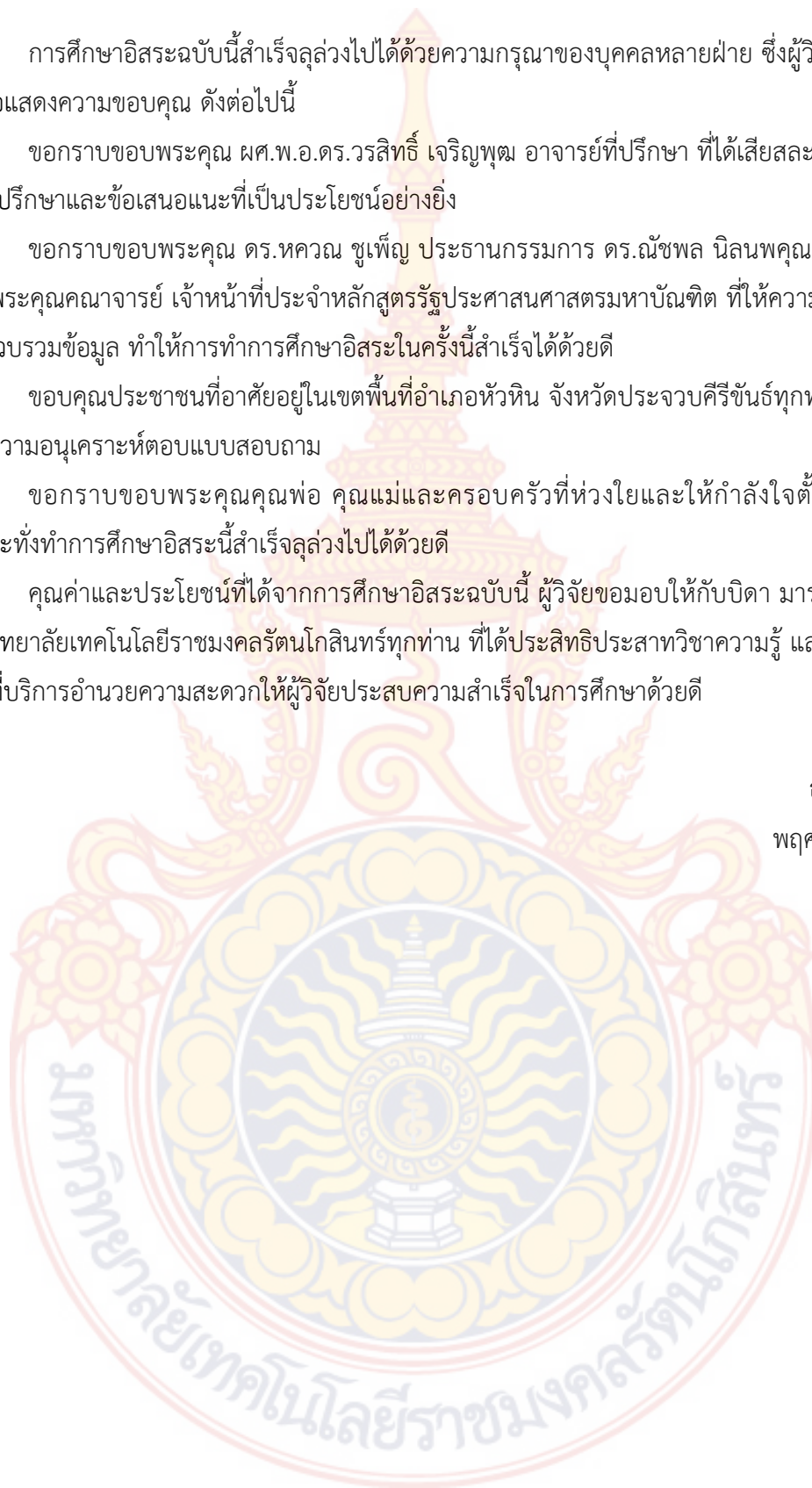
ขอบคุณประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลและความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่ห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำการศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา คณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่บริการอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาด้วยดี

ธนารีย์ โชติมูล

พฤศจิกายน 2562



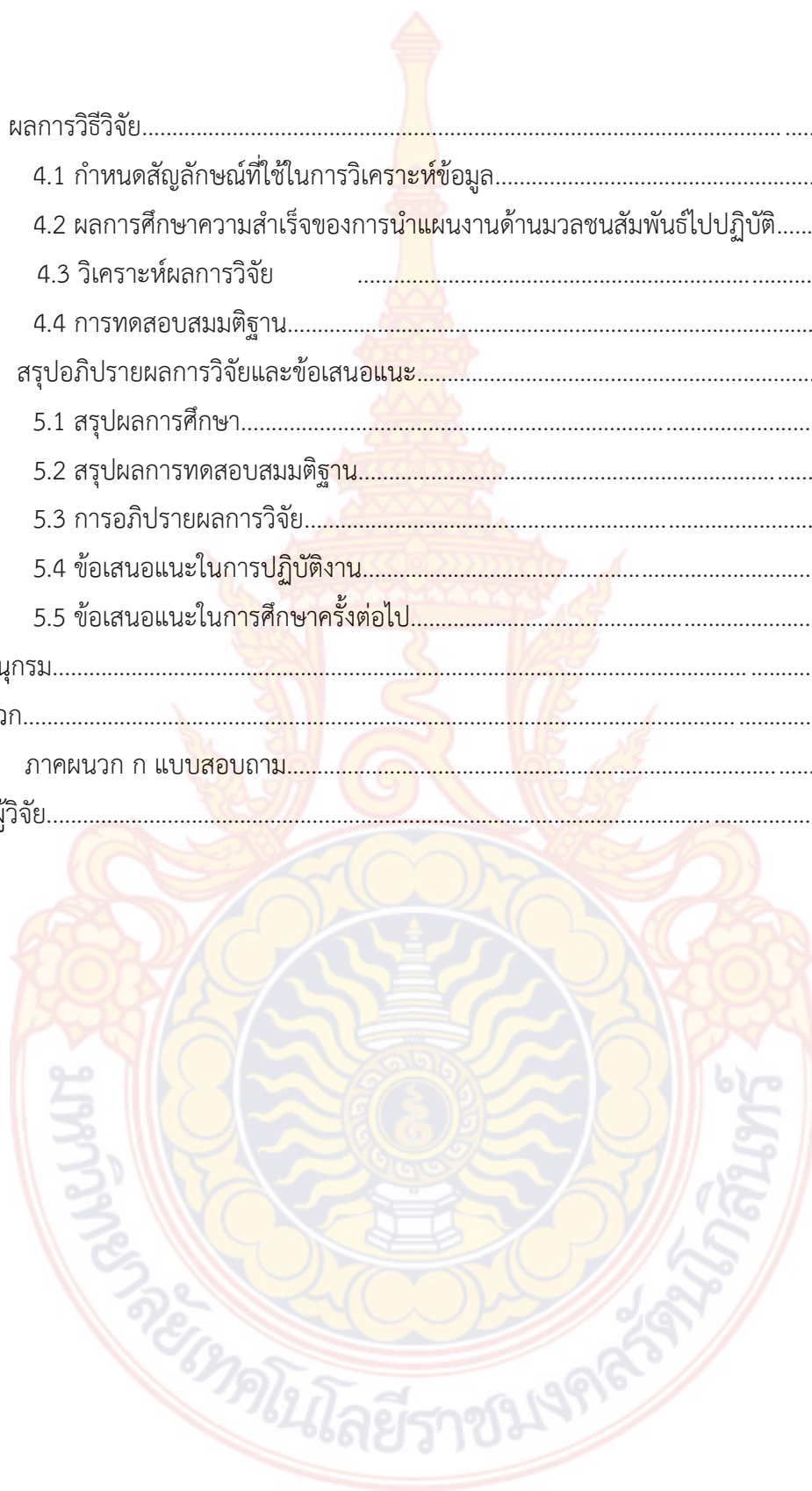


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.5 ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 แนวคิดด้านประสิทธิผล.....	6
2.2 แนวคิดด้านการให้บริการ.....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์.....	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่.....	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน.....	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3 ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล.....	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
3.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	
4.1 กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.2 ผลการศึกษาความสำเร็จของการนำแผนงานด้านมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ.....	32
4.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย .....	33
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	38
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	46
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48
5.3 การอภิปรายผลการวิจัย.....	50
5.4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน.....	51
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	57
ประวัติผู้วิจัย.....	63



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 นิยามศัพท์ในเชิงปฏิบัติการ.....	29
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 ในภาพรวมการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	34
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน.....	35
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดองค์การ.....	36
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....	36
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการควบคุม.....	37
4.7 ในภาพรวมผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	38
4.8 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านเพศ.....	39
4.9 Independent Sample T Test.....	39
4.10 ANOVA.....	40
4.11 ANOVA.....	40
4.12 ANOVA.....	41
4.13 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาชีพ.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ANOVA.....	42
4.15 Pearson correlation Sigtailed.....	43
4.16 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้าน มวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.....	44





## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
2.2 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบการพัฒนาองค์การ.....	35
2.3 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบการจัดการ.....	36
2.4 ตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Van Meter and Van Hom.....	37
2.5 ตัวแบบของ การนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Mazmanian and Sabatier....	38
2.6 ตัวแบบของ การนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Edward.....	39
2.7 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model).....	40
2.9 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบตัวแบบทางการ จัดการ (management model).....	40
2.10 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบทางการพัฒนา องค์การ (organization development model).....	41
2.11 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบกระบวนการของ ระบบราชการ (bureaucratic processes model).....	41
2.12 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบทางการเมือง (politicalmodel).....	42
2.13 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร : ตัวแบบเชิงบูรณาการ.....	43
2.14 กรอบความคิดการวิจัย.....	50



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมไทยมีการเกิดอาชญากรรมที่มีความรุนแรงและมีรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยที่เกิดขึ้นไม่เว้นในแต่ละวัน ซึ่งแตกต่างจากในอดีตสังคมมีความรักใคร่ สัมผัสกัน กลมเกลียว เป็นหนึ่งเดียวกันมีประเพณีวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดกันมายาวนาน มีศาสนาเป็นเครื่องกลมเกลียวจิตใจและเป็นรากฐานด้านการพัฒนาบุคคลและครอบครัว ชุมชน ทำให้สังคมอบอุ่นมาโดยตลอด ปัจจุบันผู้กระทำผิดกฎหมายนั้นอาจไม่ได้ประกอบอาชีพ ว่างาน เนื่องจากเกิดสภาพปัญหาทางด้านเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เช่น ปัญหายาเสพติด การฉ้อโกง การละเมิดทางเพศ การถูกคุกคามจากผู้มีอิทธิพล ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตัวบุคคลและความมั่นคงของประเทศชาติ

ปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อทุกคนในสังคมแม้ตำรวจจะเป็นหน่วยหลักในการทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็ตามแม้จะมีกำลังมากมายหรือมีอาวุธและเครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมูล อย่างไรก็ตามถ้าปราศจากความร่วมมือจากประชาชนแล้วการปฏิบัติงานเพียงลำพังนั้นหาใช้วิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหอาชญากรรม เนื่องจากอาชญากรอาชีพมักจะแฝงเร้นอยู่ในสังคมชุมชนทั่วไป จึงเป็นการยากที่จะปราบปรามอาชญากรเหล่านี้ออกจากกลุ่มพลเมืองได้ ดังนั้นมาตรการที่ดีที่สุดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลดีก็คือการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหอาชญากรรมร่วมกัน รับผิดชอบต่อปัญหาอาชญากรรมของสังคมตามทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Theory) ได้แก่การสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชนจากระบบครอบครัวและระบบหมู่บ้านก่อให้เกิดความร่วมมือของชุมชนขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในชุมชนของตนเอง วันจิกรณ นุเกตุ (2539, หน้า 16) ตำรวจ ในฐานะบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้ตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จึงได้มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการปฏิบัติงานต่างๆโดยมีเป้าหมายการให้บริการเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเน้นในหลักการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน

กิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้ประยุกต์แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมมาใช้ อานนท์ แก้วสีเขียว (2553, หน้า 14) บทบาทสำคัญของตำรวจที่จะมาทำงานปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการทำงานร่วมกับชุมชน จึงได้มีการจัดการดำเนินนโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ขึ้น

งานมวลชนสัมพันธ์ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือกันสนับสนุนระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ทั้งในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคมและกระบวนการปฏิบัติ เพราะอาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิต อีกทั้งทำให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสังคมซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของทุกคนในชุมชน ตำรวจที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมในการปฏิบัติที่ต้องพยายามสืบสวน ติดตามจับกุมหรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดีถ้าปราศจากความยินยอมรับรู้หรือได้รับความร่วมมือจากประชาชนแล้ว ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมย่อมลดน้อยลงแม้กำลังตำรวจซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนเป็นอย่างดีพร้อมบริบูรณ์ไปด้วยปัจจัยการปฏิบัติเพียงใดก็ตาม การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมก็อาจประสบความล้มเหลวลงได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองแผนงานอาชญากรรม, <http://thaicrimes.org/download-category/>, 13 สิงหาคม 2562)

จะเห็นได้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดการดำเนินนโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2531 มาจนถึงปัจจุบัน ผลการดำเนินงานค่อนข้างที่จะประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและมีความพร้อมที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน (ศุภชัย พวงทอง, 2547, หน้า 32)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ถึงความสำคัญของปัญหาทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ “ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนางานตำรวจมวลชนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือคนในชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับชุมชนสังคมและประเทศชาติต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. ประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการมวลชนสัมพันธ์ จำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

1.2.3. อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับประสิทธิผลของการบริการมวลชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่มีความแตกต่างเมื่อจำแนกจากลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ POLC คือ การวางแผน การจัดการองค์การ การโน้มนำพนักงาน การควบคุม

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง ด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน

#### 1.4.2. ด้านประชากร

1.4.2.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหัวหิน จำนวน 33,734 คน

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน และประชากรที่อยู่ใกล้เคียงจำนวน 395 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane(1967) โดยใช้แบบสอบถาม

1.4.3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา อยู่ในช่วงตั้งแต่เดือนกันยายน – ตุลาคม 2562

1.4.4. ด้านพื้นที่ คือ เขตพื้นที่เทศบาลตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.5. ระเบียบวิธีการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## 1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) มีรายละเอียด ดังนี้

### 1.5.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

POLC

P- Planning การวางแผน

O- Organizing การจัดองค์การ

L- Leading การโน้มนำเจ้าหน้าที่

C- Controlling การควบคุม

### 1.5.2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : ทัศนศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้านความพึงพอใจการให้บริการ

ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด

ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง

ด้านการอำนวยความสะดวกภัยชีวิตและทรัพย์สิน

## 1.6 นิยามศัพท์

**มวลชนสัมพันธ์** หมายถึง งานที่ได้จัดกระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเกิดการรวมตัวกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติการช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**อาชญากรรม** หมายถึง การกระทำผิดโดยทำให้ผู้อื่นเกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อทรัพย์สินหรือตัวบุคคล เป็นการเรียกการกระทำทางคดีอาญา เช่น การฆ่าคนตาย ชิงทรัพย์ เป็นต้น

**การวางแผน (Planning)** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การสร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ

โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

**การจัดองค์การ (Organizing)** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไรใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

**การโน้มนำเจ้าหน้าที่ (Leading/influencing)** หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงานผู้บังคับบัญชาต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

**การควบคุม (Controlling)** เมื่อองค์การมีเป้าหมายและได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆจะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผลเปรียบเทียบและแก้ไขนี้ ก็คือ ขบวนการควบคุม

**สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์** หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านมวลชนสัมพันธ์ปราบปรามอาชญากรรม และภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในการช่วยคลายความทุกข์และเป็นไปตามกระบวนการกฎหมายอย่างยุติธรรม

## 1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.7.1. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.7.2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง”ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถาบันตำรวจภูธร อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1. แนวคิดด้านประสิทธิผล
- 2.2. แนวคิดด้านการให้บริการ
- 2.3. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
- 2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่
- 2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดด้านประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องนี้กันอย่างแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เป็นตัวการสำคัญในการบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายในแง่มุมต่างๆไว้ ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goal) ที่ตั้งไว้ขององค์การ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิผลสูงย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในขณะที่องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ มักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประสิทธิผล คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การ ประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม คำว่าประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนัก วิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิภาพขององค์การ (Organization Effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return On Investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพมักหมายถึงความถึงคุณภาพหรือ ปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผล อาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือ ผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์การ และสำหรับนักสังคมศาสตร์

ประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน ภรณ์ มหานนท์ (2529, หน้า 2) นอกจากนี้ ยังมีความเห็นอีกว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคุมกับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป (ธงชัย สันติวงศ, 2533, หน้า 314)

นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐาน ขององค์กร หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์กรที่ เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วย กิจกรรมต่อไปนี้เป็น การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการของ องค์กร การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุน ในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า 243)

ในขณะที่ สมใจ ลักษณะ (2550, หน้า 46-48) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการหรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้หรือได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะพบว่า ประสิทธิภาพนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจกรรมนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปว่า ตัวการสำคัญที่เป็นเครื่องมือตัดสินการบริหารจัดการองค์กรว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่มากนักน้อยเพียงใดนั้น พิจารณาจากประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน แม้ นิยามคำว่า”ประสิทธิผล” ของแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานจะมีความหมายที่แตกต่างกันไปทั้งด้านวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังก็ตาม แต่องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงล้วนมีผลมาจากการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วกัน

**ประสิทธิผลขององค์กร** ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ (มีฆวาฬ สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 24-27)

Hall (2002, p. 7) กล่าวถึงการที่องค์กรจะมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์กรใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์กร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในขององค์กร และมาตรการการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนา

Steers, Ungson, and Mowday (1985, p. 72) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพขององค์กรว่า หมายถึง ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายในทางปฏิบัติ

และวิเชียร วิทย์อุดม (2552, หน้า45) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์กร ก็โดยพิจารณาว่าความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นมีมากกว่าผลบวกของความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน องค์กรก็จะมีผลการดำเนินงานที่ดี

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องมีการจัดวางการปฏิบัติงานภายในองค์กรโดยพิจารณาถึงจุดมุ่งเน้นขององค์กร ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรทั้งรายบุคคลและของกลุ่มให้มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและองค์กรมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพึงพอใจ

## 2.2. แนวคิดด้านการให้บริการ

หน้าที่สำคัญของหน่วยงาน คือ การบริการ โดยมุ่งหมายให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน โดยมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับ "การบริการ" ไว้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร 2542 (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ขณะที่วัลดา บินชาเว็น (2543, หน้า9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

และพรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ



จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานด้านการบริการเป็นงานที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมุ่งหมายให้ผู้รับบริการได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ พร้อมทั้งความสะดวกสบายและความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ โดยองค์กรหรือหน่วยงานต้องมีการจัดการระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานสากล

โทมัส Thomas (1961, p.11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ 2553 (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ คือ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการในคราวเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เพียงพอกับความต้องการ ทั้งด้านคุณภาพของบริการ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรการต่างๆด้วย

องค์การหรือหน่วยงานจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และป้ายประชาสัมพันธ์ไว้สำหรับการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และลดความผิดพลาด ทั้งนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศในการบริการและช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

### 2.3. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความหมายของงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์พบว่า "ตำรวจต้องเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในพื้นที่ที่ตำรวจให้บริการ" ซึ่งมีผู้ให้ความหมายคำดังกล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

"ชุมชน" เป็นศัพท์ที่บัญญัติมาจากภาษาอังกฤษ คือคำว่า "Community" โดยมีรากศัพท์เดิมที่มาจาก Indo-European คือคำว่า "Mei" ซึ่งแปลว่าการเปลี่ยนแปลง (Change) หรือการแลกเปลี่ยน (Exchange) และเมื่อนำมาสนธิกับคำว่า "Kom" ซึ่งหมายถึง ด้วยกับ (With) จะได้คำว่า "Kommein" ซึ่งหมายถึง แบ่งปันโดยทั้งหมด (Share by All) (Seage. Peter M. (อ้างถึงใน อนุชาติ พวงสำลี และวีรบุรณ วิสารทสกุล, 2541, หน้า 9)

ขณะที่สนธยา พลศรี (2547, หน้า 22) ได้สรุปความหมายของคำว่า ชุมชน ไว้ว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มทางสังคมที่อยู่อาศัยร่วมกันในอาณาบริเวณเดียวกัน เช่น ครอบครัว ละแวกบ้าน หมู่บ้าน ตำบล หรือเรียกเป็นอย่างอื่นมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารและเรียนรู้ร่วมกัน มีความผูกพัน เอื้ออาทรกันภายใต้บรรทัดฐานและวัฒนธรรมเดียวกัน ร่วมมือและพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน

"มวลชน" เป็นคำที่มีความหมายที่เข้าใจยากพอสมควร อาจกล่าวได้ว่า มวลชน หมายถึง ตัวบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ที่ครอบคลุมอยู่ 3 ลักษณะ (กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ, 2531, หน้า 3) คือ

1. บุคคลทั่ว ๆ ไป ซึ่งแม้ว่าจะดูว่าเป็นคนๆแยกกันอยู่ แต่ในสภาพที่เป็นจริงแล้ว คนเราโดยส่วนใหญ่อยู่กันในกลุ่มเป็นก้อน เป็น "มวล" อยู่แล้ว เช่น ครอบครัว เครือญาติ หมู่บ้าน เป็นต้น

2. กลุ่มบุคคลที่ยังไม่ได้รับการ "จัดตั้ง" ให้เป็น "สมาชิก" ขององค์การใด ๆ

3. กลุ่มบุคคลที่ได้รับการจัดตั้ง และหล่อหลอมให้เป็นสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่ง

สัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย การผูกพัน

เมื่อนำเอาคำว่า ชุมชน , มวลชน , สัมพันธ์ มารวมกันเป็น ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แล้วจะหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกัน มีแนวความคิดไปในทางเดียวกัน และสามารถรวบรวมกำลังกันดำเนินงานกิจกรรมใดๆเพื่อประโยชน์ร่วมกันได้ (ประเวศ อินทนี, 2545, หน้า 32)



ดังนั้นจากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตำรวจชุมชนและชุมชนสัมพันธ์ คือการมีส่วนร่วมของกลุ่มคนที่อาศัยร่วมกันในอาณาบริเวณใกล้เคียงและมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นส่วนหนึ่งในการเชื่อมความสัมพันธ์ของคนในชุมชนให้มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิด สร้างความสามัคคี และเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อรวมกำลังกันดำเนินงานกิจกรรมต่างๆให้ชุมชนที่อยู่อาศัยมีการพัฒนา จนชุมชนเกิดความเข้มแข็งและสงบสุข

ความเป็นมาของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการดำเนินนโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เป็นต้น มาจนถึงปัจจุบันโดยได้รับความสำคัญให้บรรจุไว้ในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 มาตรา 7 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสมและความต้องการของแต่ละพื้นที่ งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police Community Relation หรือ PCR) เป็นการนำเอาปรัชญาของตำรวจตามแนวความคิดของ เซอร์ โรเบิร์ต ฟิล ชาวอังกฤษ ที่ว่า ตำรวจคือประชาชน และ ประชาชนคือตำรวจ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน (แดนไพร แก้วเวฬ 2556 , หน้า 20)

ด้วยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม (4) การสร้างความเข้มแข็งของสถาบันสังคม ทุนทางวัฒนธรรมและความเข้มแข็งของชุมชน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม วัตถุประสงค์ 1.3 เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน นโยบายของรัฐบาล ระเบียบ ตร.ว่าด้วยการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กร มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ.2531 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กรมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ.2554 และนโยบายการบริหารราชการของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และหน่วยรับผิดชอบ นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ปัญหาอาชญากรรมลดน้อยลงด้วยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน มุ่งเน้นให้มีการพัฒนางานชุมชนสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในทุกเครือข่าย เปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่นและองค์กรต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตลอดจนกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดแก่สังคมและให้ประชาชนอยู่อย่างปลอดภัย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองแผนงานอาชญากรรม, <http://thaicrimes.org/download-category/>, 13 สิงหาคม 2562)

โดยมีผู้เสนอแนวความคิดด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว (2531, หน้า 2) ได้เสนอแนวความคิด โดยกำหนดหลักในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้ คือ “บริหารภายในหน่วยงาน/องค์กรให้ดี แล้วจะพูดได้เต็มปาก

ยืนอยู่อย่างมั่นคง” โดยเน้นภาวะผู้นำ มีเทคนิค ไม่ลำเอียง ต้องโปร่งใส การปฏิบัติและการเสนอแนะนำไปสู่การปฏิบัติเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น มีการปฏิบัติ 5 ประการ

- 1.) ทำการฝึกให้เป็นนิสัย
- 2.) ทำการอบรมสม่ำเสมอ
- 3.) ทำงานโยธาเพื่อการมีส่วนร่วม
- 4.) กำหนดมาตรการที่ดี
- 5.) กำหนดสวัสดิการให้เป็นธรรม

ขณะที่ (ประเวศ อินทนิ, 2545, หน้า 34-35) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ มีขอบเขตกว้างขวางกล่าวคือ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
2. เพื่อปรับปรุงและดำรงรักษาไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดี และความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับชุมชนและมวลชน
3. เพื่อเสริมสร้างในการศึกษาหาข้อยุติของปัญหาชุมชนร่วมกัน กำหนดมาตรการในการแก้ไข โดยเน้นหลักการที่ว่า การบริหารงานยุติธรรมคือ ความรับผิดชอบร่วมกันของชุมชน
4. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือกันระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์
5. เพื่อช่วยส่งเสริมให้ตำรวจและผู้นำชุมชนมีความเข้าใจถึงลักษณะและสาเหตุของปัญหาอันสลับซับซ้อนของสังคม
6. เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจให้อยู่ในสถานะที่สามารถคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย

งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธ์ภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของชาติ คือ การใช้เอกสารของชาติ รูปภาพของดินแดน และสวัสดิภาพประชาชนอยู่ในความมั่นคงและปลอดภัย รวมตลอดถึงการให้ประเทศดำรงอยู่ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญ แก่ราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายเพื่อความสงบสุขในชุมชน ดังนั้นงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จึงเป็นหลักการที่สำคัญในการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันระหว่างตำรวจและประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยในสังคม (กรมตำรวจ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กองแผนงาน2, 2537, หน้า10)

อย่างไรก็ดี ความหมายของ “งานชุมชนสัมพันธ์” กับ “งานมวลชนสัมพันธ์” มีความใกล้เคียงกัน แต่แตกต่างกันในส่วนของเป้าหมายเท่านั้น ซึ่งงานมวลชนสัมพันธ์นั้นเป็นการดำเนินการของกลุ่มมวลชนอย่างครบวงจร ตั้งแต่การฝึกอบรม การจัดตั้ง การควบคุม และการนำการเคลื่อนไหว ภายในขอบเขต



อำนาจของตำรวจ ให้เป็นไปเพื่อสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของชาติ การรักษาเอกราชของชาติบูรณภาพของดินแดน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2547, หน้า 2)

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปว่า นโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กรต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตำรวจโดยการแสวงหาความร่วมมือของประชาชน มุ่งเน้นให้มีการพัฒนางานชุมชนสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในทุกเครือข่าย โดยมีการกำหนดมาตรการที่ดีเน้นให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้เข้าใจถึงแก่นแท้ของปัญหาของชุมชนและหาข้อยุติในแนวทางที่ชุมชนมีความเห็นสอดคล้องตรงกัน

ดังนั้น มาตรการด้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์จึงมีเป้าหมาย คือ เสริมสร้างความสัมพันธ์ให้ตำรวจประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และองค์กรต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย ตลอดจนกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อสร้างความสุขให้เกิดแก่สังคมและให้ประชาชนอยู่อย่างปลอดภัย

#### 2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่

การจัดการ (Management) การบริหารจัดการถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในองค์ประกอบของการบริหารจัดการเพราะการบริหารจัดการถือว่าการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์การว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใดถ้าหากองค์การใดขาดการบริหารจัดการแล้ว การดำเนินงานในองค์การก็จะประสบปัญหาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านวิศวกรรมถึงภาวะการณ์ประสบปัญหาการขาดทุนในการดำเนินงานในธุรกิจทั้งหมดที่กล่าวมานั้นด้านปัจจัยการบริหารนั้นยังมีปัจจัยอีกหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้องเพราะในยุคปัจจุบันเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่าง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการนั้น จะมีบางปัจจัยเพิ่มเข้ามาแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละองค์การเช่นปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการจูงใจแต่มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการบริหารจัดการหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมึระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (วาทีน ประชานันท์, 2557, หน้า 16)

#### การจัดการสมัยใหม่ (The Modern Management)

ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ หมายถึง ทฤษฎีองค์การและการจัดการทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุค



ศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ นพรัตน์ ช่างเวฬุวรรณ (2556, หน้า 21)

องค์การสมัยใหม่ (Modern Organization)

การจัดการเกิดขึ้นในองค์การ และในมุมมองด้านการจัดการ องค์การหมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1.) ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
- 2.) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
- 3.) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

ตามที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าองค์การปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การในแบบเดิมกับองค์การสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบคงเดิมกับแบบพลวัต รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นที่ทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลาทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา องค์การแบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้น ๆ แต่องค์การปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาจะมีความคงที่บ้างเป็นช่วงสั้น ๆ

ดังนั้นผู้วิจัยขอสรุปว่า สถานการณ์ในปัจจุบันที่องค์การต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้ทันสมัย เพื่อรับมือกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี โดยอาศัยทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่หรือ การจัดการสมัยใหม่ที่เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ ทุกองค์การจะต้องมีเป้าหมายของตนเองและสมาชิกทุกคนในองค์การต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการจัดโครงสร้างงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคนเพื่อให้ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กระบวนการจัดการ (Management Process)

ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้องทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) หรือ POCCC และต่อมาในช่วงกลางปีศตวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาเป็น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการพนักงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) หรือ POSDC ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ

POSDC อันหลังนี้เป็นที่นิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำรามากกว่า 20 ปี และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อ ขบวนการจัดการ 5 ประการนี้เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัด องค์การ (Organizing) การโน้มนำ (Leading/Influencing) และการควบคุม (Controlling) อย่างไรก็ตามงานในแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้าง กลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดย กลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน ส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดย พิจารณาว่า การที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะ สามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงาน บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไรใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

3. การโน้มนำพนักงาน (Leading/influencing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการ ทำงานผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

4. การควบคุม (Controlling) เมื่อองค์การมีเป้าหมายและได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัด โครงสร้างองค์การว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆจะ ดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงาน จริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้ เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผลเปรียบเทียบและแก้ไขนี้ ก็คือ ขบวนการควบคุม

จากข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปว่า งานมวลชนสัมพันธ์ ควรมีการนำการจัดการสมัยใหม่เข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจาก องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารให้ทันสมัยอยู่เสมอโดยผู้บังคับบัญชาต้องทำกิจกรรม พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม โดย 1.การวางแผน ต้องมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน 2.การจัดองค์การ สามารถจัดการ ทำงานแบบกลุ่มได้โดยมีผู้รับผิดชอบในกลุ่มนั้นๆ 3.การโน้มนำ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานและ ควรจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การได้ 4.การควบคุม ผู้บังคับบัญชาควรติดตามผลการปฏิบัติงานและรักษาวินัยเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบ ผลงานจริงตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

ดังนั้น การบริหารจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลที่ดีขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่ดี ใช้ บุคคลากรที่มีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด



## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา สุขนิรันดร์ (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาท ลักษณะ การสื่อสารและสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม ความร่วมมือที่ได้รับจากประชาชน ปัจจัยที่ส่งผลให้อำเภอเวียงม้ออาชญากรรมน้อยที่สุดและแนวโน้มการป้องกันอาชญากรรมในอนาคต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ชาวบ้านเห็นความสำคัญให้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมด้วยการเข้าพบกับชาวบ้านในบทบาทต่างๆกัน ได้แก่ 1.ตรวจเยี่ยมชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ 2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆใกล้ตัว 3.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน 4.การให้ความรู้ในการระวังป้องกันภัยจากอาชญากรรมทางทรัพย์สินและความปลอดภัยในชีวิต โดยเจ้าหน้าที่มีลักษณะการสื่อสารกับชาวบ้านแบบแนวระนาบ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนฯ นั้นสอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตำรวจชุมชนฯ คนในชุมชนอำเภอเวียงม้อให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีให้ความร่วมมือ 3 ด้าน คือ 1.การให้ความร่วมมือระดมสมอง 2.การเข้าร่วมประกอบกิจกรรมที่จัดขึ้น 3.การให้ข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่รูปคดี ชาวบ้านอำเภอเวียงม้อมีความรักใคร่นับถือเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม คือ 1.การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2.การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3.ลักษณะทางประชากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนในชุมชนมีความคล้ายคลึงกันมาก

ในอนาคตนั้นพบว่าลักษณะการสื่อสารยังคงเน้นใช้ลักษณะอย่างที่ผ่านมาเนื่องจากมีประสิทธิภาพสูงแต่จะมีการพัฒนาในเรื่องของสื่อพิเศษและสื่อกิจกรรมต่างๆให้มีความเหมาะสมและทันสมัยขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชาวบ้านและเจ้าหน้าที่ตำรวจและสันติสุขในอำเภอเวียงม้อต่อไป

พยงค์ ศรีตาธรรม (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมโดยใช้งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ร่วมกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของชุมชนอย่างยั่งยืนในเขตพื้นที่อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แนวทางป้องกันอาชญากรรมร่วมกับประชาชน 3 แนวทางหลักคือ แนวทางที่ 1 การจัดสภาพแวดล้อมในละแวกบ้านให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการสอดส่องดูแลตรวจตราและเข้าช่วยเหลือกันของชาวบ้าน แนวทางที่ 2 ประชาชนในชุมชนหมู่บ้านมีบทบาทและร่วมกันรับผิดชอบในปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ของตน และแนวทางที่ 3 การร่วมกันเข้าแก้ไขปัญหาอาชญากรรมตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยเริ่มก่อตัวไม่ปล่อยให้ลุกลามพัฒนากลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ยากจะแก้ไขได้ในอนาคต ถือเป็นแนวทางที่สนองตอบความต้องการของประชาชน มีความเหมาะสมสำหรับสถานการณ์และสภาพพื้นถิ่นของชุมชนอย่างแท้จริง



แดนไพโร แก้วเวฬ (2556, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1. บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสร้างภูมิคุ้มกันและป้องกันยาเสพติด รองลงมา คือ ด้านการสร้างพลังสังคมและพลังชุมชนเอาชนะยาเสพติด และด้านการแก้ไขปัญหาผู้เสพและผู้ติดยาเสพติดตามลำดับ น้อยที่สุด คือ ด้านการปราบปรามยาเสพติดและการบังคับใช้กฎหมาย 2. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ประสบการณ์ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประสบการณ์ฝึกอบรม พบว่า ไม่แตกต่างกันเมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดด้านบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการกับบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรินทร์ กาญจนสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติในการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ทำให้ตำรวจดีขึ้นในสายตาประชาชน ให้ประชาชนมีบทบาทในการเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเสริมสร้างในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอุบัติภัย ยาเสพติดให้โทษ และความมั่นคงของชาติ สังคม ชุมชนมีความสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้นำชุมชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จำนวน 126 คน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้นำชุมชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีสถานภาพสมรส สำหรับผู้นำชุมชนที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < .05$  และทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ด้านที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ด้านการพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม รองลงมาคือ ด้านด้านการประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาชุมชน

กัญจน์ชยา ผ่องดี (2552, บทคัดย่อ) การศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า

1.ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวันในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชน รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผล รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน

2.การทดสอบสมมติฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

พงษ์สวัสดิ์ จันทรเมืองวรรณ (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1.) เพื่อศึกษาทัศนคติประชาชนในพื้นที่หมู่บ้านเป้าหมายเขตอำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่องของโครงการดังกล่าว 2.) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ การรับรู้ และการยอมรับของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 3.) เพื่อศึกษาถึงลักษณะและบทบาทของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนตามโครงการดังกล่าว

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยสนามในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากประชาชนในท้องที่ซึ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติการของโครงการ ซึ่งมีจำนวน 110 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนให้การรับรู้เจ้าหน้าตำรวจเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีบุคลิกที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง สำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการของประชาชน พบว่าประชาชนให้การยอมรับอย่างกว้างขวาง ว่าการเข้าร่วมโครงการทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนไปในทางที่ดี นี่คือนสิ่งที่ชี้ว่า ปฏิบัติการของตำรวจตามโครงการนี้ สามารถทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจว่าสามารถทำให้เกิดความปลอดภัยและความสงบสุขในหมู่ประชาชนได้

สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการในระดับปานกลาง สำหรับลักษณะและบทบาทของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการ ในการแจ้งเบาะแสของบุคคลผู้กระทำความผิด รายงานสถานที่ที่ใช้ในการกระทำ



ความผิด แจ้งเส้นทางทหารหลบหนีของผู้กระทำความผิด ซึ่งส่วนใหญ่แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ ลักษณะการมีส่วนร่วมที่พบมากรองลงมา คือการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆที่โครงการจัดขึ้น

ดังนั้น ปฏิบัติการตามโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะใช้ยุทธวิธีในเชิงรุก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหอาชญากรรมและปัญหาสังคมอื่นๆ จึงสามารถประเมินได้ว่าเป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม หากได้รับความร่วมมือมากขึ้นจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และหากมีเวลาในการดำเนินการนานขึ้น ก็เชื่อแน่ว่าจะประสบความสำเร็จในลักษณะที่ได้รับการสนับสนุน และการยอมรับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น

กฤษมกฤษ บวรณะภักดี (2550, บทคัดย่อ) วัตถุประสงค์หลักในการวิจัยครั้งนี้ คือการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมโดยกระบวนการมวลชนสัมพันธ์ที่สถานีตำรวจวังทองหลาง การศึกษาครั้งนี้ในวิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ อาสาสมัครจำนวน 120 คน ซึ่งเป็นประชาชนในชุมชน และตำรวจที่มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมจำนวน 30 นาย

ผลการสำรวจพบว่า 1. ประสิทธิภาพของกระบวนการมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในแง่ที่กระบวนการดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนแสดงความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ซึ่งเป็นสถาบันหลักของชาติไทย และส่งเสริมความเข้าใจ และความร่วมมือกับหน่วยราชการอื่นๆ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด 2. จิตสำนึกของอาสาสมัครและตำรวจที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในแง่ของความตั้งใจและการอุทิศตนต่องานที่ได้รับมอบหมาย และในแง่ของความรับผิดชอบในการให้บริการต่อประชาชนและชุมชน 3. การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประชาชนในชุมชนมีความกระตือรือร้นที่จะตอบสนองและร่วมมือกับกระบวนการมวลชนสัมพันธ์ที่นำเข้ามาโดยอาสาสมัครและตำรวจที่เกี่ยวข้อง

วรฉัตร ลีธีระ (2559, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 2) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่ตำบลหนองตาแต้มและตำบลเขาเจ้า อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 138 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโครงการพระราชดำริ (เศรษฐกิจพอเพียง, การพัฒนาอย่างยั่งยืน) และด้านลูกเสือชาวบ้าน ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีการ



ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ และด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ตามลำดับ

2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด มีผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001

วชิราภรณ์ บัวใหญ่รักษา (2553, บทคัดย่อ) การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าแนว ทางการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี เป็นแนวทางที่ดีและสามารถพัฒนาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้แต่ก็ยังพบปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติ สรุปได้คือ 1) ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ยังไม่เข้าใจงานด้านประชาสัมพันธ์มากนักมีเพียง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามที่เคยปฏิบัติมาเท่านั้น 2) ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไม่ สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ได้เท่าที่ควร 3) ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ขาดความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการนำเสนอแนวคิดใหม่ๆการติดตามประเมินผลงานก็ยังไม่ได้รับความเอาใจใส่มากนัก 4) งาน ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แม้จะไม่ใช่งานหลักในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของตำรวจแต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ ว่า งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ภารกิจของตำรวจประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการ ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี ได้จากการศึกษา มี 7 แนวทางคือ 1)การฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน และควรให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีการติดตามประเมินผลด้วย 2)การให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานดีเด่น ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานของตำรวจหรือ แม้แต่หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการพัฒนา งานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3)การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักงานด้านการ ประชาสัมพันธ์ให้มีโอกาสมาปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 4)ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีความสนใจงานด้านเทคโนโลยีให้ได้ศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะการผลิตสื่อ

ประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ให้มีคุณภาพและเป็นระบบมากขึ้น 5)การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติให้มีทัศนคติหรือแนวคิดที่ดีต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มองเห็นคุณค่าของตนเองและงานในหน้าที่ เกิดความภาคภูมิใจรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สัมกับคำที่ว่า เป็นตำรวจของประชาชนอย่างแท้จริง 6)พัฒนาด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นไปในเชิงรุก เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจงานของตำรวจให้แก่ประชาชน 7)การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม ตำรวจของเจ้าหน้าที่ชุดชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ตามกฎหมาย ก.ตร.ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2551 เพื่อเป็นการควบคุมความประพฤติการปฏิบัติตาม

เทอดเกียรติ วงศาโรจน์ (2557, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาสภาพการณ์ของการปฏิบัติการของชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม 2.เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการของชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินงานของเครือข่ายชุมชน มีการให้ความร่วมมือในการขยายเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น ทำให้ชุมชนมีศักยภาพในการคิดและปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาเพิ่มขึ้น 2) ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมการสร้างเครือข่ายเพราะกิจกรรมที่กำหนดขึ้นนั้นประชาชนเป็นผู้ร่วมกันวางแผนร่วมกันปฏิบัติด้วย 3) ผู้นำหมู่บ้าน และคณะกรรมการเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาารูปแบบการสร้างเครือข่าย มีความมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมเพื่อป้องกันอาชญากรรมร่วมกันด้วยความสมัครใจ 4) การทำกิจกรรมผู้นำหมู่บ้านและประชาชนในหมู่บ้านเห็นความสำคัญ ต้องการได้รับคำยกย่องชมเชย ต่อกิจกรรมที่ได้กระทำเพื่อเป็นเกียรติเป็นชื่อเสียงของหมู่บ้าน ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ อย่างปลอดภัยสามารถลดอาชญากรรมลงได้

จินต์จุฑาห์ สัตยากรเวชกุล (2554, บทคัดย่อ) ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก หมายถึงมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนให้ความสำคัญในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสุดท้ายคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ศุภชัย พวงทอง (2547, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทตามหน้าที่กับบทบาทตามที่คาดหวังในการแก้ไขปัญหาเสพติดของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามประเภทของสถานีตำรวจ จังหวัด ระดับการศึกษา ยศของตำรวจ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการได้รับการอบรม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 308 คน ผลการวิจัย พบว่า ตำรวจมีบทบาทตามหน้าที่และบทบาทตามที่คาดหวังในระดับมาก แต่มีบทบาทตามหน้าที่น้อยกว่าบทบาทตามที่คาดหวัง โดยเฉพาะด้านการป้องกันและด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การอบรม มีผลต่อบทบาทตามหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ประเภทของสถานีตำรวจ มีผลต่อบทบาทตามหน้าที่ที่คาดหวัง ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจังหวัดตราดและตำรวจจังหวัดสระแก้วสูงกว่าตำรวจจังหวัดอื่น ตำรวจที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าตำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าปัญหาที่พบในการปฏิบัติหน้าที่เกิดจากการขาดงบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์ และยานพาหนะ

เฉลิมศักดิ์ ไชยณรงค์ศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาบทบาทตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อการพัฒนาชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาชุมชนทางการศึกษา ด้านการพัฒนาชุมชนทางเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชนทางสังคม และด้านการพัฒนาชุมชนทางการเมืองการปกครอง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรซึ่งเป็นตำรวจชุดที่ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 34 ชุดปฏิบัติการ จำนวน 266 นาย ผลจากการวิจัยพบว่า : 1.บทบาทตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อการพัฒนาชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาชุมชนทางสังคมและด้านการพัฒนาชุมชนทางการเมืองการปกครอง อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการพัฒนาชุมชนทางการศึกษาและด้านการพัฒนาชุมชนทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง 2.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของทางราชการให้มากกว่านี้ ต้องการให้มีการฝึกอบรมตำรวจชุดปฏิบัติการตำรวจชุมชนมวลชนสัมพันธ์ในทุกๆด้าน และต้องการให้มีโครงการฝึกอบรมอาชีพในชุมชนมากกว่านี้



เสน่ห์ เย็นเยือก (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและสนทนากลุ่มย่อย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาความคิดเห็นของภาคประชาชน เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์แนวทางในการพัฒนางานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ่อพลอยทั้งหมด จำนวน 76 นาย และประชาชนที่เป็นคณะทำงานประสานการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจชุมชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบ่อพลอย จำนวน 231 คน ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีสภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย นำผลที่ได้จากสภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน มาดำเนินการสนทนากลุ่มแบบมีส่วนร่วม สามารถกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตรวจตราพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น ออกเยี่ยมเยียนประชาชนทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินชีวิตในชุมชน ร่วมกับผู้นำชุมชนกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ยุทธศาสตร์ด้านการควบคุมอาชญากรรมในระดับที่ไม่กระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องศึกษาพฤติกรรมกรรวมกลุ่มของประชาชน ทำความเข้าใจปัญหาเด็กและเยาวชน เข้มงวดตรวจตราแหล่งมั่วสุมต่างๆ เตรียมแผนป้องกันและปราบปรามเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้น ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนทราบงานของตำรวจชุมชนโดยใช้สื่อต่าง ๆ ให้ความรู้กับประชาชน เรื่องการจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุและการกระทำผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจราจร

ผลการสังเกตพฤติกรรมกรสนทนากลุ่มเฉพาะประเด็น พบว่า สามารถนำยุทธศาสตร์ไปใช้ดำเนินการในงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ จากการสังเกตพฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และภาคประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

ในการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 นวัตกรรมเชิงปฏิบัติการ

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 33,734 คน (เทศบาลเมืองหัวหิน, [http://www.huahin.go.th/huahin/about\\_people\\_2.php](http://www.huahin.go.th/huahin/about_people_2.php), 25 สิงหาคม 2562 )

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane 1973 (อ้างถึงใน วิโรจน์ รูปดี, 2547, หน้า 30) และกำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ดังนี้

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



เมื่อ  $n$  หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  หมายถึง ขนาดประชากร

$e$  หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} &= 33,734 / 1 + (33,734) (0.05)^2 \\ &= 395.31 \\ &= 395 \end{aligned}$$

ผลจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 395 คน

### 3.1.1 กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างคราวเรือน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยยึดจำนวนคนทั้งหมด 395 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากตัวแทนภายในครัวเรือนในชุมชนต่างๆภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลครัวเรือนละ 1 คน จนได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนคนที่กำหนดไว้

### 3.2 เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.) เพศ 2.) อายุ 3.) ระดับการศึกษา 4.) อาชีพ 5.) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Questions)

ส่วนที่ 2 จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1.) การวางแผน 2.) การจัดองค์การ 3.) การโน้มน้าเจ้าหน้าที่ 4.) การควบคุม ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Questions)

ส่วนที่ 3 จะเป็นข้อมูลในผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1.) ด้านความพึงพอใจการให้บริการ 2.) ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 3.) ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 4.) ด้านการอำนวยความสะดวกภัยชีวิตและทรัพย์สิน ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Questions)

การวัดและการวิเคราะห์ค่าต่างๆ การจำแนกทัศนคติต่างๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้นำมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดระดับคะแนน การแปลผล ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

และการจำแนกช่วงของการวัดโดยใช้การคำนวณหาพิสัย ได้ดังนี้

พิสัย เท่ากับ Max-Min เท่ากับ  $5-1 = 0.80$

Max 5

ดังนั้น มาตรการวัดที่เป็นอัตราช่วง จะแสดงได้ดังนี้

1-1.80	จะเท่ากับ	น้อยที่สุด
1.81-2.60	จะเท่ากับ	น้อย
2.61-3.40	จะเท่ากับ	ปานกลาง
3.41-4.20	จะเท่ากับ	มาก
4.21-5.00	จะเท่ากับ	มากที่สุด

### 3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือโดยแบ่งได้เป็นขั้น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาครั้งนี้
2. ทำการวิเคราะห์ขอบเขตในการศึกษา นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบแนวคิดในเนื้อหาการศึกษา และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ ปรับปรุง และแก้ไขคำถามต่างๆให้ครอบคลุมกับรายละเอียดทั้งหมด
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไข ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
5. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมในคอมพิวเตอร์หาค่า Alfa Coefficient ของ Cronbach (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536, หน้า 170-171)

6. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขและผ่านขั้นตอนทั้งหมดโดยสมบูรณ์ เสนออาจารย์ที่ควบคุมเพื่อขอความเห็นชอบในการใช้เก็บข้อมูลต่าง ๆ ต่อไป

### 3.3 ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และทำการรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบทั้งหมด นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการจัดสร้างแบบสอบถามจำนวน 395 ชุด และนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและนำมาจัดระบบ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลต่อไป

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล
- 2) การวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ (t - test) วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

### 3.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ในการทบทวนทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมต่าง ๆ รวมทั้งผลงานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และผลของการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อให้มีความชัดเจนของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงทำการนิยามศัพท์ ตัวแปรต่าง ๆ มีการกำหนดตัวชี้วัด ระดับการวัดต่าง ๆ ไว้ในตารางที่ 3.1




ตารางที่ 3.1 นิยามศัพท์ในเชิงปฏิบัติการ

นิยามศัพท์	ตัวแปร/ตัวชี้วัด	หน่วยในการวัด	ระดับการวัด
<p>การวางแผน หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตน และเป้าหมายรวมขององค์การด้วย</p>	<p>1.แผนงานเกี่ยวข้องกับงานมวลชนสัมพันธ์ 2.แผนงานกำหนดเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน 3.แผนงานทำให้แนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย 4.แผนงานสามารถนำไปปฏิบัติได้</p>	<p>ทัศนะในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>ช่วง</p>
<p>การจัดองค์การ หมายถึง กิจกรรมที่ทำการเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่าง จะ สามารถ จัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไรใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ</p>	<p>5.จัดโครงสร้างของหน่วยงานสามารถทำให้เกิดผล 6.จัดแบ่งกลุ่มการทำงานอย่างชัดเจน 7.สามารถรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้น 8.กำหนดผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ</p>	<p>ทัศนะในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>ช่วง</p>

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

<p>การโน้มนำเจ้าหน้าที่) หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้องค์กร ประ ส า น ง า น ก า ร ติดต่อบริษัทที่ดี การจูงใจในการทำงานผู้บังคับบัญชาต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์กร</p>	<p>9.จัดการเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเหมาะสมกับความสามารถ 10.ใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสาร 11.แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 12.ความตึงเครียดในองค์กร</p>	<p>ทักษะในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>ช่วง</p>
<p>การควบคุมเมื่อองค์กรมีเป้าหมายและได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์กรว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงานและเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆ จะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติ การ และ เปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผลเปรียบเทียบและแก้ไขนี้ ก็คือ ขบวนการควบคุม</p>	<p>13.ระเบียบวินัยเจ้าหน้าที่ 14.ผู้บังคับบัญชาควบคุมติดตามผลงานปฏิบัติการ 15.ผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 16.การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง 17.ด้านความพึงพอใจการให้บริการ 18.ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 19.ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 20.ด้านการอำนวยความสะดวกภัยชีวิตและทรัพย์สิน</p>	<p>ทักษะในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>ช่วง</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

<p>ประสิทธิผลการให้บริการ สรุปว่า ประสิทธิภาพของ องค์การเป็นกลไกในการ ขับเคลื่อนองค์การให้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องมีการ จัดวางการปฏิบัติงาน ภายในองค์การโดย พิจารณาถึงจุดมุ่งเน้นของ องค์การ ควบคู่กับการ พัฒนาบุคลากร ทั้ง รายบุคคลและของกลุ่มให้มี เป้าหมายไปในทิศทาง เดียวกัน เพื่อการจัดสรร ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ สูงสุดและองค์การมีผลการ ดำเนินงานเป็นที่น่าพึงพอใจ</p>		<p>ทักษะในด้านต่าง ๆ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม</p>	<p>ช่วง</p>
--	--	--	-------------





## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 4.1 กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance)

### 4.2 ผลการศึกษาความสำเร็จของการนำแผนงานด้านมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ

ความสำเร็จของประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านการวางแผน 2. ปัจจัยด้านการจัดองค์การ 3. ปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยด้านการควบคุม 5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ 6. ปัจจัยด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 7. ปัจจัยด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 8. ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

### 4.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละโดยนำเสนอข้อมูลดังปรากฏ ผลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	199	50.4
หญิง	196	49.6
<b>อายุ</b>		
21 – 40 ปี	188	47.6
41 – 60 ปี	135	34.2
60 ปีขึ้นไป	72	18.2
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/หรือเทียบเท่า	128	32.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	117	29.6
สูงกว่าปริญญาตรี	74	18.7
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	105	26.6
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	183	46.3
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	107	27.1
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	45	11.4
10,001 – 20,000 บาท	183	46.3
20,001 – 30,000 บาท	73	18.5
มากกว่า 30,001 บาท	94	23.5
<b>รวม</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบล หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

อายุ พบว่า มีอายุในช่วง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา อายุในช่วง 41-60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่ามีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา รายได้มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

4.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ในภาพรวมการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้าน มวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$(\bar{X})$	(Sd.)	ระดับการ ปฏิบัติ	ลำดับ
1.ด้านการวางแผน	4.42	.458	มากที่สุด	1
2.ด้านการจัดองค์การ	4.24	.508	มากที่สุด	4
3.ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.26	.419	มากที่สุด	3
4.ด้านการควบคุม	4.33	.461	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.31	.461	มากที่สุด	



จากตารางที่ 4.2 พบว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการวางแผน ( $\bar{X} = 4.42$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุม ( $\bar{X} = 4.33$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดองค์การ ( $\bar{X} = 4.24$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน

(n = 395)

ด้านการวางแผน	$(\bar{X})$	(Sd.)	ระดับ	
			ความสำเร็จ	ลำดับ
1.แผนงานเกี่ยวข้องกับงานมวลชนสัมพันธ์	4.57	.511	มากที่สุด	1
2.แผนงานกำหนดเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน	4.45	.523	มากที่สุด	2
3.แผนงานทำให้แนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย	4.35	.612	มากที่สุด	3
4.แผนงานสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.27	.646	มากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>.458</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ แผนงานเกี่ยวข้องกับงานมวลชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมา คือ แผนงานกำหนดเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แผนงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ )

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดองค์การ

(n = 395)

ด้านการจัดองค์การ	( $\bar{X}$ )	(Sd.)	ระดับ ความสำเร็จ	ลำดับ
1.จัดโครงสร้างของหน่วยงานสามารถทำให้เกิดผล	4.23	.657	มากที่สุด	2
2.จัดแบ่งกลุ่มการทำงานอย่างชัดเจน	4.23	.656	มากที่สุด	2
3.สามารถรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	4.20	.600	มาก	3
4.กำหนดผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ	4.25	.635	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	4.24	.508	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ กำหนดผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา คือ จัดโครงสร้างของหน่วยงานสามารถทำให้เกิดผลและจัดแบ่งกลุ่มการทำงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ )

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

(n = 395)

ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	( $\bar{X}$ )	(Sd.)	ระดับ ความสำเร็จ	ลำดับ
1. จัดการเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเหมาะสมกับ ความสามารถ	4.35	.642	มากที่สุด	1
2. ใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสาร	4.33	.632	มากที่สุด	2
3. แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.29	.623	มากที่สุด	3
4. ความตั้งใจใฝ่เรียนในองค์กร	4.16	.592	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	4.26	.419	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดการเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา คือ ใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความตึงเครียดในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ )

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการควบคุม

(n = 395)

ด้านการควบคุม	( $\bar{X}$ )	(Sd.)	ระดับ ความสำเร็จ	ลำดับ
1.ระเบียบวินัยเจ้าหน้าที่	4.37	.542	มากที่สุด	2
2.ผู้บังคับบัญชาควบคุมติดตามผลงานปฏิบัติการ	4.28	.566	มากที่สุด	4
3.ผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.39	.621	มากที่สุด	1
4.การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง	4.30	.674	มากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>.461</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมา คือ ระเบียบวินัยเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาควบคุมติดตามผลงานปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ )

4.3.3 ผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.7 ในภาพรวมผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$(\bar{X})$	(Sd.)	ระดับการ	
			ปฏิบัติ	ลำดับ
1.ด้านความพึงพอใจการให้บริการ	4.24	.582	มากที่สุด	2
2.ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด	4.26	.591	มากที่สุด	1
3.ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง	4.23	.732	มากที่สุด	3
4.ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ชีวิตและทรัพย์สิน	4.23	.730	มากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	4.24	.659	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง และด้านการอำนวยความสะดวกแก่ชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

HO: ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์

HA : ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์

ผลการศึกษา ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความแตกต่างกันจากที่เสนอของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามตามลักษณะประชากรตามผลการศึกษาจากตารางที่ระบุ

4.4.1 การศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านเพศ จากตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านเพศ

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Sd.)
	ชาย	199	4.24	.543
	หญิง	196	4.22	.494

ตารางที่ 4.9 Independent Sample T Test

ประสิทธิภาพการให้บริการด้าน มวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	Levene's Test for Equality of Variances	T	df	Sig 2 tailed	Mean difference	Standard error differenc e
ความแปรปรวนเท่ากัน	F Sig 2.495 .115	.368	393	.713	.019	.052
ความแปรปรวนไม่เท่ากัน		.368	390.55	.713	.019	.052

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีแนวโน้มที่จะมีความเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ที่ 4.24 คะแนน ขณะที่ เพศหญิง อยู่ที่ 4.22 คะแนน และตารางที่ 4.9 สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของเพศชายและเพศหญิง ใช้สถิติ Levene's Test ทดสอบ พบว่าค่า Sig เท่ากับ .115 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานศูนย์ ที่ว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ Equal variances not assumed เพื่อแปลผลค่า Sig มีค่า .005 น้อยกว่าค่า alpha 0.5 จึงปฏิเสธ สมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากความคิดเห็นของเพศชายหญิงมีความแตกต่างกัน

4.4.2 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านอายุ จากตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ANOVA

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.205	2	.103	.380	.684
ภายในกลุ่ม	105.88	392	.270		
รวม	106.09	394			

จากตารางที่ 4.10 พบว่ามีค่า Sig ที่มากกว่า alpha .05 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างของความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.4.3 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ANOVA

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.142	3	.381	1.418	.237
ภายในกลุ่ม	104.947	391	.268		
รวม	106.089	394			

จากตารางที่ 4.11 พบว่ามีค่า Sig ที่มากกว่า alpha .05 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างของความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



4.4.4 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านอาชีพ จากตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ANOVA

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	6.228	2	3.114	12.224	.000
ภายในกลุ่ม	99.861	392	.255		
รวม	106.089	394			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า มีค่า Sig ที่น้อยกว่า alpha .05 แสดงว่ามีความแตกต่างของความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างน้อยหนึ่งคู่จึงทำการทดสอบรายคู่ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาชีพ

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean difference I-J	Std error	Sig
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	.28439*	.06179	.000
	ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	.28398*	.06933	.000
พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.28439*	.06179	.000
	ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	-.00041	.06142	1.000
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.28398*	.06933	.000
	พนักงานบริษัทเอกชน	.00041	.06142	1.000

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาชีพ โดยมีกลุ่มอาชีพที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

จำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว

4.4.5 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ANOVA

	ผลรวมยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.454	3	.151	.560	.641
ภายในกลุ่ม	105.634	391	.270		
รวม	106.089	394			

จากตารางที่ 4.16 พบว่ามีค่า Sig ที่มากกว่า alpha .05 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างของความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทดสอบสมมติฐานที่ 3

HO: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .05

HA: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .05

4.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson Bivariate ผู้วิจัยขอแสดงสัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

Plan: ปัจจัยด้านการวางแผน

Manage: ปัจจัยด้านการจัดการ

Make: ปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

Control: ปัจจัยด้านการควบคุม

Total: ปัจจัยด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร  
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.15 Pearson correlation Sig 2 tailed

		Correlations				
		plan	manage	make	control	total
<b>plan</b>	Pearson Correlation	1	.363**	.242**	.335**	.200**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	395	395	395	395	395
<b>manage</b>	Pearson Correlation	.363**	1	.250**	.239**	.242**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	395	395	395	395	395
<b>make</b>	Pearson Correlation	.242**	.250**	1	.243**	.085
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.093
	N	395	395	395	395	395
<b>control</b>	Pearson Correlation	.335**	.239**	.243**	1	.279**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	395	395	395	395	395
<b>total</b>	Pearson Correlation	.200**	.242**	.085	.279**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.093	.000	
	N	395	395	395	395	395

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



ตารางที่ 4.16 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการดำเนินงานการ	ปัจจัยที่มีผลต่อการ	ความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
จัดการประสิทธิภาพ	ปฏิบัติงานการให้บริการ		
ให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา	ด้านมวลชนสัมพันธ์ :		
สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัด	กรณีศึกษา สถานี		
ประจวบคีรีขันธ์	ตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน		
	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์		
	การวางแผน	.200**	สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ
	การจัดองค์การ	.242**	สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ
	การจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	.085	ไม่มีความสัมพันธ์
	การควบคุม	.279**	สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.16 ทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในระดับต่ำ และ ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางผลการทดสอบยืนยันว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในเชิงบวก ความสำเร็จมีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมระดับต่ำ แต่ไม่สัมพันธ์กับการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์โดยใช้การวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative technique) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอโดยการบรรยายเชิงพรรณนา การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

#### แนวทางการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อมวลชนสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพ

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative technique) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน และประชากรที่อยู่ใกล้เคียงจำนวน 395 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ POLC ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การโน้มน้าเจ้าหน้าที่ การควบคุม ส่วนตัวแปรตาม ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง และด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 395 ชุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.) เพศ 2.) อายุ 3.) ระดับการศึกษา 4.) อาชีพ 5.) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1.) การวางแผน 2.) การจัดองค์การ 3.) การโน้มนำเจ้าหน้าที่ 4.) การควบคุม ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) จำนวน 16 ข้อ

**ส่วนที่ 3** จะเป็นข้อมูลในผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1.) ด้านความพึงพอใจการให้บริการ 2.) ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 3.) ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 4.) ด้านการอำนวยความสะดวกชีวิตและทรัพย์สิน ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) จำนวน 4 ข้อ

การวัดและการวิเคราะห์ค่าต่างๆ การจำแนกทัศนคติต่างๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้นำมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 395 ชุด ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้

### 5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

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

### 5.1.2 ผลการวิจัยตามปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ )

5.1.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ )

5.1.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ )

5.1.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ )

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

### 5.1.3 ผลการวิจัยตามผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การศึกษาผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

5.1.3.1 ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ )

5.1.3.2 ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ )

5.1.3.3 ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

5.1.3.4 ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกภัยชีวิต  
และทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการปราบปราม/  
ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , Sd. = .591) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจการ  
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , Sd. = .582) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน  
ปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , Sd. = .732) และ ด้านการอำนวยความสะดวก  
ภัยชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , Sd. = .730)

## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน แล้วได้ผล ดังต่อไปนี้

### สมมติฐานที่ 1

$H_0$ : ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับต่ำ

$H_A$ : ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับสูง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ :  
กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก  
ที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , Sd = .461) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่  
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , Sd. = .458) รองลงมาคือ ด้าน  
การควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , Sd. = .461) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการ  
จัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , Sd. = .508) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1





เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาชีพ โดยมีกลุ่มอาชีพที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (  $F = .560$  ,  $Sig = .641$  ) จึงยอมรับสมมติฐาน

### 5.3 การอภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ว่า ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากรปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความแตกต่างกันจากทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินฉฉุฑา สัตยากรเวชกุล ได้การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก หมายถึงมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนให้ความสำคัญในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสุดท้ายคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความ

แตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

- 5.4.1. ควรมีการวางแผนการดำเนินงานการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ให้อย่างเหมาะสม
- 5.4.2. ควรมีกิจกรรมภายในชุมชนที่ทำร่วมกับประชาชนอย่างต่อเนื่องและทันสมัย
- 5.4.3. ควรสนับสนุน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการให้กำลังใจและช่วยลดความตึงเครียดในการทำงานลง
- 5.4.4. ผู้บังคับบัญชาควรลงพื้นที่กับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน

#### 5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 5.5.1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่อื่นหรือในมุมที่กว้างกว่านี้ เพื่อจะได้เห็นความแตกต่าง และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป
- 5.5.2. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง



## บรรณานุกรม

- กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจ. (2531). *คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- กรมตำรวจ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กองแผนงาน2. (2537). *ปัญหาอาชญากรรมอันเกิดจากรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร.
- กฤษมังกูฎ บูรณภักดี. (2550). *การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมระดับชุมชนโดย กระบวนการมวลชนสัมพันธ์: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญจน์ชยา ผ่องดี. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- จินธุ์จุฑาทิ สัตยากรเวชกุล. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินดาลักษณ์ วิวัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ(หน่วยที่2)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- เฉลิมศักดิ์ ไชยณรงค์ศักดิ์. (2553). *บทบาทตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อการพัฒนาชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- แดนไพโร แก้วเวฬ. (2556). *บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เทอดเกียรติ วงศาโรจน์. (2557). *การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อป้องกันอาชญากรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลเมืองหัวหิน. (2562). *ข้อมูลประชากรตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร*. เข้าถึงได้จาก: [http://www.huahin.go.th/huahin/about\\_people\\_2.php#focus](http://www.huahin.go.th/huahin/about_people_2.php#focus), 26 สิงหาคม 2562
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญพัฒนา.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นพรัตน์ ช่วงเวฬุวรรณ. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศ อินทนี. (2545). สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์สวัสดิ์ จันทร์เมืองวรรณ. (2543). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พยงค์ ศรีตาธรรม. (2553). การป้องกันอาชญากรรมโดยใช้งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในเขตพื้นที่อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียสโตร์.
- มัฆวาท สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วันธิกรณ์ นุเกตุ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมศึกษากรณีงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์(ประเทศไทย)จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- วาสนา สุขนิรันดร์. (2546). *บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม : กรณีศึกษาอำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิโรจน์รูปดี. (2547). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแยกประเภทขยะของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิเชียร วิทยอดม. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ธนัชการพิมพ์.
- วชิราภรณ์ บัวใหญ่รักษา. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรเมืองอุดรธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาทีน ประชานันท์. (2557). *การบริหารจัดการธุรกิจดนตรีของบริษัทปราชญ์มิวสิคกรุ๊ป (PMG)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาวิชา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา สังคมศึกษาและพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรฉัตร ลีธีระ. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ศุภชัย พวงทอง. (2547). *บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่มีต่อการแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2547). *แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2547*. กรุงเทพมหานคร.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสนห์ เย็นเยือก. (2550). ยุทธศาสตร์การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุรินทร์ กาญจนสิงห์. (2552). ทศนคติของผู้นำชุมชนต่อการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองแผนงานอาชญากรรม. (2560). *โครงการประเมินผลการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พ.ศ.2560*. เข้าถึงได้จาก: <http://thaicrimes.org/download-category/>, 13 สิงหาคม 2562.
- อดุลย์ แสงสิงแก้ว. (2531). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชาติ พวงสำลี และวีรบูรณ์ วิสารทสกุล. (2541). *ประชาสังคม: คำ ความคิดและความหมาย*. สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา. กรุงเทพมหานคร.
- อานนท์ แก้วสีเขียว. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครบาล 4*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Hall, M. J. (2002). *Aligning the organization to increase performance results*. The Public Manager.
- Steers, Ungson, and Mowday. (1985). *Managing Effective Organizations*. An Introduction Boston. Kent Publishing Company.
- Thomas, W. J. (1961). *The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction*. USA. New Jersey. Prentice-Hall.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์**  
**: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหัวหิน เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**ส่วนที่ 3** ผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้นำไปศึกษาเพื่อการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้ ขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวธนารีย์ โชติมูล

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

โทร 091-8458687



## แบบสอบถาม

## เรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์

: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน เพียงข้อเดียว

## 1.เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

## 2.อายุ

1.) 21-40 ปี

2.) 41-60 ปี

3.) 60 ปีขึ้นไป

## 3.ระดับการศึกษา

1.) มัธยมศึกษาตอนต้น

2.) มัธยมศึกษาตอนปลาย/หรือเทียบเท่า

3.) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4.) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4.อาชีพ

1.) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.) พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

3.) ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว

## 5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.) 10,001 - 20,000

3.) 20,001 - 30,000 บาท

4.) มากกว่า 30,001

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอกำแพงแสน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ **คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความในแต่ละข้อระดับการปฏิบัติงานที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้าน มวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอกำแพงแสน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ระดับการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>การวางแผน</b>					
1.แผนงานเกี่ยวข้องกับงานมวลชนสัมพันธ์					
2.แผนงานกำหนดเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน					
3.แผนงานทำให้แนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย					
4.แผนงานสามารถนำไปปฏิบัติได้					
<b>การจัดองค์การ</b>					
5.จัดโครงสร้างของหน่วยงานสามารถทำให้เกิดผล					
6.จัดแบ่งกลุ่มการทำงานอย่างชัดเจน					
7.สามารถรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้น					
8.กำหนดผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ					
<b>การจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน</b>					
9.จัดการเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเหมาะสมกับความสามารถ					
10.ใช้การประสานงานการติดต่อสื่อสาร					
11.แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่					

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการให้บริการด้าน มวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ระดับการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
12.ความตึงเครียดในองค์กร					
<b>การควบคุม</b>					
13.ระเบียบวินัยเจ้าหน้าที่					
14.ผู้บังคับบัญชาควบคุมติดตามผลงานปฏิบัติการ					
15.ผลงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
16.การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง					





**ส่วนที่ 3** ผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความในแต่ละข้อระดับการปฏิบัติงานที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

ประสิทธิผลการให้บริการด้านมวลชนสัมพันธ์ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	ระดับประสิทธิผล				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17.ด้านความพึงพอใจการให้บริการ					
18.ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด					
19.ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง					
20.ด้านการอำนวยความสะดวกภัยชีวิตและทรัพย์สิน					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถามเป็นอย่างดี



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวธนารีย์ โชติมูล
วัน เดือน ปีเกิด	29 กันยายน 2536
สถานที่เกิด	อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 58/37 หมู่บ้านพงษ์นเรศ ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
สถานที่ทำงาน	บริษัท ที เอส ที หัวหิน จำกัด (ศูนย์เบนซ์)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2559	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2560- 2560	พนักงานบัญชี บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหิน
พ.ศ. 2561- ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท ที เอส ที หัวหิน จำกัด (ศูนย์เบนซ์)

