

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
สารบัญแผนภาพภาคผนวก	ฉ
สารบัญภาพภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง	11
บริบทงานชุมชนสัมพันธ์	12
แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์	12
ความหมายของงานสำรวจชุมชนสัมพันธ์	12
ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์	12
ลักษณะของงานชุมชนสัมพันธ์	14
การดำเนินงานสำรวจต่างประเทศ	17
งานสำรวจชุมชนสัมพันธ์ในประเทศไทย	26
สภาพและปัญหาของสำรวจชุมชนสัมพันธ์	32

หัวเรื่อง

หน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	35
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	36
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)	42
ประโยชน์ของสมรรถนะ	59
แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Pelation)	67
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	80
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	88
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	91
กรอบแนวคิดในการวิจัย	92
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	94
การวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	
สำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	95
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	109
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	110
การเก็บรวบรวมข้อมูล	113
การวิเคราะห์ข้อมูล	113
การวิจัยระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของ	
ตำรวจภูธรภาค 4	115
กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	115
เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	115
การวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างรูปแบบการพัฒนา	116
การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้ ประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตำรวจ	
ชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4	117
กลุ่มทดลอง	117
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	118
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	118

หัวเรื่อง	หน้า
วิธีดำเนินการ	119
ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์	119
กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของ ตำรวจภูธรภาค 4	120
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	122
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตำรวจชุมชน สัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4	122
ระยะที่ 2 ผลการสร้างแบบจำลองรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตำรวจชุมชน สัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4	137
ระยะที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธรภาค 4	158
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	173
จุดประสงค์การวิจัย	173
สมมติฐานการวิจัย	173
วิธีการดำเนินการวิจัย	174
สรุปผลการวิจัย	176
การอภิปรายผล	177
ข้อเสนอแนะ	181
บรรณานุกรม	183
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	193
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย	200
ภาคผนวก ค ค่าสถิติที่ได้จากการประมวลผล	211
ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรมการดำเนินการวิจัย	223
ภาคผนวก จ ภาพกิจกรรมในการทดลองปฏิบัติงานหมู่บ้านชุมชนสัมพันธ์	233
ประวัติผู้วิจัย	242

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง 62
2	ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะ 66
3	ตารางแนวความคิดของมาโย 74
4	แสดงจำนวนสำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4 95
5	จำนวนตัวอย่างแยกตามรายจังหวัด 97
6	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดกาฬสินธุ์ 98
7	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดขอนแก่น 99
8	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดนครพนม 100
9	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดบึงกาฬ 101
10	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดมหาสารคาม 102
11	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดมุกดาหาร 103
12	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด 103
13	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดเลย 105
14	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดสกลนคร 106
15	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดหนองคาย 107
16	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดหนองบัวลำภู 108
17	จำนวนตัวอย่างที่แยกแต่ละอำเภอในจังหวัดอุดรธานี 108
18	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม 113
19	แสดงอายุเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัยของผู้ตอบแบบสอบถาม 114
20	แสดงรายชื่อกลุ่มทดลอง 117
21	บัญชีรายชื่อหมู่บ้านที่ใช้ในการทดลองงานวิจัย 118
22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลของตัวแปรด้านบุคลิกภาพ 124
23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลของตัวแปรด้านสมรรถนะ 125
24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลของตัวแปรด้านมนุษย์สัมพันธ์ 127
25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลของตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 128
26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 129
27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง 131

ตารางที่	หน้า
28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย 132
29	แสดงค่าสถิติจากการทดสอบความถี่ที่ความสอดคล้องกลมกลืนของตัว แบบสมมติฐานตั้งต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 133
30	แสดงค่าสถิติของรูปแบบความสัมพันธ์ตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย 134
31	แสดงค่าสถิติการทดสอบความถี่ที่ความสอดคล้องกลมกลืนของตัว แบบสุดท้ายกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 135
32	แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล 136
33	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในรูปแบบการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ 156
34	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมการปฏิบัติงาน ชุมชนสัมพันธ์ 156
35	ตารางการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 160
36	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 162
37	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนานุคลิกภาพของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 163
38	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 163
39	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 164
40	ผลการทดสอบสมมุติฐานประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 164
41	แสดงตารางปฏิทินการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์หมู่บ้านเป้าหมาย 168
42	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้าน เป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 169

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์	30
2 แผนภูมิโครงสร้างงานชุมชนสัมพันธ์	31
3 รูปแบบบุคลิกลักษณะของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง	42
4 องค์ประกอบของสมรรถนะ	47
5 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดจากความรู้ ทักษะ เจตคติ	49
6 องค์ประกอบของ Competency	54
7 การกำหนดสมรรถนะ	55
8 Performance Management System	56
9 ขั้นตอนการกำหนด Core Competency	57
10 ขั้นตอนการวิเคราะห์ Job Competency	58
11 ประโยชน์จากการประยุกต์ Competency	64
12 องค์ประกอบในการศึกษามนุษย์สัมพันธ์	72
13 พฤติกรรมการบริหารของผู้นำตามทฤษฎีของแม็คเกรเกอร์	76
14 กรอบแนวคิดในการวิจัย	93
15 แสดงถึงขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ	120
16 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4 ตามสมมติฐานตั้งต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์	133
17 รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4 ตัวแบบสุดท้าย	134
18 รูปภาพการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์	139
19 รูปแบบการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์	140
20 รูปแบบการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์	146
21 แสดงวัฏจักรของการเกิดแรงงูใจ	150
22 บริเวณต่างๆ ในหน้าต่างหัวใจ	151
23 รูปแบบการพัฒนาระบบงานหมู่บ้านชุมชนสัมพันธ์	155
24 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธร ภาค 4	172

สารบัญแผนภาพภาคผนวก

แผนภาพภาคผนวกที่	หน้า
1 โมเดลตั้งต้นตามสมมติฐาน	217



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 ค่าอำนาจ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง
ภายใน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 212
- 2 ค่าอำนาจ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง
ภายใน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) ปัจจัยด้านความคิดเห็นสมรรถนะหลัก 214
- 3 ค่าอำนาจ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง
ภายใน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4
ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 216
- 4 ค่าอำนาจ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง
ภายใน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 218
- 5 ค่าอำนาจ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง
ภายใน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ 220

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญสภาพภาคผนวก

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
1 แบบสอบถามฉบับสำหรับทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ	224
2 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อบรรจุของนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ แบบสอบถาม	224
3 ผศ.ดร.รังสรรค์ เป็นประธานการประชุมเชิงปฏิบัติการ	225
4 พ.ต.ท.สมคิด งามเชื้อ ผู้วิจัยกล่าวรายงานต่อประธานการประชุม	225
5 ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกล่าวเปิดการประชุม	226
6 พ.ต.ท.สมคิด งามเชื้อ ผู้วิจัยนำเสนอผลงานวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงาน คำรวจภูธรชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 4	226
7 การประชุมย่อยสัมมนา	227
8 การประชุมกลุ่มย่อยกลุ่มที่ 2	227
9 ดร.นเรศ ชมบุญ สุรูปผลการประชุมขอคำแนะนำเพื่อเติมจากนักวิชาการในการคัดเลือก กิจกรรมการพัฒนางานตำรวจชุมชนสัมพันธ์	228
10 ดร.เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน ผีกรอบรมชุดปฏิบัติการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในหัวข้อ การพัฒนาบุคลิกภาพ	228
11 กิจกรรมการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพ	229
12 ฝึกอบรมกิจกรรม	229
13 ฝึกอบรมพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม	230
14 กิจกรรมการให้ความรู้การให้บริการที่ดี	230
15 กิจกรรมการศึกษาดูงาน	231
16 กิจกรรมการศึกษาดูงานที่บ้านคำป่าหลาย อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นหมู่บ้านตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ผ่านการประกวดได้อันดับ 1 ของจังหวัดขอนแก่น ปี พ.ศ. 2554	231
17 พ.ต.ท.สมคิด งามเชื้อ หัวชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจ หนองนาคำประชุมวางแผนการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์หมู่บ้านเป้าหมาย	232
18 กิจกรรมประชุมคณะกรรมการหมู่บ้านเพื่อค้นหาแกนนำ	234
19 ผู้วิจัยประชุมชาวบ้าน	234
20 กิจกรรมจุดประกายความคิดให้กับประชาชน	235

21	หัวหน้าชุดชุมชนสัมพันธ์นำปัญหาเข้าที่ประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหาการตัดสินใจ กำหนดกิจกรรม	235
22	กิจกรรมการให้ความรู้การป้องกันอาชญากรรม	236
23	กิจกรรมฝึกอบรมเยาวชนสัมพันธ์	236
24	กิจกรรมการทำความสะอาดถนนสาธารณะในหมู่บ้าน	237
25	กิจกรรมฝึกอบรมเยาวชนสัมพันธ์	237
26	การประชุมวางแผนเตรียมการฝึกอบรมอาสาสมัครตำรวจชุมชน	238
27	อาสาสมัครตำรวจชุมชนหลังการฝึกอบรม จำนวน 2 วัน	238
28	ต้อนรับคณะกรรมการประเมินผลจากตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น	239
29	พ.ต.อ.ดร.ชัยพร พาณิชย์อัครา หัวหน้าคณะติดตามประเมินผล หมู่บ้านชุมชนสัมพันธ์	239
30	พ.ต.อ.ดร.พรชัย พาณิชย์อัครา ประธานการตรวจประเมินมอบวุฒิบัตรให้บุคคล ตัวอย่างในหมู่บ้าน	240
31	การมอบวุฒิบัตรให้ผู้นำหมู่บ้าน	240
32	ประธานออกตรวจเยี่ยมครัวเรือนและรับมอบสิ่งของที่ระลึกจากกำนันตำบลขนวน อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น	241
33	ร่วมถ่ายภาพเป็นที่ระลึกกับอาสาสมัครตำรวจชุมชนและผู้นำหมู่บ้าน	241