

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัยซึ่งจะนำเสนอโดยแบ่งออกเป็นหัวข้อเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม
2. ปัญหาสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์
 - 5.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - 5.2 ปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคล
 - 5.3 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท
 - 5.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม
 - 5.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 5.6 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม
 - 5.7 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม

1.1 บริบททั่วไปและแนวคิดเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์

“ตำรวจ” มีความเป็นมาควบคู่กับวิวัฒนาการของสังคม กล่าวคือ การที่สมาชิกในสังคมจะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ย่อมต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และต้องมีผู้รักษากฎเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิด หากมีการละเมิดก็ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหน้าที่ในการรักษากฎเกณฑ์ดังกล่าว ได้มีการวิวัฒนาการเรื่อยมาจนเป็นสถาบันทางสังคมอย่างหนึ่งเรียกว่า ตำรวจ มีหน้าที่หลักในการบังคับใช้กฎหมาย การป้องกันเหตุร้ายไม่ให้เกิดขึ้น การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและการรักษา

ความมั่นคงภายในของรัฐ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลในทางที่ดี มีประโยชน์แก่งานของตำรวจ อย่างยิ่ง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่เรื่องใด ๆ มักจะได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือด้วยความเห็นอกเห็นใจจากสังคมอยู่เสมอ ทำอย่างไร ตำรวจจึงจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้ ถึงแม้จะไม่ถูกกับนิสัย แต่ก็ต้องกระทำเพื่อให้สามารถเข้าได้กับทุกคนอย่างเหมาะสมพยายามทำงานให้ดี ทำให้สัมฤทธิ์ผล และรักษาไว้ซึ่งคุณลักษณะท่าทีของตำรวจตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการอย่างสมเกียรติ เพื่อให้สามารถครองใจทุกคนได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

2549 : 1)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2553 : 10) กล่าวถึงทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นการจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชน หรือละแวกบ้าน ในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้ง่ายต่อการควบคุม สังเกต ตรวจสอบ โดยไม่ล่วงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล รวมทั้งมุ่งสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนเองและบุคคลอื่นให้ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรม แนวทฤษฎีนี้ไม่ได้มองข้ามบทบาทของตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม แต่ได้เสนอแนะให้มีการปรับบทบาทใหม่สำหรับตำรวจท้องถิ่นทั้งหมดตามแนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ กล่าวคือ ตำรวจจะมีบทบาทเป็นฝ่ายวางแผน สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า ตำรวจตามแนวทฤษฎีนี้จะไม่มีส่วนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการป้องกันอาชญากรรมอีกต่อไป

1.2 ความหมายของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายของตำรวจชุมชนเป็นปรัชญาว่า ตำรวจบนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า การที่ตำรวจกับประชาชนทำงานร่วมกัน โดยใช้ความร่วมมือสร้างสรรค์ ย่อมสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมความรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ตลอดจนสภาพความไร้ระเบียบและความเสื่อมโทรมทางสังคมและทางกายภาพในชุมชนต่างๆ ได้ การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น หน่วยงานตำรวจจะต้องเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสุจริตชนที่อยู่อาศัยในชุมชนนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอแนะในการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหา และร่วมพัฒนาสภาพความเป็นอยู่โดยรวมของชุมชน ซึ่งเท่ากับเป็นการเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานจากเดิมที่ใช้มาตรการตั้งรับด้วยการไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วเพื่อระงับเหตุมาเป็นการใช้มาตรการเชิงรุกที่เน้นการแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 2) ได้ให้ความหมายของงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นงานที่ตำรวจได้กระทำเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมหรือชุมชนต่างๆ เกิดการรวมตัวกันมีความสัมพันธ์ผูกพันเกี่ยวข้องต่อกัน ร่วมมือประสานการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุน

การปฏิบัติงานของตำรวจ และเป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาอาชญากรรม เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ

พงศ์พันธ์ ฉายาพันธ์ (2553 : 9 - 10) ได้กล่าวว่คณะกรรมการว่าด้วยปัญหาอาชญากรรมของประธานาธิบดีอเมริกัน กล่าวถึงความหมายของทฤษฎีและงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ไว้ว่า “...คือ กระบวนการที่กำหนดทิศทางให้บุคลากรตำรวจทั้งหมดในแต่ละองค์กร หันเหตุดิกรวมไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ภายนอกองค์กร ในลักษณะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์หลักขององค์กรตำรวจ”

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของงานชุมชนสัมพันธ์

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวางมากจนมีผู้กล่าวกันว่าตำรวจมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมแทบทุกอย่างในสังคมไม่ว่าจะเป็นส่วนเกี่ยวกับอาชญากรรมและไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เพื่อกำหนดให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปตามกฎระเบียบของสังคมเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมหน้าที่และภารกิจหลักที่หลากหลาย ไม่ว่าจะในการรักษาความสงบเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การให้ความคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือการรักษาความมั่นคงภายในของชาตินั้น หากตำรวจจะดองปฏิบัติงานโดยลำพังแล้วย่อมจะทำให้ประสบผลสำเร็จน้อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาพื้นฐานที่ทุกคนในสังคมจะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางการแก้ไขให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ฉะนั้น งานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือสนับสนุน ระหว่างตำรวจกับประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคม และกระบวนการปฏิบัติ กล่าวคือ ในแง่ปรากฏการณ์ทางสังคม อาชญากรรมได้ส่งผลกระทบต่อความผาสุกและความปลอดภัยในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน อีกทั้งปัจจัยอาชญากรรมส่วนหนึ่งมีบ่อเกิดจากความเสื่อมโทรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผาสุกปลอดภัยในสังคมหนึ่งนั้น ย่อมเป็นภาระหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคมมิได้จำกัดขอบเขตเฉพาะตำรวจหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใด ๆ ซึ่งเป็นเพียงระบบย่อยส่วนหนึ่งในสังคมส่วนรวมเท่านั้น ส่วนในแง่ของกระบวนการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันว่าการพยายามสืบสวนติดตามจับกุม หรือแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดีถ้าปราศจากความยินยอมรับรู้ หรือได้รับความร่วมมืออย่างแท้จริงจากประชาชนแล้ว ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมย่อมจะลดน้อยลงไป ยิ่งกว่านั้นถึงแม้จะมีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนเป็นอย่างดีเพียงพร้อมบริบูรณ์ไปด้วยปัจจัยการปฏิบัติเพียงใดก็ตามการรณรงค์ป้องกัน

ปราบปรามอาชญากรรมก็อาจประสบความสำเร็จได้อย่างน่าเสียดายถ้าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับตำรวจ ดังนั้น ความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งได้แก่การแสดงออกซึ่งท่าทีทัศนคติสนองตอบระหว่างตำรวจกับประชาชนในฐานะที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็เป็นผู้มีส่วนในการแก้ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่นของสังคมร่วมกัน จึงเป็นสิ่งที่ตำรวจจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็นเพราะความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชนอันเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งของงานชุมชนสัมพันธ์จะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการรักษาความสงบสุขของสังคม ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องแสวงหาวิธีการหรือมาตรการอันเหมาะสมที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมมืออันดีกับประชาชน ตลอดจนรักษาความสัมพันธ์ที่ดีนี้ไว้ให้ยืนยาวตลอดไป ซึ่งหากความสัมพันธ์ร่วมมือระหว่างตำรวจกับประชาชน ไม่ดีแล้วจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ตำรวจหลายประการด้วยกัน คือ

1.3.1 จะทำให้อาชืพตำรวจเป็นที่เกลียดชัง ไม่ได้รับความเคารพนับถือเท่าที่ควร และอาจทำให้ตำรวจหมดความภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

1.3.2 มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยตำรวจอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือหรือได้รับความร่วมมือจากประชาชนน้อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งข่าวสารอาชญากรรม หรือการเป็นพยานในคดีอาญาที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมกระทบต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ

1.3.3 มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง กล่าวคือตำรวจอาจถูกทำร้ายหรือต่อสู้อันสืบเนื่องจากประชาชนขาดความเคารพยำเกรงได้

1.3.4 มีผลกระทบต่อความสงบสุขของชุมชน เพราะหากความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ไม่ดีแล้ว ย่อมไม่สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายย่อมมีปัญหาลงและส่งผลกระทบต่อความสงบสุขของชุมชนได้

กล่าวได้ว่า ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจจำเป็นที่จะต้องนำงานชุมชนสัมพันธ์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ทั้งนี้เพราะงานชุมชนสัมพันธ์นั้นเป็นพื้นฐานอย่างสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ ร่วมมืออันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 3-5)

1.4 ลักษณะของงานชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรม

งานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจเป็นการนำเอาหลักปรัชญาที่ว่า “ตำรวจคือประชาชนและประชาชนก็คือตำรวจ” มาใช้ปฏิบัติ และเป็นการเน้นให้เห็นว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจ ฉะนั้น ตำรวจจึงต้องธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ จากวิวัฒนาการของ

ตำรวจในระยะเริ่มแรก บุคคลที่ทำหน้าที่ตำรวจก็คือประชาชน ต่อมาภายหลังจึงได้มีการจัดตั้งตำรวจเป็นทางการเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมขึ้น โดยเฉพาะ ตำรวจได้รับการพัฒนาเรื่อยมา จนได้ชื่อว่าเป็นหน่วยงานหลักของสังคมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่การพัฒนา ดังกล่าวได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์การตำรวจในลักษณะปิด พยายามให้สามารถทำหน้าที่ป้องกันอาชญากรรมได้ตามลำพัง โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความร่วมมือจากประชาชน เน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ซึ่งได้แก่ การตรวจท้องที่ ผู้ยาม การตั้งจุดตรวจ และการระดมกำลังออกปราบปรามอาชญากรรม สำหรับการติดต่อสื่อสารกับประชาชนจะเน้นเฉพาะในเรื่อง “ การประชาสัมพันธ์ ” อันมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจและการสนับสนุนของประชาชนที่มีต่องานตำรวจ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในลักษณะทางเดียวเท่านั้น จากการใช้ยุทธวิธีแบบตำรวจไม่ได้ผลเท่าที่ควร ประชาชนมีความหวาดหวั่นที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และได้พยายามช่วยเหลือตัวเองในเบื้องต้น ดังจะพบเห็นทั่วไปว่า บ้านต้องมีการสร้างกำแพง สูง ๆ มีเหล็กค้ำใส่หน้าต่าง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้ ผู้บริหารงานตำรวจได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประชาชนที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมอันเป็นปัญหา ส่วนรวมของสังคมงานชุมชนสัมพันธ์จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจปัญหาของตำรวจ มีสัมพันธภาพอันดีกับตำรวจ และเข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน ดังนั้น หลักการที่สำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ อันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม ยังมีความสับสนด้านแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์อยู่บ้างในหมู่ตำรวจ โดยบางคนคิดว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับชุมชน กลุ่มน้อย บางคนมองว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นสิ่งเดียวกับงานประชาสัมพันธ์ หรือบางทีก็มองว่างานชุมชนสัมพันธ์ก็เป็นส่วนหนึ่งของการบริการประชาชนเท่านั้น แต่แท้ที่จริงแล้วงานชุมชนสัมพันธ์เป็นการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพื่อให้อำรวจมีปฏิสัมพันธ์กันดีกับชุมชนมีความเข้าใจในปัญหาซึ่งกันและกัน ตลอดจนร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามหลักการนี้จุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ จึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการที่เกื้อกูลและสนับสนุนซึ่งกันและกันคือ การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (Public Participation) รายละเอียดดังนี้

1.4.1 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ในหน้าที่ของตำรวจ เพื่อมุ่งส่งเสริมความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของตำรวจ สร้าง

ความมั่นใจให้ประชาชนในสมรรถภาพตัวบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้และความตั้งใจจริงของตำรวจ และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตำรวจในด้านต่าง ๆ

1.4.2 การให้บริการแก่ชุมชน (Public Service) เป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความร่วมมือที่ตำรวจจะได้รับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น การดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น กระทำได้หลายรูปแบบทั้งในรูปแบบการนำบริการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน และในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ของตำรวจ

1.4.3 การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (Public Participation) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกับประชาชน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนอาจดำเนินการ โดยการเข้าไปร่วมงานกับสมาคมหรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นแล้ว รวมทั้งประชาชนที่รวมกันเป็นหมู่เหล่า ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกับประชาชนในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ แล้วยังเป็นวิธีการที่จะชี้นำไปประชาชนหันมาให้ความสนใจในปัญหาอาชญากรรมซึ่งชุมชนนั้นประสบอยู่และเข้ามามีส่วนช่วยสนับสนุนตำรวจในการแก้ปัญหา ดังกล่าวต่อไปด้วย (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2549 : 5-7) ที่มาของการดำเนินงาน โครงการชุมชนสัมพันธ์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เป็นต้นมานั้น มีที่มาภายใต้แผนหลัก ดังนี้

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2530-2534)

2. แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1(พ.ศ.2530-2534) สำหรับแนวการดำเนินงาน โครงการชุมชนสัมพันธ์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปัจจุบัน ได้ใช้นโยบาย กฎหมายและแผนหลักต่อไปนี้เป็นกรอบในการดำเนินงาน

2.1 พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547

2.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

2.3 แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2548-2551

2.4 ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดพันธกิจในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมให้อยู่ในระดับที่ไม่กระทบต่อการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขของประชาชน กำหนดให้ส่งเสริมให้มีกิจกรรมชุมชนเข้มแข็งเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมชุมชน/หมู่บ้าน

2.5 นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายเร่งด่วนให้ข้าราชการตำรวจทุกคนยึดปฏิบัติ โดยเคร่งครัด 6 ประการ คือ

2.5.1 การรักษาความมั่นคง

2.5.2 การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.5.3 การทำสงครามกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

2.5.4 การให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน

2.5.5 การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2.5.6 การพัฒนาองค์กรและการบริหาร

1.5 การดำเนินงานของตำรวจต่างประเทศ

Police เป็นคำเรียกตำรวจ ซึ่งใช้ในหลาย ๆ ประเทศ จนกลายเป็นคำสากลของตำรวจ แต่ก็มีบางประเทศเรียกต่างไปบ้าง แต่ก็ยังมีเค้าของคำ Police อยู่ เช่น Poliz ซึ่ง คำว่า Police นี้พระเจ้าชาลส์ ที่ 5 แห่งฝรั่งเศส ทรงบัญญัติไว้ทุกอักษรมีที่มาตามความหมายดังนี้

P มาจาก Politeness หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย

O มาจาก Obedience หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง

L มาจาก Legal Knowledge หมายถึง รู้กฎหมาย

I มาจาก Investigation หมายถึง ความรอบครอบในการสืบสวนสอบสวน

C มาจาก Co-Operation หมายถึง ความสามัคคีในหน้าที่

E มาจาก Energy มาจาก ความเข้มแข็งต่อการทำงานในหน้าที่

การทำงานของตำรวจประเทศต่าง ๆ มีความแตกต่างกันตามสภาพการปกครองของสังคมและวัฒนธรรม ประเทศที่ปกครองระบอบประชาธิปไตย ตำรวจจะมีอิสระในการบริหารงานขององค์กร ประเทศที่ปกครองด้วยระบอบคอมมิวนิสต์ มักจะมีตำรวจอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับทั่วไปดูแลรักษาความสงบของสังคม โดยทั่วไป งานปราบปรามโจรผู้ร้ายมีน้อย เพราะคอมมิวนิสต์จะเข้มงวดมาก ใช้การลงโทษหนักเด็ดขาด ตำรวจระดับพิเศษเป็นตำรวจที่ทำงานใกล้ชิดและสนองนโยบายของผู้บริหารพรรคคอมมิวนิสต์ จะมีอำนาจมากในการใช้ดุลพินิจในการจับกุม โดยใช้อาวุธเป็นที่เกรงขามของประชาชน ดังยกตัวอย่างจากหลาย ๆ ประเทศดังนี้ (ประเทือง ธนิยผล. 2546 : 50 - 61)

1.5.1 ตำรวจอเมริกา

ตำรวจอเมริกา มีวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ยุค คือ

1. ยุคแรก เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1840 – 1930 เป็นยุคที่ตำรวจมีพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่แบบใช้อำนาจ ใช้กำลัง และถูกใช้ให้ไปปฏิบัติไปในทางที่จะเกิดผลประโยชน์แก่นักการเมืองและผู้มีอิทธิพลทางการเงินและพรรคพวก โดยไม่ค่อยคำนึงถึงประชาชน ประชาชนจึงมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตำรวจมาก ส่วนใหญ่จะดูแลปกป้องคุ้มครองกลุ่มผลประโยชน์ ตำรวจยุคนี้เรียกว่า “คนยาม”

2. ยุคที่ 2 เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1930-1970 เป็นยุคปฏิรูป ตำรวจมุ่งเน้นการปราบปรามอาชญากรรม ป้องกันและลดสาเหตุที่จะทำให้เกิดอาชญากรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจยุคนี้จะถือกฎหมายเป็นหลักสำคัญและบังคับใช้กฎหมายตามตัวอักษร จึงเรียกว่ายุค “นิติวิธี” เพราะว่าตำรวจยุค

นี้มีผลงานต่อสู้ป้องกันอาชญากรรมอย่างจริงจัง และได้ผลดีจึงถูกเรียกว่า “มืออาชีพ” ตำรวจมีภาพพจน์ที่ดีขึ้นมากในสายตาของประชาชน ตำรวจมีหน้าที่คุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3. ยุคที่ 3 เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1970- ปัจจุบัน เป็นยุคที่มีวิวัฒนาการต่อเนื่องจากยุคนิติวิธี เมื่อตำรวจใช้วิธีการแบบมืออาชีพปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง จนเกิดผลดีแก่ประชาชนโดยรวม ก็เกิดความศรัทธาไว้วางใจตำรวจประกอบกับเกิดแนวคิดใหม่ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลชุมชนของตน อันจะทำให้สังคมปลอดภัยและสงบเรียบร้อยในขณะเดียวกันฝ่ายตำรวจก็มุ่งเน้นการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ตำรวจช่วยเหลือสังคม ทำตัวใกล้ชิดกับประชาชน สร้างความสัมพันธ์รัฐจักเป็นมิตรกับชุมชน ตำรวจในยุคปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการให้บริการและขอความร่วมมือมากกว่าใช้อำนาจบังคับ ยุคนี้จึงเรียกว่า ยุค “บริการ” ตำรวจยุคนี้เรียกว่า “ตำรวจชุมชน” แนวคิดตำรวจชุมชน ซึ่งมุ่งบริการประชาชนได้แพร่หลายไปทั่วมอเมริกา มีบางรัฐนำวิธีปฏิบัติ นิติวิธี มืออาชีพและบริการชุมชน มาผสมผสานกัน แต่ก็ยังมีตำรวจที่ประพฤติตัวแบบ “คนยาม” ในยุคแรกอยู่ส่วนมากจะเป็นตำรวจในนครใหญ่ เช่น นครนิวยอร์ก

การปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ตำรวจอเมริกาให้ความสำคัญต่องานสายตรวจมาก เมืองต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีกำลังสายตรวจมากถึง 50 เปอร์เซ็นต์ เพื่อรักษาความปลอดภัย เป็นการป้องกันและเข้าแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ ตำรวจในสายงานอื่น ๆ จะต้องถูกหมุนเวียนมาเป็นสายตรวจ

หน่วยพิเศษ SWAT เป็นหน่วยปฏิบัติการพิเศษในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือตัวประกัน การป้องกันลักลอบสังหารบุคคลสำคัญ การควบคุมฝูงชน และกิจการงานที่มีลักษณะพิเศษ เฉพาะได้รับการฝึกอบรมมาพิเศษจะทำงานเป็นทีม FBI (Federal Bureau of Investigation) มีหน้าที่จับกุม สืบสวน สอบสวน คดีพิเศษ เกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ และคดีที่เกินกำลังของตำรวจท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่กว้างขวางมาก ปฏิบัติการได้ทั่วประเทศ ขึ้นตรงต่อสำนักงานกลาง

ปัญหาในการบริหารงานของตำรวจอเมริกา จะคล้ายกับปัญหาของตำรวจในประเทศอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่องชนกลุ่มน้อย ปัญหาเรื่องสีผิว ปัญหาเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทนของตำรวจ ปัญหาเรื่องการใช้และพกพาอาวุธปืน ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ปัญหาของความเครียด

1.5.2 ตำรวจอังกฤษ

การบริหารงานของตำรวจอังกฤษ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของพลเมืองในท้องถิ่น โดยผ่านทางผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งพลเมืองในท้องถิ่นนั้นได้เลือก ให้มาบริหารดูแลท้องถิ่นในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารท้องถิ่น มีลักษณะเป็นหน่วยในแต่ละหน่วยงานของตำรวจจะมีพลเรือนรวมอยู่ด้วย (พลเรือนมาจากการเลือกตั้ง) จะขึ้นตรงต่อหน่วยเหนือ คือ รัฐมนตรีมหาดไทย ไม่มีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีแต่กรมกิจการตำรวจ และลดอาชญากรรม (Policing and Crime

Reduction) ตำรวจไม่พกอาวุธปืน มีเพียงกระบอง มีวิธีการตรวจความปลอดภัยของประชาชนด้วยการเดินสายตรวจ มักจะไม่ใช้ “รถสายตรวจ” การเดินตรวจตราทุกชุมชนอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ตำรวจรู้จักและคุ้นเคยกับประชาชนมากกว่าตำรวจอเมริกา คนอังกฤษให้ความร่วมมือและช่วยเหลือตำรวจในการให้ข่าว แจ้งเบาะแสแห่งคดี แจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายเป็นอย่างดี เพราะตำรวจอังกฤษสร้างชุมชนสัมพันธ์ดี

ปัญหาในการบริหารงานของตำรวจอังกฤษ คล้ายกับตำรวจประเทศอื่น ๆ ที่โดดเด่นคือ โนนครหลวง มักมีปัญหาเรื่องคอร์รัปชันกินสินบน เรียกค่าคุ้มครองจากธุรกิจใหญ่ ๆ

1.5.3 ตำรวจรัสเซีย

ตำรวจรัสเซียมี 2 ประเภทคือตำรวจส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยทางสังคมปราบปรามอาชญากรรม ตำรวจประเภทนี้ปกติจะไม่พกอาวุธให้เห็น มีกระบองประจำกาย เพราะสภาพอาชญากรรมของรัสเซียไม่ค่อยมีอาชญากรรมร้ายแรง เพราะประชาชนหาอาวุธปืนยากมาก การปกครองของพรรคคอมมิวนิสต์เข้มงวด ใช้การลงโทษค่อนข้างแรง มีบทลงโทษสูง ตำรวจอีกประเภทหนึ่งคือ (Komitet Gosudarstvennoi Bezopasnost : KGB เป็นชื่อย่อเรียกตำรวจที่ทำหน้าที่คล้ายตำรวจ สันติบาลของไทย หรือคล้าย (Federal Bureau of Investigation : FBI) ของอเมริกา โดยทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยของผู้บริหารพรรคคอมมิวนิสต์ และทำหน้าที่เกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ สนองนโยบายของพรรคคอมมิวนิสต์ รวมทั้งปฏิบัติงานด้านราชการลับทั้งภายใน และภายนอกประเทศ ประชาชนทั่วไปจะเกรงขามตำรวจ KGB มากกว่าตำรวจทั่วไป การปฏิบัติหน้าที่ตรวจความเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยจะเคร่งครัดในการตรวจ โดยเฉพาะเรื่องการตรวจเอกสารบัตรประจำตัว วิชา ของชาวต่างชาติ ชาวรัสเซียทั่วไปมีทัศนคติไม่ค่อยชอบตำรวจนัก มีคำแสลงเรียกตำรวจว่า “แมนเตีย” เป็นคำแสดงความรู้สึกว่ามีคนมองเป็นพวกริดไถ ใช้อำนาจไม่ยักยั้งด้วยและมักมีเรื่องตลกเสียดสีตำรวจอยู่บ่อย ๆ ในวงสนทนา

1.5.4 ตำรวจจีน

ตำรวจประเทศจีน มีสถานะและรูปแบบการบริหารงานแบบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขึ้นอยู่กับกระทรวงรักษาความมั่นคงสาธารณะ (Public Security Ministry) มีรัฐมนตรีว่าการ และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงรักษาความมั่นคงสาธารณะ เป็นผู้บังคับบัญชา ตำรวจจีนมี 2 ประเภท คือ

1. ตำรวจติดอาวุธ (Armed Police) เป็นกองกำลังกึ่งทหาร มียศ มีหน้าที่โดยตรงรับผิดชอบการปราบปรามอาชญากรรมที่ร้ายแรง รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และสถานที่สำคัญรวมทั้งรักษาชายแดน

2. ตำรวจทั่วไป (Civilian Police) มีสถานะเป็นพลเรือนไม่มียศ เงินเดือนน้อยกว่าตำรวจกึ่งทหารถึง 15% จะไม่พกอาวุธ มักใช้กระบอง มีหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

สำนักงานตำรวจแห่งชาติของจีนจะแบ่งเป็นกรม เช่นกรมปราบปรามยาเสพติด กรมตำรวจจราจร สถิติอาชญากรรมของประเทศจีนมีน้อยมากเมื่อเทียบกับประชากรกว่าพันล้านคน อาจเป็นเพราะระบบการปกครองแบบคอมมิวนิสต์ มีการลงโทษหนักและรุนแรง

1.6 งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของต่างประเทศ

เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นำเอาองค์ความรู้และรูปแบบในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ที่ปฏิบัติได้ผลดีในต่างประเทศ เช่น ระบบ Koban ของประเทศญี่ปุ่น ระบบ Neighborhood Police Post ของประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศในแถบเอเชียเช่นเดียวกับประเทศไทย มาผสมผสานกับรูปแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการอยู่ และปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมของไทย จึงเป็นที่น่าสนใจว่างานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของประเทศที่ประสบผลสำเร็จนั้นมีการดำเนินงานอย่างไร

1.6.1 งานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศญี่ปุ่น

งานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศญี่ปุ่น (อ้างถึงใน พิทยา กล้าอม. 2545, น. 22-25) ได้กล่าวถึงระบบดูยาม (The Koban System) คิดค้นขึ้นโดยตำรวจญี่ปุ่น เน้นการปฏิบัติหน้าที่ในดูยามหรือที่พักสายตรวจซึ่งมีอยู่ทั่วไปในย่านชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปฏิบัติงานทั้งในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและด้านการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด เนื่องจากตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ซึ่งมีโอกาสได้พบปะและสัมผัสกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา สามารถระงับเหตุร้ายได้ทันทั่วทั้งที่และยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตำรวจกับประชาชนอีกด้วย ในประเทศญี่ปุ่นมีดูยามและที่พักสายตรวจรวมกันประมาณ 15,000 แห่ง ทั่วประเทศ (เป็นดูยาม 6,000 แห่ง และที่พักสายตรวจ 9,000 แห่ง) ซึ่งชาวญี่ปุ่นรู้จักดีในชื่อ “Koban” โคบัน ระบบนี้มีจุดเด่นที่ใช้คนน้อย แต่สามารถรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนได้ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติตามระบบนี้ให้ได้ผล ตำรวจจะต้องได้รับความร่วมมือและความเชื่อถืออย่างสูงจากประชาชนในชุมชนด้วย

1. การปฏิบัติการของตำรวจท้องที่

ดูยามและที่พักสายตรวจ ถือเป็นฐานปฏิบัติการทั้งด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และในด้านชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจท้องที่ ตำรวจท้องที่กำลังพลประมาณ 40 % ของจำนวนตำรวจทั้งหมดประมาณ 9,000 นาย ปฏิบัติการวันละ 24 ชั่วโมงทุกวัน ไม่มีวันหยุด การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท้องที่ที่จะครอบคลุมภารกิจทั้งหมด ในขณะที่เดียวกันก็มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และทำหน้าที่ได้อย่างฉับพลันเมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้าย กำลังของตำรวจท้องที่ส่วนใหญ่จะประจำอยู่ที่ดูยามหรือที่พักสายตรวจ โดยมีส่วนหนึ่งประจำที่รถสายตรวจซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ประมาณ 3,000 คัน โดยมีการติดต่อสื่อสารกับศูนย์วิทยุ รถสายตรวจเหล่านี้สามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง จึงเป็นหน่วยสนับสนุนที่สำคัญ โดยมีศูนย์ที่ตั้งอยู่ที่กองกำกับการ

(Head Quarters) ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นฝ่ายติดต่อประสานงาน นอกจากนี้ยังมีหน่วยปฏิบัติการอื่น ๆ ที่ช่วยเสริมการปฏิบัติของตำรวจท้องที่ เช่น ตู้ยามรักษาการณ์ จุดตรวจ ตู้ยามเคลื่อนที่ หรือตู้ยามชั่วคราว

2. ระบบตู้ยาม (The Koban System) ตู้ยาม (Hashutsusho) และที่พักระบายตรวจเป็นหน่วยปฏิบัติพื้นฐานของตำรวจท้องที่ใช้เป็นที่รับแจ้งเหตุ ตั้งขึ้นในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจ โดยพิจารณาถึงจำนวนประชากร ขนาดของพื้นที่ อาณาเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจและท้องที่ที่เกิด ตู้ยามนี้ชาวญี่ปุ่นรู้จักดีในชื่อ Koban ระบบ โคบัน มีในญี่ปุ่นประเทศเดียว ซึ่งตำรวจประจำ โคบัง จะปฏิบัติหน้าที่อย่างทันทีเมื่อเกิดเหตุร้ายและในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ตำรวจเหล่านี้จะปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ด้วยการทำความรู้จักและสนิทสนมกับคนในชุมชน จนกระทั่งถือว่าโคบังเป็นแหล่งกำเนิดและสัญลักษณ์ของความปลอดภัยของประชาชน

2.1 ตู้ยาม (Hashutsusho) หรือ Koban เป็นฐานปฏิบัติการที่สำคัญของตำรวจท้องที่อยู่ภายใต้การปกครองของสถานีตำรวจ ตำรวจที่เข้าเวรประจำที่ตู้ยามจะเป็นสายตรวจส่งมาจากตำรวจและจะสังเกตการณ์ที่ตู้ยามนั้น โดยแบ่งเป็นผลัดหมุนเวียนกันไป ผลัดละ 4 นายแบ่งเป็น 3 ผลัดรวม 12 นาย มีตู้ยามทั้งหมด 6,000 แห่งทั่วประเทศ

2.2 ที่พักระบายตรวจ (Chuzaiشو) หรือ Residential Police Box เป็นอาคารที่พักอาศัยที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่ 1 นาย พักอยู่กับครอบครัว ที่ตั้งของที่พักระบายตรวจมักจะตั้งอยู่ในเขตชนบทและหมู่บ้านต่าง ๆ ในท้องที่ห่างไกล ซึ่งจะตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหรือกำนัน ปัจจุบันมีที่พักระบายตรวจประมาณ 9,000 แห่งทั่วประเทศ

2.3 ปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์

ตำรวจท้องที่ที่พักระบายอยู่ที่ตู้ยามหรือที่พักระบายตรวจจะต้องทำหน้าที่รักษาการณ์ออกตรวจและเยี่ยมบ้านในเขตที่รับผิดชอบ สืบสวนหาข่าวและในขณะเดียวกันจะต้องป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อำนวยความสะดวก แนะนำเยาวชน ป้องกันอุบัติเหตุ ติดตามสถานการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในเขตที่รับผิดชอบ

การปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจญี่ปุ่น มี 2 ลักษณะ คือ

2.3.1 ปฏิบัติการในที่ตั้ง โดยตำรวจจะประจำตู้ยามหรือที่พักระบายตรวจใช้วิธีการยื่นรักษาการณ์ หรือเฝ้าสังเกตการณ์อยู่บริเวณที่ตั้ง เพื่อคอยปรากฏตัวให้ประชาชนที่สัญจรไปมาเห็น โดยเด่นชัด คอยบริการหรือป้องกันอาชญากรรมตลอดจนรับแจ้งเหตุด้วย

2.3.2 ปฏิบัติการนอกที่ตั้ง ตำรวจจะต้องออกตรวจพื้นที่รับผิดชอบนอกสถานที่ตั้ง ซึ่งต้องทำอย่างเข้มงวด เพื่อให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนในท้องที่รับผิดชอบ ยุทธวิธีหนึ่งซึ่งตำรวจญี่ปุ่นใช้ในการปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์อย่างได้ผล คือ การเยี่ยมเยียนประชาชน ระหว่างการตรวจท้องที่ ตำรวจจะแวะเยี่ยมบ้านประชาชนในเขต เพื่อประสานงานและเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับ

ชาวบ้าน โดยรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชาวบ้าน โครงการที่น่าสนใจ คือ การจัด “เดือนแห่งความปรารถนาของชาวประชา” ในเดือนพฤษภาคมของทุกปี โดยตำรวจจะออกเยี่ยมบ้าน และประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่และใช้สื่อทุกรูปแบบ เพื่อที่จะทราบความต้องการของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจ นอกจากนี้ยังมีการออกจุลสารเพื่อกระชับความสัมพันธ์กับชาวบ้านและให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์จุลสารเหล่านี้ตำรวจห้องที่จัดพิมพ์ขึ้นเอง ชาวบ้านรู้จักกันดีในชื่อ “หนังสือพิมพ์ผู้ยาม” โดยมีข่าวอาชญากรรมและมาตรการในการป้องกันเหตุ ฯลฯ และในระหว่างออกตรวจเยี่ยมประชาชนจะมีการเสียบบัตรตรวจไว้ที่บ้านซึ่งปิดประตูหน้าต่างไม่เรียบร้อย และยังมี “จดหมายน้อย” ไปยังผู้ปกครองชมเชยเด็กที่ทำความดีหรือดักเตือนเด็กที่เกเรชุกชน

1.6.2 งานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศสิงคโปร์

งานชุมชนสัมพันธ์ในประเทศสิงคโปร์ (พิทยา กล้าแอม. 2545 : 28-33) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความคิดเบื้องต้นของการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจสิงคโปร์ เห็นว่าประชาชนมีความสำคัญยิ่งในการร่วมป้องกันตนเองและป้องกันอาชญากรรมในชุมชน เพราะประชาชนเป็นแหล่งข่าวที่ดีและได้ประสบสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ย่อมที่จะเชื่อถือได้ กล่าวโดยสรุปก็คือ การป้องกันอาชญากรรมจะประสบผลสำเร็จอย่างสูงและมีประสิทธิภาพจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน

1.6.3 แนวความคิดในการป้องกันอาชญากรรม

จากแนวความคิดเบื้องต้นดังกล่าว ประกอบกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสิงคโปร์ จึงสามารถสรุปประเด็นสำคัญของแนวความคิดเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวในการป้องกันอาชญากรรมได้ 3 ประเด็นใหญ่ คือ

1. สาธารณชนควรจะต้องรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินและความกินดีอยู่ดีของประชาชนส่วนรวมของประชาชน

2. อาชญากรรมจำนวนมากเกิดจากความประมาทของผู้เสียหายเอง

3. อาชญากรรมบางประเภทสามารถป้องกันได้ง่ายๆ เช่น พวงจี้แฉะ ลักทรัพย์ในทะเลสาบหรือการลอบทำร้ายร่างกาย หากประชาชนพึงระลึกถึงการป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา

ตำรวจสิงคโปร์ จึงได้วางแนวทางในการชักชวนมวลชนเข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันอาชญากรรม โดยได้กำหนดแนวทางไว้ 3 แนวทาง คือ

1. ปรับปรุงวิธีการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของตำรวจให้เปิดช่องสำหรับการเข้ามีส่วนร่วมของประชาชน

2. ส่งเสริมแผนงานและ โครงการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจที่มีอยู่ ให้ได้รับการปฏิบัติจัดทำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยสร้างความเข้าใจและขอรับการสนับสนุนจากประชาชน

3. ดำรงความสนใจและพัฒนาโครงการใหม่ ๆ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความคิดริเริ่มของประชาชนในพื้นที่เองก็ได้

ตำรวจสิงคโปร์จึงได้กำหนดเป้าหมายในการเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนไว้ 3 ประการ คือ

1. ให้การศึกษาแก่สาธารณชน โดยเฉพาะเยาวชนคนหนุ่มสาวให้มีจิตสำนึกในการป้องกันอาชญากรรม
2. เร่งระดมความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรมจากประชาชนให้มีสัมฤทธิ์ผลออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน
3. ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ การป้องกันอาชญากรรมในทุกวิถีทางและในทุกรูปแบบ

นอกจากจะใช้นโยบายการป้องกันอาชญากรรมการปราบปรามด้วยการบังคับใช้กฎหมายแล้ว การเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างทั่วถึงและใกล้ชิด ด้วยการมีหน่วยงานระดับสถานีตำรวจใหญ่อยู่ 7 สถานีทั่วประเทศ โดยอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหน่วยงาน Land Division ซึ่งขึ้นการบังคับบัญชาโดยตรงกับ Commissioner of Police แล้ว ยังมีการกระจายสถานีตำรวจย่อย ๆ ลงไปยังพื้นที่เล็ก ๆ อีกถึง 73 สถานีแล้วในปัจจุบัน ซึ่งยังไม่ครบจำนวนเป้าหมายที่วางไว้ว่าจะจัดตั้งทั้งหมด ทั่วประเทศถึง 91 สถานี โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสถานีตำรวจใหญ่ (Commander of the Police Division) ทั้ง 7 สถานีตำรวจท้องถิ่นนี้มีชื่อเรียกว่า “Neighborhood Police Post” (NPP) รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนอย่างใกล้ชิด เรียกได้ว่าร่วมทุกข์ร่วมสุขในพื้นที่อย่างสนิทสนมยาวนานและต่อเนื่องมานานับสิบปีแล้ว

ที่มาและความสำคัญในการจัดตั้งสถานีตำรวจท้องถิ่น

ระบบสถานีตำรวจท้องถิ่นได้เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ.2527 ในเขตพื้นที่เปาปาโย (Toa Payoh) ซึ่งเป็นการแสดงถึงศรัทธาใหม่ของกิจการตำรวจในประเทศสิงคโปร์ จาก “ระบบโคบัน” ของประเทศญี่ปุ่นประเทศสิงคโปร์ได้นำมาประยุกต์ ใช้ให้สอดคล้องควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ แต่ละสถานีตำรวจท้องถิ่นนั้น จะได้รับการบรรจุเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการฝึกฝนมาเป็นพิเศษและผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านเรือน การใช้รถจักรยานหรือรถจักรยานยนต์เข้าไปในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนพร้อมที่จะให้การสนับสนุนในการแจ้งข้อมูลข่าวอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้น ได้มากยิ่งขึ้น

ในแผนงานระยะที่ 2 ซึ่งเป็นห่วงระยะการดำเนินการในระหว่างปี พ.ศ. 2527-2531 ได้มีการจัดตั้งสถานีตำรวจท้องถิ่นขึ้น จำนวน 50 สถานี ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติการทั้งหมด 50 เขตพื้นที่ และในแผนงานระยะสุดท้าย คือระหว่างปี พ.ศ. 2532-2535 มีการก่อสร้างสถานีตำรวจท้องถิ่นแล้วเสร็จไปอีก 23 สถานี ครอบคลุมพื้นที่ในเขตชุมชนใหม่อีก 23 เขตพื้นที่ หากเสร็จสมบูรณ์จริง ๆ

แล้ว จะมีการจัดตั้งสถานีตำรวจท้องถิ่นจนครบทั้งสิ้น 91 สถานี ซึ่งจะครอบคลุมไปทั่วเกาะสิงคโปร์ แผนงานนี้จะมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปได้ตามความจำเป็นในอนาคต

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ (Non performing Personnel : NPP)

1. เขตรับผิดชอบของ NPP แต่ละแห่งจะเป็นเขตรับผิดชอบขนาดเล็ก หน่วย NPP แต่ละแห่งจะปฏิบัติงานอยู่สถานีละประมาณ 30 นาย
2. เจ้าหน้าที่ของ NPP จะผ่านการคัดเลือกแล้วอบรมในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่และดีที่สุด
3. หน่วยงานของ NPP จะถูกจัดตั้งอยู่ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เช่น ห้วมุมตึกและแฟลตทั้งหลาย โดยเฉพาะในที่ที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น จะมีหน่วย NPP เพิ่มขึ้นเป็น 2 หรือ 3 สถานีตามความเหมาะสม
4. NPP เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เจ้าหน้าที่ของ NPP จะมีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับประชาชนในเขตรับผิดชอบ สามารถรู้ถึงปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างดี
5. ถึงแม้การจัดตั้ง NPP จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แต่ในการปฏิบัติจริงและ NPP คือหน่วยงานที่ให้บริการแก่สังคมในหลาย ๆ ด้าน
6. หน่วยงาน NPP ให้บริการแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง
7. NPP เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้หลายอย่าง เช่น ที่ตั้งของสถานีที่สำคัญต่าง ๆ เรื่องราวการจราจร อุบัติเหตุทางจราจร หรือทรัพย์สินที่สูญหาย ฯลฯ และหากมีปัญหาที่ NPP ไม่สามารถดำเนินการให้ตามอำนาจหน้าที่ได้ก็จะช่วยแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้
8. NPP จะแนะนำและให้ข้อมูลในการป้องกันอาชญากรรมการดูแลรักษาทรัพย์สิน และความปลอดภัยของชีวิตของประชาชนโดยการจัดนิทรรศการ และการสัมมนาการป้องกันอาชญากรรมในเขตที่รับผิดชอบ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ NPP จะเข้าพบปะพูดคุยกับประชาชนถึงบ้านพักอาศัยของประชาชนเป็นรายครอบครัว
9. NPP สามารถรับแจ้งความหรือคำร้องเรียนจากประชาชนและสามารถดำเนินการในกรณีนั้น ๆ ได้เอง โดยไม่ต้องรายงานไปยังสถานีตำรวจใหญ่ในส่วนการบังคับบัญชาของ Land Division ก่อนก็ได้ เช่น กรณีได้รับการร้องเรียนเรื่องเสียงดังรบกวน การทะเลาะวิวาท การสูญหายของทรัพย์สิน ยกเว้นกรณีการฆาตกรรม หรือบรรดาคดีอุกฉกรรจ์ทั้งหลาย NPP จะต้องรายงานไปยังสถานีตำรวจใหญ่ในแต่ละท้องที่เพื่อดำเนินการต่อไป
10. การให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้าย นอกจากจะใช้บริการของ NPP แล้ว ประชาชนยังสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุด่วน หมายเลขโทรศัพท์ 999 และศูนย์รับ

แจ้งเหตุด่วน จะสั่งการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในเขตซึ่งพร้อมปฏิบัติการได้อย่างลับพลัน
ดำเนินการให้ได้ทันที

11. เจ้าหน้าที่ตำรวจของ NPP จะออกลาดตระเวนตรวจท้องที่ที่รับผิดชอบเพื่อ
ดูแลความสงบเรียบร้อย โดยใช้การเดินเท้าและใช้รถจักรยานสองล้อออกตรวจท้องที่ตลอดเวลา

12. รถยนต์สายตรวจของสถานีตำรวจหลัก ในสังกัดของ Land Division จะออก
ลาดตระเวนตรวจท้องที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจของ NPP ก็สามารถ
ติดต่อประสานงาน ขอความช่วยเหลือได้ทันที โดยใช้การติดต่อทางวิทยุ

โดยสรุป ระบบตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของแต่ละประเทศ แม้จะมีรูปแบบที่แตกต่างกัน
แต่จะมีการคำนึงถึงความร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายใน
การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในชุมชนของตนเอง และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
ระหว่างเพื่อนบ้านอยู่ใกล้เคียงกัน

1.7 งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในประเทศไทย

ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในไทย ตำรวจไทยเริ่มรู้จักและใช้ทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์มาตั้งแต่
2531 นับเวลาได้มากกว่าสี่สิบปีมาแล้ว แต่ตำรวจส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจและยังทำงานแบบเก่า ที่สำคัญ
อาชญากรรมยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มสูงขึ้น หากวิธีที่ใช้อยู่ไม่ได้ผล ก็ควรใช้วิธีใหม่
ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ออกมาเป็นระยะเพื่อนำแผน
แม่บทมาใช้ในงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2530 -2534) และเริ่ม
ปฏิบัติอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ.2531 แผนแม่บทกรมตำรวจ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2540-2544) ให้
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนงาน/โครงการ/คำขอ
งบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ปรากฏในแผน
แม่บทดังกล่าว ซึ่งได้กำหนดให้มีแผนด้านประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานชุมชนและ
มวลชนสัมพันธ์จึงเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2531 ต่อเนื่องมา จากนั้นคำสั่งสำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ ที่ 33/2542 เรื่อง ให้ใช้แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี
งบประมาณ 2542 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
จึงให้ใช้แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2542 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม
2541 ถึง 30 กันยายน 2542 เป็นต้นไป (ประชา พรหมนอก.2542 :คำสั่ง) จากนั้นคำสั่งสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ ที่ 895/2547 เรื่อง แผนปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2548 เพื่อให้
การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปี 2548 เป็นไปด้วย
ความเรียบร้อย บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้แผนปฏิบัติการชุมชนและ
มวลชนสัมพันธ์ ประจำปี 2548 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 30 กันยายน 2548 เป็นต้นไปและให้

หน่วยงานทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบยึดถือและดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามแผนที่กำหนด(โกวิท วัฒนะ. 2547 : คำสั่ง)

1.7.1 ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ทฤษฎีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีต้นกำเนิดจากสหรัฐอเมริกา ช่วงก่อนทศวรรษที่ ๒๐ โดยแต่เดิมนั้น การพัฒนาองค์กรตำรวจจะเป็นไปในลักษณะปิด (Closed System) เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต โดยพยายามให้ตำรวจสามารถทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้ตามลำพัง โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอความร่วมมือจาก ชุมชนและประชาชน แต่ให้เน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณี ซึ่งได้แก่ การตรวจท้องที่ การตั้งจุดตรวจ การระดมกำลังออกปราบปรามอาชญากรรม หรือเรียกว่า วิธีการทำงานของตำรวจแบบดั้งเดิม (Traditional Policing) จากการใช้ระบบปิดและการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบจารีตประเพณีดังกล่าว ปรากฏว่าการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมยังไม่เป็นผล กล่าวคืออัตราการเกิดอาชญากรรมยังคงเพิ่มสูงขึ้น ประชาชนยังมีความหวาดหวั่นที่จะตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม และยังคงส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน ตำรวจไม่ได้รับความเคารพนับถือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ หรือหากมีก็น้อยมากทั้งตำรวจและประชาชนต่างมีทัศนคติที่ไม่สู้ดีนักต่อกัน ความสัมพันธ์เห็นห่างออกจากกัน ฮาริงตัน (1981) เรียกความสัมพันธ์แบบนี้ว่า “แบ่งเขาแบ่งเรา” (Us Versus Them) หลักการทำงานแบบนี้ถูกตั้งคำถามถึงความเหมาะสมที่ไม่สามารถยับยั้งการเกิดเหตุร้ายได้และยังส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่ไม่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน จึงเป็นที่มาของทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (ประชัย เปรียญสมบุรณ์. 2545 : 3)

1.7.2 การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อาจพิจารณาเป้าหมายออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) ส่วนชุมชน 2) ส่วนกลุ่มบุคคล การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์โดยพิจารณาจากลักษณะชุมชนนั้นมีความสำคัญอย่างมาก การกำหนดว่า บริเวณพื้นที่ใด ควรเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใด และจะได้ประโยชน์อะไรต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม มีผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ซึ่งชุมชนนั้นแบ่งได้หลายชนิดคือ

1) ชุมชนสภาพพื้นที่ (Territorial Community) ได้แก่ พื้นที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่ในขอบเขตเดียวกัน โดยสภาพภูมิศาสตร์ หากประชาชนได้พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว ก็ถือว่าอยู่ในชุมชนนั้น

2) ชุมชนตามผลประโยชน์ร่วมกัน (Interest Community) ได้แก่การรวมตัวเป็นชุมชนขึ้นมา เนื่องจากการมีผลประโยชน์อย่างเดียวกัน ร่วมกัน โดยไม่คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ หรือบริเวณที่มีขอบเขตอย่างเล็ก ชุมชนนี้อาจมีการขยายตัวได้กว้างออกไปได้ทราบเท่าที่กลุ่มประชาชนที่มีผลประโยชน์อย่างเดียวกันมีความต้องการแบบเดียวกันเพิ่มมากขึ้น เช่นประชาชนตามตรอกซอยต่าง ๆ ที่มาจับซื้อจักรยานยนต์รับจ้างอาจมาจากพื้นที่ห่างไกล แต่มีผลประโยชน์เช่นเดียวกัน คือมา

รวมกันเป็นกลุ่มรถจักรยานยนต์รับจ้างตามตรอกซอยต่างๆ หรือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ที่มาค้าขาย
สินค้ากันตามย่านชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

3) ชุมชนตามความผูกพันด้านจิตใจ (Attachment Community) ได้แก่ ชุมชน ที่
ประชาชนมีความรู้สึกผูกพันที่เข้ามาในชุมชนนั้นๆ เป็นลักษณะของจิตใจที่มีความผูกพันกับพื้นที่
นั้นๆ มีความเต็มใจที่จะเข้ามาอยู่ในชุมชนนั้นๆ อย่างมั่นคง เช่น ชุมชนที่มักเป็นที่รวมของชาวอีสาน
หรือคนต่างชาติเป็นต้นรูปแบบทั้งสามของชุมชนนี้ในบางครั้งซ้ำซ้อนกัน ชุมชนตามผลประโยชน์
บ่อยครั้งกระจายอยู่ในชุมชนตามสภาพพื้นที่ เช่น ชุมชนท้องถิ่นหนึ่งอาจประกอบด้วยชุมชนทาง
ศาสนา ชุมชนธุรกิจการค้าชุมชนหาบเร่ เป็นต้น การแบ่งแยกของชนิดชุมชนดังกล่าว อาจมีประโยชน์
ในการที่จะทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับเพื่อน
บ้านใกล้เคียงกันเพียงใดและความเข้าใจเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการใช้ดุล
พินิจพิจารณาความยากง่ายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ในท้องที่ใดท้องที่หนึ่ง เช่น ชุมชนตาม
ความผูกพันย่อมมี แนวโน้มในการให้ความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของชุมชนได้ง่ายกว่าคั้งนั้น ในการ
พิจารณาเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ จึงควรสรรหาพื้นที่ที่มีลักษณะชุมชน
ตามความผูกพันด้วยจิตใจและชุมชนตามผลประโยชน์ร่วมกัน และชุมชนสภาพพื้นที่ตามลำดับ

2. ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ การปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ มี
เป้าหมายสุดท้ายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนและสมาชิกของชุมชนมีความสามารถในการ
ป้องกันตนเองจากปัญหาอาชญากรรมยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย และปัญหาอื่น ๆ ได้ในระดับหนึ่ง
ตลอดจนให้มีความเต็มใจร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย เพื่อให้เกิดความ
สงบสุขขึ้นในสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ได้แก่ ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์จะ
ออกดำเนินการ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ ให้ความรู้แก่ประชาชน
เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมสนับสนุน
ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การดำเนินการประกอบด้วย 3 ขั้นตอน 7 กิจกรรม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม

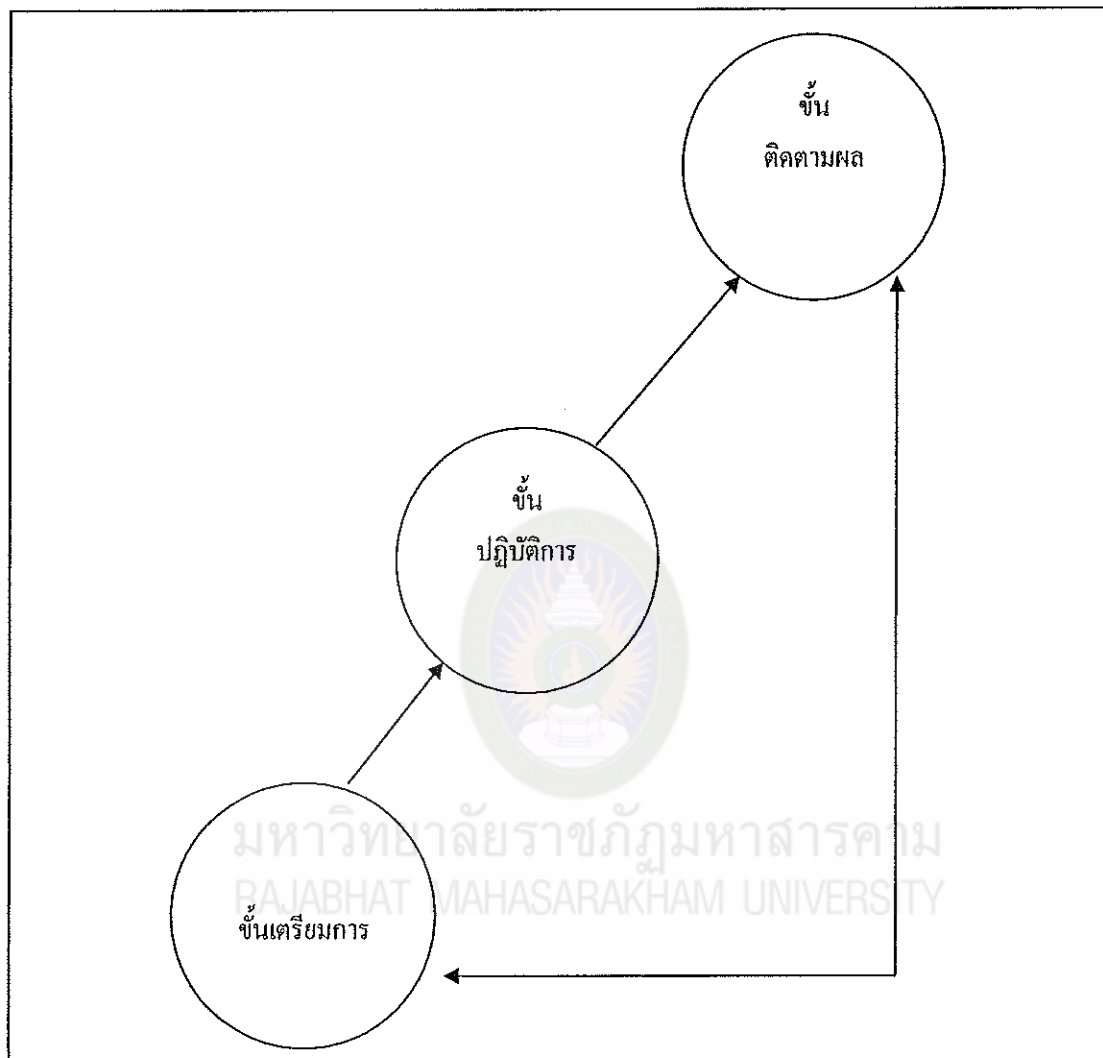
- 1.1 การพบปะเยี่ยมเยียนและร่วมกิจกรรม
- 1.2 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาชุมชน
- 1.3 การประชุมวางแผนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นปฏิบัติการ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม

- 2.1 การจัดระบบงานและประเมินความพร้อม
- 2.2 การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชน
- 2.3 การจัดระบบประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับตำรวจ

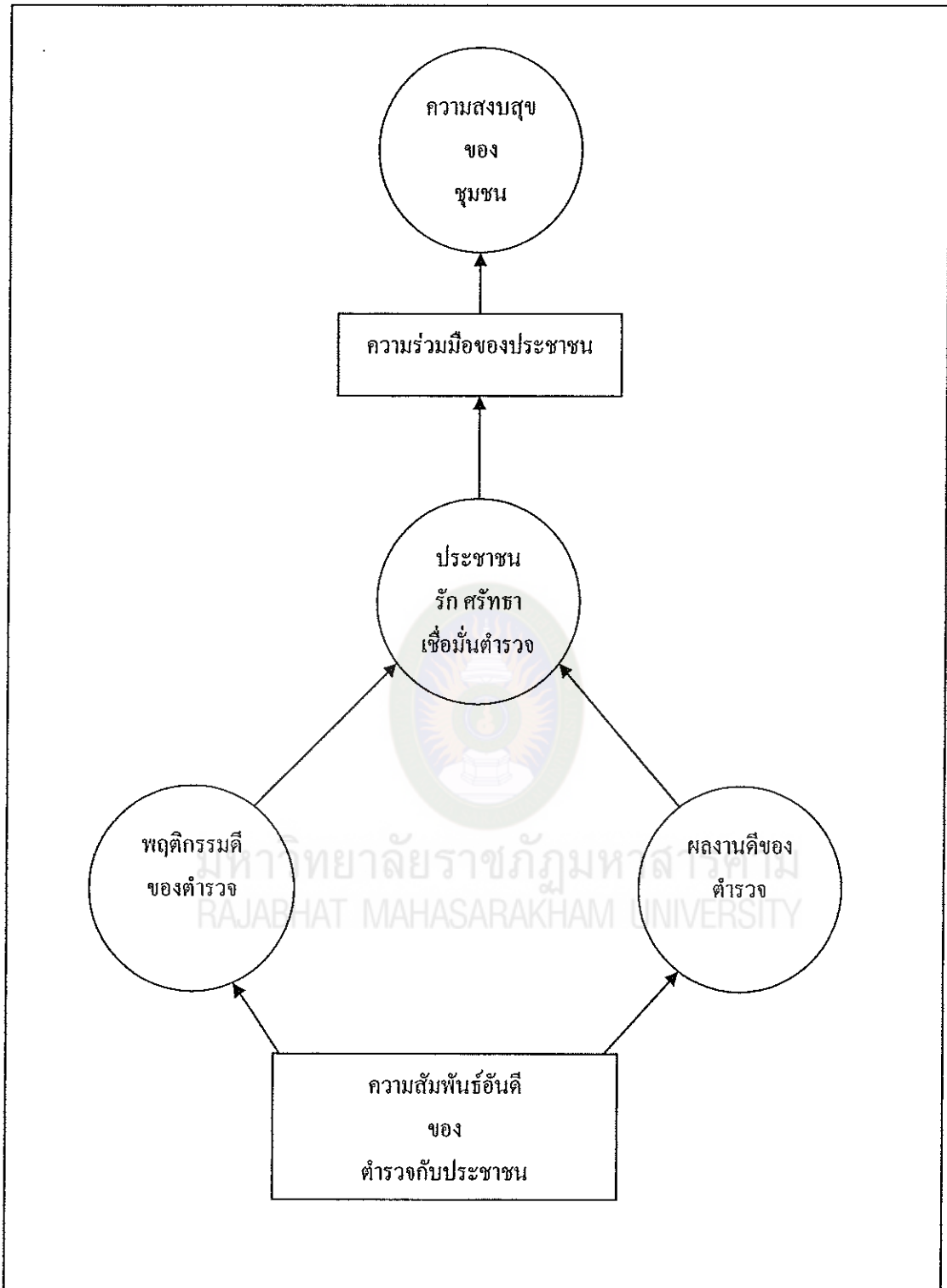
ขั้นตอนที่ 3 ขั้นติดตามผล ประกอบด้วย 1 กิจกรรม

การติดตามผล ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข (ตำรวจแห่งชาติ. 2549 : 25-33)



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2549 : 37)



แผนภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างงานชุมชนสัมพันธ์
ที่มา : แนวทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์. (2549 : 36)

1.8 สภาพและปัญหาของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

งานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องและพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ แต่ก็ยังพบกับปัญหา ดังนี้

1.8.1 ปัญหาด้านตำรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจบางส่วนยังมีจิตสำนึกภุคกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ตำรวจบางส่วนไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานชุมชนสัมพันธ์ ขาดความเข้าใจขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างแท้จริง ตำรวจบางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญและไม่มีความเข้าใจงานชุมชนสัมพันธ์อย่างแท้จริง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2549)

1.8.2 ปัญหาด้านประชาชน

ประชาชนจำนวนมากยังมีความเข้าใจว่า การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมเป็นหน้าที่ของตำรวจแต่เพียงฝ่ายเดียว ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการ ขาดความเข้าใจและตระหนักว่าภัยจากอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคมที่ทุกคนจะต้องร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข ประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่พอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ โดยเห็นว่าตำรวจสนใจเฉพาะคดีที่สำคัญและเป็นที่สนใจของสื่อมวลชน แต่ไม่ให้ความสำคัญต่อคดีที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเท่าที่ควร หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจมีทั้งการบังคับใช้กฎหมายและการบริการประชาชน การที่ตำรวจเน้นประชาชนในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัดทำให้ขัดแย้งกับการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนอยู่ในตัวเอง ทำให้เกิดความหวาดระแวงมากกว่าเชื่อถือและศรัทธาในตำรวจ ประชาชนและสังคมเรียกร้องต้องการประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของตำรวจ โดยขาดความเข้าใจว่าในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมนั้นประชาชนเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหา เพราะประชาชนเป็นบุคคลแรกที่พบเหตุ ประชาชนจำนวนมากยังขาดการเสียสละเพื่อประโยชน์ในการมีส่วนร่วม จึงเป็นอุปสรรคในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2546 : 14-15)

1.8.3 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

ในหน่วยงานที่ควบคุมการปฏิบัติ องค์กรที่รับผิดชอบงานอำนวยการและประสานการปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี และหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งจะออกไปปฏิบัติงานภาคสนามยังไม่สามารถพัฒนาขีดความสามารถให้การปฏิบัติงานเป็นไปในเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดกำลังพลซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการปฏิบัติงานและประสานงานชุมชนสัมพันธ์ ทำให้การปฏิบัติงานไม่

ขาดจากหน้าที่เดิม ต้องทำงานหลายหน้าที่ ข้าราชการตำรวจหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ บางหน่วย บางระดับบางคน ไม่ตระหนักและขาดความเข้าใจขั้นพื้นฐานในการบริหารงานชุมชนสัมพันธ์ โดยอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่างานชุมชนสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด มิใช่งานของหน่วยในระดับผู้รับผิดชอบพื้นที่โดยตรง การพิจารณาบำเหน็จความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายของบางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญต่อข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และการแต่งตั้งโยกย้ายบ่อยเกินไปนั้นยังส่งผลให้งานขาดความต่อเนื่องและผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ

การจัดชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ของบางหน่วย ยังมีได้คัดเลือกจากบุคลากรในพื้นที่ หรือผู้ที่มีความรู้ ทักษะ มีบุคลิกเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและสมัครใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อย่างแท้จริง เป็นอุปสรรคต่อการขยายผลการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ให้บรรลุผล การคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายสำหรับปฏิบัติงานของบางหน่วยงาน ยังไม่เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนด ซึ่งให้คัดเลือกจากพื้นที่เป้าหมายที่มีปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดให้โทษ ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจกันระหว่างตำรวจกับประชาชน หรือปัญหาอื่น ๆ ระบบงานของตำรวจยังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ขาดการขยายผลการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาสังคมอื่น ๆ หัวหน้าหน่วยงานของบางหน่วยงาน ไม่สนับสนุน ขาดความสนใจที่จะร่วมปฏิบัติงานกับชุดปฏิบัติการชุมชนสัมพันธ์ อันจะเพิ่มความสำเร็จ เชื่อถือแก่ประชาชนในบาง โอกาส

งบประมาณงานชุมชนสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการ ไม่ได้รับตามที่จัดสรรเนื่องจากผู้บังคับบัญชาบางหน่วยได้ตัดลดเบียดเบียน และนำไปใช้ร่วมกับงบบริหารด้านอื่นๆ ขาดวัสดุ อุปกรณ์ ประกอบการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ เช่น กล้องถ่ายรูปฟิล์ม รถยนต์ เครื่องขยายเสียง หนังสือคู่มือประชาชน แผ่นพับ โปสเตอร์ วิทยุแท็บเล็ต เป็นต้น ขาดการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกิจการชุมชนสัมพันธ์ ทางสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ การประชาสัมพันธ์งานชุมชนสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบน้อยเกินไป ยังไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยกระตุ้นจิตสำนึกการมีส่วนร่วมของประชาชนได้มากเท่าที่ควร ประชาชนยังจำกัดบทบาทต่อการให้ความร่วมมือสนับสนุน และเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาต่าง ๆ ทั้งโดยลำพังและโดยส่วนรวมในลักษณะขององค์กรชุมชน ประชาชนและองค์กรประชาชน ยังขาดระบบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการเข้ามามีส่วนร่วมป้องกัน และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ข้าราชการตำรวจทุกระดับบางนายยังขาดจิตสำนึก ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2546 : 19-20)

1.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมลักษณ์ ไชยเสริฐ (2549 : ก-ข) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเข้าร่วมใน คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจนครบาล (กต.ตร.สน.) ตามระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารตำรวจ พ.ศ.2549 โดยอาศัยความคุ้นเคยและความสมัครใจ การร่วมคิด ให้คำปรึกษา และเสนอความเห็น เป็นบทบาทที่ประชาชนใน กต.ตร.สน. มีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมาคือการสนับสนุนทรัพยากร แต่ไม่มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ปัญหาอุปสรรคจากภาครัฐคือขาดงบประมาณ ขาดการประสานงาน ไม่มีระเบียบและคู่มือปฏิบัติ ขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดความร่วมมือจากข้าราชการตำรวจ ปัญหาอุปสรรคจากภาคประชาชนคือ ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความเชื่อมั่นใน กต.ตร.สน. และความรู้สึกไม่เท่าเทียมกับข้าราชการ ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังให้ประชาชนที่เป็น กต.ตร.สน. เข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทตามหลักการมีส่วนร่วมและกรอบอำนาจหน้าที่ของ กต.ตร.สน. ในระดับที่เท่าเทียมกันทุกบทบาท ยกเว้นบทบาทในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถานีตำรวจ และการเป็นผู้ดำเนินการตามระเบียบ ก.ต.ช. ว่าด้วยการรับคำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ชัชวาล มหาสารานนท์ (2551 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีชั้นยศต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สุทิน หวังกลับ (2546 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ตำรวจชุมชนตำบล: กรณีศึกษาตำรวจชุมชนประจำตำบลจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจชุมชน (อายุ ตำแหน่ง และภาษาที่ใช้) ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบลต่างกัน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยภายนอกของตำรวจชุมชนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนประจำตำบล พบว่า ปัจจัยภายนอกของตำรวจชุมชนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน ค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยง เงินเดือน สภาพการทำงาน มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนประจำตำบล

สรุปว่า จากการทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมของประชาชนกับงานของตำรวจ ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความเชื่อมั่น ประชาชนยังคาดหวังพึ่งพาการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินกับตำรวจ

2. ปัญหาสังคม

2.1 ความหมายปัญหาสังคม

มีผู้รู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะนำมากล่าวไว้เพียงห้าความหมายพอเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป ท่านแรกคือ Garry, and Scarpitti, (1983) กล่าวว่าปัญหาสังคม คือ สภาวะการณ์ที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ประชาชนมองเห็นว่าสภาวะการณ์นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นและเห็นว่าสามารถจะแก้ไขได้ด้วยการกระทำร่วมกัน

สุพัทธา สุภาพ (2546 : 2) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ปัญหาสังคมเป็นสภาวะการณ์ที่กระทบกระเทือนต่อบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมากพอสมควร และมีความรู้สึกว่าจะควรแก้ไขในการกระทำร่วมกัน เพื่อให้ปัญหานั้นบรรเทาเบาบางลงหรือให้ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2547 : 1) ให้ความหมายไว้ว่าปัญหาสังคมเป็นสภาวะการณ์ที่มีผลต่อคนส่วนใหญ่ซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาและมีความรู้สึกว่าจะต้องร่วมกันแก้ไข

Raab and Selznick. (1984) เสนอสรุปได้ว่า ปัญหาสังคมคือปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนในสังคมในลักษณะที่ขัดต่อระเบียบของสังคม

Konig. (1876) ให้ความหมายว่าปัญหาสังคมคือสถานการณ์ที่สังคมเห็นว่าเป็นการคุกคามวิถีทางที่ปฏิบัติอยู่หรือความสมบูรณ์ของงาน ด้วยเหตุนี้จึงควรจะทำจัดให้หมดสิ้นหรือให้เบาบางลง

กล่าวโดยสรุป ปัญหาสังคม ก็คือ สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมากพอสมควร และเป็นสถานการณ์ที่บุคคลเหล่านั้นไม่พึงปรารถนา และมีความรู้สึกว่าจะต้องกระทำร่วมกันในอันที่จะทำให้สถานการณ์นั้นบรรเทาเบาบางลง หรือมีสถานการณ์ที่ดีขึ้น

2.2 สาเหตุของปัญหาสังคม

จากการศึกษาสาเหตุของปัญหาสังคมของนักสังคมวิทยาหลายท่านปรากฏว่าผู้ศึกษาได้เสนอสาเหตุปัญหาสังคมไว้คล้าย ๆ กัน ซึ่งพอสรุปสาเหตุใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

จรัญ พรหมอยู่ (2548 : 6) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสังคม 3 ประการ คือ

1. ปัญหาสังคมที่เกิดจากมนุษย์ จากการที่ผู้คนในสังคมนั้นสร้างขึ้นหรือกำหนดขึ้นเนื่องความผิดปกติในองค์ประกอบของร่างกาย เช่น โครโมโซมเพศผิดปกติ ตอมไร่ท่อทำงานผิดปกติ

ความคิดความเชื่อของมนุษย์บางประการที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ เช่น เชื่อว่าการตายเพื่อพระเจ้าจะได้บุญอย่างยิ่ง ตัวอย่างของปัญหาสังคมที่เกิดจากมนุษย์ เช่น โสเภณี ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาสงครามและปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

2. ปัญหาสังคมมนุษย์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปแล้วสภาพธรรมชาติมักจะเป็นสาเหตุทางอ้อม หรือเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดปัญหาสังคมมากกว่าที่จะเป็นสาเหตุโดยตรงของปัญหาสังคม เช่น ความแห้งแล้ง ทำให้เกิดปัญหาความยากจน ปัญหาอพยพปัญหาทางการเมืองการปกครอง หรือฝนตกหนักทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมและมีผลสืบเนื่องถึงปัญหาจราจร ปัญหาโรคระบาด ฯลฯ

สภาพแวดล้อมทางสังคม ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาสังคมได้ตัวอย่าง เช่น ถ้าชุมชนมีแหล่งสุขภาพ โรงพยาบาล ก็อาจทำให้อาณาบริเวณนั้นมีผู้ติดยาเสพติดมากขึ้น เพราะเห็นคนเขาสุขภาพดีเป็นเรื่องธรรมดา จึงเป็นเหตุให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต ฯลฯ

3. ปัญหาสังคมที่เกิดจากมนุษย์และสภาพธรรมชาติปัญหาสังคมบางปัญหามีสาเหตุมาจากทั้งมนุษย์และธรรมชาติเป็นต้นเหตุประกอบกัน เช่น ปัญหาน้ำท่วม อาจเกิดจากฝนตกหนักประกอบมีผู้คนสร้างสิ่งกีดขวางทางระบายน้ำ หรือสร้างเขื่อนกั้นน้ำ ทำให้น้ำท่วมบริเวณที่ดินทำมาหากินของผู้คนที่อยู่เหนือเขื่อน

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 10 – 14) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดปัญหาสังคมว่าอาจพิจารณาได้ 3 ทางด้วยกันคือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change)
2. การเสียระเบียบหรือความไม่เป็นระเบียบในสังคม (Social Disorganization)
3. บุคลิกภาพ (Personality) หรือพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้

1. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Change)

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีความหมายเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมที่มีการจัดระเบียบการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทั้งหมด รวมทั้งมีผลต่อกลุ่มคนและบุคคล และถ้าประชาชนส่วนใหญ่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือปรับตัวได้ภายในเวลาที่ต้องการก็จะเกิดปัญหา การปรับตัวเข้ากับสังคมไม่ได้และจากการปรับตัวไม่ได้นี้เองทำให้เกิดปัญหาสังคม

1.1 การเปลี่ยนเป็นอุตสาหกรรม ประมาณ ค.ศ. 1760 อุตสาหกรรมยังอยู่ในรูปของการหัตถกรรมเท่านั้น มีเครื่องมือง่ายๆ หรือเครื่องจักรเล็กๆ ในการผลิต ส่วนใหญ่จะใช้มือในการผลิต ลูกจ้างมีสภาพความเป็นอยู่เหมือนกัน ได้รับส่วนแบ่งจากนายจ้างเท่ากันลูกจ้างกับนายจ้างมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ไม่ค่อยมีข้อโต้แย้งกัน การปฏิวัติอุตสาหกรรมเริ่มขึ้นตอนปลายศตวรรษที่ 18 หรือศตวรรษที่ 19 ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นยุคเครื่องจักร โดยในระยะแรกจะมีลักษณะ

เปลี่ยนจากการใช้เครื่องมือแบบง่ายๆ มาใช้เครื่องจักรแทน เครื่องจักรกลจะช่วยในการเพิ่มผลผลิต และชนิดของสินค้าที่ออกจำหน่าย การเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

1.1.1 การเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการในการผลิต เนื่องจากระบบโรงงานนี้ไม่ต้องอาศัยนายช่างที่ชำนาญและคนงานเป็นจำนวนมาก เพราะมีเพียงผู้ดำเนินการและผู้ควบคุมเครื่องจักรเท่านั้นที่พอ คนงานไม่ได้เป็นผู้ทำสิ่งของนั้นๆ เองทั้งหมด เพียงแต่ทำเป็นบางส่วน คนงานจึงลดความสำคัญลงไปเพราะเครื่องจักรเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิต เช่น การที่เครื่องจักรมีประสิทธิภาพเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตออกสู่ท้องตลาด ปัญหาที่ตามมาคือ สินค้าผลิตมากเกินไป ทำให้คนนับพันต้องว่างงาน

1.1.2 การเปลี่ยนแปลงเรื่องความเป็นเจ้าของและการควบคุมโดยรวมธุรกิจเข้าเป็นรูปบริษัท การรวมตัวเช่นนี้เป็นการทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนงานมีสภาพไม่ติดกับเครื่องจักร เจ้าของบริษัทสนใจแต่ความมั่นคงในการลงทุน และผลประโยชน์ที่จะได้รับ การรวมตัวของอุตสาหกรรมและธุรกิจเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กลับกลายเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้า และการอยู่รอดของธุรกิจย่อยๆ ทำให้เกิดปัญหาขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งความเท่าเทียมทางเศรษฐกิจและความมั่นคง

1.2 การอพยพเคลื่อนย้าย ปัญหาที่ตามมาคือ จำนวนคนที่อพยพจากชนบทเข้ามาทำงานในเมือง ตลอดจนนักธุรกิจที่ลงทุนในกิจการอุตสาหกรรมมีมากขึ้น ส่วนทางด้านเกษตรกรรมก็เริ่มใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคน พวกเขาหรือคนงานจึงต้องอพยพเข้ามาทำงานในโรงงานแทน จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านอุตสาหกรรม ตลอดจนเมืองใหญ่ขึ้น ทำให้คนอพยพมากขึ้น โดยจะอพยพโยกย้ายถิ่นฐานจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง หรือจากตำบลหนึ่งไปยังอีกตำบลหนึ่ง และสิ่งที่จะช่วยให้การอพยพง่ายและรวดเร็วขึ้นก็คือ การคมนาคมและการขนส่งที่สะดวกสบาย เช่น ใช้รถไฟรถยนต์ เป็นต้น

1.3 เมืองและสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ เมืองใหญ่ๆ ในสมัยปัจจุบันเกิดจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เช่น มีการวางท่อสายโทรเลข โทรศัพท์ สายไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ท่อประปา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการและความสะดวกสบายแก่ชีวิตประจำวันของคน แต่ในขณะที่เดียวกันเมืองมีการแข่งขันมาก ค่าครองชีพสูง ทำให้หลายกลุ่มปรับตัวไม่ได้

1.4 ค่านิยม คือ สิ่งที่กลุ่มสังคมหนึ่งเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีค่าควรแก่การกระทำ น่ากระทำ หรือเห็นว่าถูกต้อง ซึ่งค่านิยมในปัจจุบันได้มีการขัดแย้งกัน ในหลายเรื่อง เช่น ย้ำเรื่องเงิน อำนาจ ตำแหน่ง วัตถุ มากกว่าเรื่องอื่นๆ บุคคลจึงถูกบีบให้พยายามไขว่คว้าในสิ่งที่ตนหวัง บางคนทำดีเท่าไรก็ได้ดีก็ออกมาในรูปแบบชั่ว เช่น เป็นพ่อเล้า แม่เล้า เมียเช่า โสเภณี ทำสินค้าปลอม เป็นต้น

1.5 ปัญหาที่เกิดจากวิทยาการ ในปัจจุบันนี้วิทยาศาสตร์และวิทยาการมีอิทธิพลสำคัญที่กระทบกระเทือนต่อชีวิตของบุคคลและรูปการปกครอง รวมตลอดถึงกระบวนการทางการเมือง ผล

จากความก้าวหน้าทั้ง 2 ด้านนั้น ได้ทำให้สังคมเปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างบุคคลกับรัฐบาล เช่น ทำให้ทุกคนมีภาระหน้าที่ และต้องพึ่งพาอาศัยกันมากขึ้น ทำให้รัฐบาลมีบทบาทและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่กระทบกระเทือนประชาชน และปัญหาเหล่านั้นก็มาจากความก้าวหน้าของวิทยาการเสียเป็นส่วนใหญ่วิทยาการก่อให้เกิดสถานการณ์ใหม่ๆ ในโลก เช่น มีการเพิ่มกำลังอาวุธการสะสม และการใช้จ่ายในทางทหารและกิจกรรมในด้านการช่วยเหลือต่างประเทศ ซึ่งประเทศใหญ่มักมีบทบาทอย่างมากภายในกิจการนี้ ทำให้มนุษย์มีความเจริญในด้านการศึกษา ความเข้าใจ และความสำนึกต่างๆ ประชาชนก็เริ่มต้นตัวต้องการมีส่วนร่วมในการปกครอง การได้บริการต่างๆ จากรัฐ และต้องการให้เกิดความยุติธรรมในด้านการแบ่งเป็นรายได้รวมทั้งให้มีการยอมรับในเรื่องศักดิ์ศรีของบุคคลการที่วิทยาการก้าวหน้าขึ้น ทำให้มนุษย์มีความสุขสบายทางด้านวัตถุมากขึ้น แต่ด้านมนุษย์มีความปรารถนาสิ่งเหล่านี้มากขึ้น และการบำบัดความต้องการนั้น ไม่ทั่วถึงบุคคลก็อาจจะต้องการเปลี่ยนแปลงสังคมและการเมือง เพื่อเป็นหนทางได้มาซึ่งวัตถุเหล่านี้ความปรารถนาที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ ในบางโอกาสอาจจะรุนแรงซึ่งเรียกว่าการปฏิวัติ การปฏิวัติในหลายแห่งเป็นไปเพื่อต้องการจะคืนรณแสวงหาความสุขทางวัตถุ ความยุติธรรมทางสังคมในปัจจุบันนี้ เน้นถึงความเท่าเทียมกันที่จะได้รับการบำบัดความต้องการในทางวัตถุเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าชนกลุ่มหนึ่งได้และชนกลุ่มหนึ่งเสีย ก็จะเกิดความขัดแย้งรุนแรงในสังคมนั้น

2. การเสียระเบียบหรือความไม่เป็นระเบียบในสังคม (Social Disorganization)

สังคมที่ไม่เป็นระเบียบ คือสังคมที่สามารถจะควบคุมสมาชิกของสังคมให้ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ โดยทั่วไปทุกสังคมมักจะวางกฎเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานบางอย่างให้สมาชิกที่มาอยู่ร่วมกันได้ใช้เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างมีระเบียบ ความเป็นระเบียบนี้ไม่ใช่เกิดจากการใช้อำนาจ แต่เป็นการยอมรับกฎเกณฑ์ร่วมกัน อย่างไรก็ตามความไม่เป็นระเบียบในสังคมมีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

2.1 ความล้มเหลวของกลุ่มจารีตประเพณีปกติแต่ละบุคคลจะรักษาค่านิยมและความมุ่งหวัง ตลอดจนกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคมที่ตนเป็นสมาชิก วิธีการถ่ายทอดก็อาจออกมาในรูปบังคับให้ทุกคนกระทำตาม ซึ่งวิธีนี้จะได้ผลต่อเมื่อสถาบันถ่ายทอดความรู้ เช่น ครอบครัว โรงเรียน รัฐบาล มีเสถียรภาพ แต่ถ้าขาดหลักสำคัญในการทำงานร่วมกันหรือไม่ประสานกัน จะทำให้สถาบันไม่อาจจะถ่ายทอดและรักษาค่านิยมต่างๆ ของสังคมได้ เพราะขาดความยึดมั่นหรือขาดความศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งความไม่เป็นระเบียบในสังคมนี้เป็นมูลฐานเบื้องต้นที่ก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ได้เช่น เด็กกระทำผิด อาชญากรรม เป็นต้น

2.2 ความขัดแย้งระหว่างกฎเกณฑ์กับความมุ่งหวัง เมื่อกลุ่มจารีตประเพณีในสังคมสลายลง หรือไม่สามารถรักษาน้ำที่ของตนได้สมาชิกของกลุ่มจะขาดความศรัทธาดังนั้น ค่านิยมของ

กลุ่มอาจจะมีผลในทางตรงกันข้าม เพราะไม่มีอะไรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้กลุ่มมีความเข้าใจหรือปฏิบัติสอดคล้องในแนวเดียวกันปกติแล้ว ความต้องการหรือความรู้สึกของคนย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอ และมักจะไปจัดกับกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคมและเมื่อต้องเผชิญกับความต้องการใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับระเบียบแบบแผนเก่าๆ ก่อให้เกิดปัญหาสังคม โดยทั่วไปแล้วสังคมจะพยายามเปลี่ยนกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าสามารถทำได้โดยไม่ไปขัดแย้งกับกลุ่มใด ซึ่งถ้าจะให้ได้ดีแล้วควรจะเริ่มจากกลุ่มอิทธิพล เพราะถ้าเริ่มจากกลุ่มเล็กอาจก่อให้เกิดปัญหาสังคมขึ้น

3. บุคลิกภาพ (Personality) หรือพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้

บุคคลที่เกิดมาแต่ละคนจะมีลักษณะที่เป็นของตัวเอง โดยเฉพาะ ไม่ซ้ำแบบใครเพราะจะไม่มีใครเหมือนกันใครในทุกด้าน และบุคลิกภาพพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาทางกาย อารมณ์ และด้านอื่นๆ ของจิตใจ และแม้บุคคลจะมีลักษณะทางกายเหมือนกัน การเรียนรู้ก็ไม่เหมือนกัน แม้จะมีสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกันพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เป็นผลของกรรมพันธุ์และสิ่งแวดล้อมที่หล่อหลอมบุคคลนั้น โดยแต่ละคนไม่อาจจะเลือกสิ่งแวดล้อมของตนได้ เช่น บุคลิกภาพของเด็กขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมในถิ่นที่เกิดเป็นสำคัญ บุคคลอื่นๆ ในสังคมเป็นผู้กำหนดให้เด็กแสดงบทบาทตามที่บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติกรถ่ายทอดมรดกทางสังคมก็เหมือนกับการกำกับบทให้คนแสดงบนเวที การเปลี่ยนแปลงในบทบาทหรือวัฒนธรรมก็เป็น ไปอย่างซ้ำๆ จนเกือบจะไม่รู้สึกรู้ตัว เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่บางครั้งก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกะทันหันได้เหมือนกัน เช่น การปฏิวัติซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่ได้เป็นไปตามปกติบุคลิกภาพในสังคมมีทั้งที่สังคมยอมรับและไม่ยอมรับ ที่สังคมยอมรับ เช่น เคารพผู้ใหญ่ มีความซื่อสัตย์ ขยันขันแข็ง เป็นต้น ส่วนที่สังคมไม่ยอมรับ เช่น ลักขโมย เสพสุรา เสพยาเสพติด ฆ่าคนตาย เป็นต้น ซึ่งสังคมจะต้องหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

การที่บุคคลมีบุคลิกภาพผิดแผกไปจากกฎเกณฑ์ที่สังคมกำหนด อาจเกิดจากความต้องการทางอารมณ์บางอย่าง เช่น เด็กที่มาจากบ้านแตกแยก มีจิตใจไม่มั่นคง ต้องการความรักต้องการความอบอุ่น บางครั้งจึงอาจจะหาทางชดเชยด้วยการหาความรักจากนอกร้าน โดยเฉพาะถ้าเพื่อนไม่ดีเพื่อนก็จะหาไปในทางเสื่อมเสีย เช่น ลักขโมย เสพยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของสังคมที่จะต้องหาทางศึกษาและทางป้องกันแก้ไขต่อไป

2.3 แนวทางในการศึกษาปัญหาสังคม

จากการศึกษาปัญหาสังคมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (25471 - 4) การศึกษาปัญหาสังคมนอกจากจะอาศัยวิทยาการหลาย ๆ สาขาแล้วเพื่อจะได้มองปัญหาสังคมหลายด้านว่ามีสาเหตุจากอะไร เพื่อจะได้นำเอาไปใช้วางแผนทางการแก้ปัญหามาตรฐานได้อย่างถูกต้องดังกล่าวแล้ว

หลักสำคัญประการหนึ่งคือ วิธีในการศึกษาปัญหานั้น จำเป็นต้องอาศัยการศึกษาค้นคว้าและ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ข้อมูลนั้นเชื่อถือได้ถูกต้องเที่ยงตรงที่สุด คือ

1. กำหนดปัญหาที่ต้องการพิสูจน์
2. ตั้งข้อสมมติฐานความเป็นเหตุเป็นผลของปัญหา
3. รวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปและเสนอรายงาน

ปัญหาสังคมไทยในปัจจุบันมีอยู่มากมาย แต่ในที่นี่จะนำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

2.3.1 ปัญหายาเสพติด

ตาม พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2465 ให้ความหมายว่า ยาต่าง ๆ ที่รัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศเป็นยาเสพติดให้โทษตามบัญชีที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยเห็นว่าอาจทำให้ผู้เสพติดแล้วให้โทษแก่ผู้บริโภคร

1. ทำให้เกิดความต้องการอย่างแรงกล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ

- 1.1 ผู้เสพต้องตกเป็นทาสของยาเสพติดจะหยุดเสพมิได้
- 1.2 ผู้เสพต้องเพิ่มปริมาณของยาเสพติดขึ้นเรื่อย ๆ จนเป็นอันตรายต่อร่างกาย

2. ประเภทของยาเสพติดให้โทษ

2.1 ยาเสพติดประเภทกดประสาท เสพเข้าไปแล้วทำให้เกิดอาการมึนงง สมองชา เช่น ฝิ่น มอร์ฟีน เฮโรอีน

2.2 ยาเสพติดประเภทกระตุ้นประสาท เสพเข้าไปแล้ว กระตุ้นประสาทให้ออกฤทธิ์ตามยาเมื่อหมดฤทธิ์ทำให้ร่างกายเสื่อมโทรม เช่น แอมเฟตามีน ยาบ้า ยาอี

2.3 ยาเสพติดประเภทหลอนประสาท เสพเข้าไปแล้วทำให้ประสาทส่วนที่รับรู้ ผิดปกติไปปรากฏเป็นภาพต่างๆ ทั้งขนาดรูปร่าง เช่น แอสดี ยาเค

2.4 ยาเสพติดที่ออกฤทธิ์ผสมผสาน เสพชนิดหน่ยกระตุ้นประสาท เสพมากมี อาการหลอนประสาท เช่น กัญชา

3. สาเหตุของการเสพยาเสพติด

- 3.1 เกิดจากจิตใจ
- 3.2 เกิดจากร่างกายที่เจ็บป่วย
- 3.3 เกิดจากความลึกลับของ อยากรู้ อยากเห็น อดคิด อดอยากทดลอง
- 3.4 ติดเพราะยาซึ่งมีคุณสมบัติทำให้ติด
- 3.5 ติดเพราะสิ่งแวดล้อม อยู่ใกล้กับพวกเสพติด

3.6 เกิดจากถูกชักชวน

3.7 เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ผลักดันเยาวชนไปสู่ยาเสพติด

3.8 เกิดจากการว่างงานไม่มีอะไรทำเป็นสาระก่อให้เกิดความกตัญญู

4. ผลของยาเสพติดให้โทษ

4.1 โทษร่างกายและจิตใจ ยาเสพติดถูกประเภทก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมต่อร่างกายและจิตใจ

4.2 โทษต่อครอบครัว ทำให้เศรษฐกิจในครอบครัวตกต่ำจนถึงหยายนะได้

4.3 โทษต่อสังคม เช่น เกิดการลักขโมย ปล้นจี้

4.4 โทษต่อประเทศชาติ มีผลกระทบต่เศรษฐกิจ ถ่วงความเจริญของประเทศ

5. การป้องกันและการรักษา

การป้องกันจำแนกออกเป็น

5.1 การป้องกันตนเอง

5.2 ป้องกันทางครอบครัว

5.3 ป้องกันทางเพื่อนบ้าน

5.4 ป้องกัน โดยให้ความร่วมมือกับทางราชการ

5.5 ป้องกัน โดยการให้การศึกษแก่เด็กและเยาวชนทั่วไป

5.6 ป้องกันการผลิต

5.7 การปราบปรามและการลงโทษอย่างรุนแรง แก่ผู้กระทำผิด

การรักษา คือการบำบัดรักษาผู้เสพยาเสพติดให้หายจากการเสพติด

1. การถอนพิษยา

2. การปรับปรุงแก้ไขจิตใจและบุคลิกภาพ

3. การสร้างเครื่องยึดเหนี่ยว

4. การใช้ยาต้านฤทธิ์ของยาเสพติด

2.3.2 ปัญหาคอร์รัปชัน (Corruption)

ความหมาย ตาม Webster's Seventh New Collegiate Dictionary อธิบายคำว่า
คอร์รัปชัน ไว้ดังนี้

1. เป็นการกระทำที่ขัดต่อความซื่อสัตย์ คุณธรรมความดี หรือศีลธรรม

2. เป็นการกระทำผิดทำนองคลองธรรม กฎเกณฑ์ หรือกฎหมาย เนื่องจากการให้
สินบนหรือไม่เหมาะสม

3. เป็นการกระทำที่ถือว่าไม่บริสุทธิ์ หรือ ไม่เหมาะสม

ในพจนานุกรมฉบับสมัยของ เปลื้อง ฅ นคร กล่าวว่า คอรัรัปชันเป็นการฉ้อราษฎร์บังหลวง คดโกง ททุจริตอย่างกว้างขวาง ส่วนมากใช้ในเรื่องทุจริตและความไม่ซื่อตรงต่อหน้าที่ในวงราชการ ลักษณะของคอรัรัปชัน มีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมการกระทำในลักษณะต่อไปนี้

1. การแสวงหาผลประโยชน์โดยใช้อำนาจไม่ชอบธรรม
2. การจงใจ เรียกร้อง บังคับ ช่มชู้ หน่วงเหนี่ยว หรือกลั่นแกล้งเพื่อที่จะให้มีการตอบแทนการปฏิบัติของคนอย่างตรง ๆ

3. ฝ่าฝืน หลีกเลียง บิดเบือนข้อบังคับหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ
4. สมยอม ู้เห็นเป็นใจ เพิกเฉยการกระทำที่ผิดกฎหมาย
5. ปลอมแปลงหรือการกระทำใดๆ อันเป็นเท็จ
6. การเล่นพรรคเล่นพวกในวงบริหารงานบุคคล
7. การให้สินบนแก่นักการเมือง นักหนังสือพิมพ์ และผู้ใช้สิทธิในการออกเสียง

เลือกตั้ง

8. การเอาของหลวงรถหลวง ไปใช้ส่วนตัว
9. การรับของขวัญราคาแพง
10. การช่วยพรรคพวกเข้าทำงานมีเงินเดือน หรือบ้านนาย
11. การเลือกที่รักมักที่ชัง
12. การฉ้อราษฎร์บังหลวง
4. สาเหตุของคอรัรัปชัน มีสาเหตุดังต่อไปนี้
 - 4.1 แรงจูงใจและโอกาส
 - 4.2 ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ
 - 4.3 ความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง
 - 4.4 สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม
 - 4.5 การบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ
 - 4.6 กฎหมายมีช่องว่างหรือมีข้อบกพร่อง
 - 4.7 การมีตำแหน่งเอื้ออำนวยต่อการกระทำผิด
 - 4.8 ประชาชนยินยอมพร้อมใจหรือความไม่เข้าใจของประชาชน
 - 4.9 อิทธิพลของหญิง อาจเป็นภรรยาของผู้มีตำแหน่งสูงในวงราชการ
 - 4.10 ขาดมาตรการลงโทษการคอรัรัปชันอย่างเด็ดขาด
5. ผลของการคอรัรัปชัน มีดังนี้
 - 5.1 ทำให้ชาติเสื่อมเสียชื่อเสียง
 - 5.2 เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา

- 5.3 ก่อให้เกิดความแตกแยกและความไม่ยุติธรรมในสังคม
- 5.4 ทำให้ประชาชนขาดความศรัทธาในข้าราชการ
- 5.5 ในหมู่ข้าราชการการก็เกิดระบบทำงานแบบขอไปที
- 5.6 การคอร์รัปชันก่อให้เกิดระบบผูกขาด
- 5.7 ทรัพยากรของรัฐถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของบุคคลบางคนที่คิดเอาประโยชน์

ตัวเป็นลำดับ

- 5.8 การนำเอาไปเป็นข้ออ้างของฝ่ายตรงข้ามกับรัฐบาล
- 6. การป้องกันและการปราบปรามคอร์รัปชัน
 - 6.1 ออกกฎหมายเพื่อป้องกันและปราบปราม
 - 6.2 วางมาตรการป้องกัน
 - 6.3 ให้การศึกษาและพัฒนาจิตใจแก่ประชาชนและข้าราชการ
 - 6.4 ผู้นำทำตัวเป็นแบบอย่าง
 - 6.5 ประชาชนและสื่อสารมวลชนไม่เพิกเฉยต่อคอร์รัปชัน
 - 6.6 ใช้มาตรการลงโทษอย่างรุนแรงแก่ข้าราชการและประชาชนผู้คอร์รัปชัน
 - 6.7 ปรับปรุงระบบการเมืองให้เข้มแข็ง
 - 6.8 เพิ่มค่าครองชีพของข้าราชการ ให้สูงขึ้นพอกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน

2.3.3 ปัญหาความยากจน (Poverty)

ความยากจน คือ สภาพการดำรงชีวิตของบุคคลซึ่งมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และไม่สามารถจะบำบัดความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนเป็นเหตุให้บุคคลนั้นมีสภาพความเป็นอยู่ต่ำกว่าระดับมาตรฐานที่สังคมวางไว้

1) สาเหตุของปัญหาความยากจน

- 1.1) เนื่องจากความไม่เท่าเทียมกันในความสามารถของบุคคล
- 1.2) เนื่องจากสิ่งของและบริการต่าง ๆ มีมากขึ้น
- 1.3) เนื่องจากไม่สามารถทำงานตามปกติทั้งนี้เนื่องจากความเจ็บป่วยความพิการ

ทางร่างกายและจิตใจ, ชราภาพ

- 1.4) เนื่องจากภยันธรรมชาติ เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม โรคระบาด ฯลฯ
- 1.5) เนื่องมาจากการว่างงาน
- 1.6) เนื่องมาจากการมีบุตรมาก
- 1.7) เนื่องมาจากการศึกษาต่ำ ไม่สามารถพัฒนาอาชีพของตนได้
- 1.8) เนื่องมาจากความเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน

2) ผลของความยากจน

- 2.1) เป็นภาระของสังคมที่จะต้องให้ความช่วยเหลือ
- 2.2) ก่อให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาประเทศ
- 2.3) ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และความไม่มั่นคงทางสังคม
- 2.4) ก่อให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมาเช่น ปัญหาอาชญากรรม
- 2.5) ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ยากจนเอง ไม่สามารถจะกระทำอะไรตามที่ต้องการ

3) การป้องกันแก้ไขปัญหาความยากจน

- 3.1) การพัฒนาคุณภาพประชากรในด้านต่าง ๆ
- 3.2) ในด้านอาชีพควรดำเนินการเพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาความยากจน
- 3.3) ยกระดับมาตรฐานความสามารถของแรงงานในอาชีพแขนงต่างๆ ให้สูงขึ้น
- 3.4) จัดหางานให้ทำและฝึกงานให้ด้วย
- 3.5) จัดตั้งหน่วยส่งเสริมอาชีพ
- 3.6) จัดโครงการพัฒนาอาชีพท้องถิ่น

2.3.4 ปัญหาการแพร่กระจายของโรคเอดส์

โรคเอดส์คืออะไร เอดส์ มาจากคำว่า “AIDS” ซึ่งย่อมาจาก Acquired Immunodeficiency Syndrome Acquired หมายถึง ภาวะที่เกิดขึ้นในภายหลังมิได้เป็นมาแต่กำเนิดหรือสืบสายเลือดทางพันธุกรรม (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2547 : 5)

Immuno หมายถึง เกี่ยวกับระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย Deficiency หมายถึง ความบกพร่อง ความเสื่อม หรือการขาด Syndrome หมายถึง กลุ่มอาการ ซึ่งเป็นโรคที่มีอาการหลายๆ อย่างไม่เฉพาะที่ระบบใดระบบหนึ่ง

ดังนั้น ความหมายของคำว่า AIDS หรือ เอดส์ จึงหมายถึง “กลุ่มอาการของโรคที่เกิดจากภูมิคุ้มกันในร่างกายเสื่อม หรือบกพร่อง” ซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัสชนิดหนึ่งชื่อ HIV (Human Immunodeficiency Virus) เมื่อเข้าสู่ร่างกายของคนแล้ว จะไปทำลายเซลล์เม็ดเลือดขาวที่ทำหน้าที่ป้องกันเชื้อโรค ทำให้ภูมิคุ้มกันโรคของคนนั้นเสื่อมหรือบกพร่องจนเป็นสาเหตุให้ร่างกายของคนนั้นอ่อนแอมีการเจ็บป่วยบ่อย รักษาไม่หายป่วยเป็นโรครื้อรัง และในที่สุดก็จะตายด้วยโรครื้อรังนั้น

1. เชื้อที่เป็นสาเหตุ เป็นเชื้อไวรัสชนิดหนึ่ง ชื่อ HIV หรือ Human Immunodeficiency Virus

2. โรคเอดส์ติดต่อกันได้อย่างไร โรคเอดส์ติดต่อกันได้หลายทาง ที่พบบ่อยและที่สำคัญที่สุด คือ

2.1 ทางการร่วมเพศ

2.2 ทางการถ่ายเลือดหรือรับผลิตภัณฑ์เลือดที่มีเชื้อไวรัสเอดส์อยู่

2.3 ทางการใช้เข็ม

2.4 ทางแม่ที่มีเชื้อไวรัสเอดส์ไปสู่ทารกในครรภ์

นอกจากนี้ยังพบว่า โรคนี้ติดต่อกันได้ด้วยวิธีอื่น แต่พบน้อยมาก ได้แก่

1. การเปลี่ยนอวัยวะต่าง ๆ เช่น เปลี่ยนแก้วตา เปลี่ยนไต
2. การผสมเทียมในรายที่มีลูกยาก
3. การสักผิวหนัง การฝังเข็ม การเจาะหู
4. บุคคลที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคเอดส์
 - 4.1 กลุ่มสำส่อนทางเพศ
 - 4.2 กลุ่มติดยาเสพติดที่ใช้เข็มและกระบอกฉีดยาเข้าหลอดเลือดดำแบบเวียนเทียน
 - 4.3 กลุ่มผู้ป่วยโรคเลือดชนิด Hemophilia
 - 4.4 กลุ่มที่ได้รับการถ่ายเลือด
 - 4.5 ทารกในครรภ์
 - 4.6 กลุ่มนักโทษที่มีการร่วมเพศกันเอง
 - 4.7 ภรรยาหรือคู่นอนของผู้เป็นโรคเอดส์

2.4 การวัดความรุนแรงของปัญหาสังคม

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 14 – 15) ได้กล่าวถึงการวัดความรุนแรงของปัญหาสังคม

มี 2 วิธีคือ

1. การวัดแบบ Objective เป็นการวัดจากพฤติกรรมที่แสดงออก โดยไม่นำเอาความคิด หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ดูว่าจำนวนคนที่ได้รับผลกระทบกระเทือนมีมากน้อยอยู่เพียงไร ถ้ามีคนได้รับความเดือดร้อนมากก็แสดงว่าปัญหานั้นรุนแรง เป็นการวัดโดยใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งการวัดทางสถิตินี้เป็นเพียงวิธีหนึ่งเท่านั้น ซึ่งก็อาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้เหมือนกัน เพราะมีเสมอที่ตัวเลขทางสถิติผิดจากความเป็นจริง ซึ่งก็มีสาเหตุหลายประการ คือ

- 1.1 ข้อมูลทางสถิติเป็นปัญหาว่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ในการที่จะใช้วัดพฤติกรรม โดยจะสรุปจากข้อมูลเพียงแห่งใดแห่งหนึ่งไม่ได้ เพราะแบบของความประพฤตินั้นแต่ละชุมชนแตกต่างกัน แม้แบบของความประพฤตินั้นจะเหมือนกัน แต่คนอาจจะมองหรือตีความหมายต่างกันได้ เช่น ถ้าต้องการจะดูว่าเด็กกระทำผิดมากน้อยอยู่เพียงไร ก็อาจหาได้จากท้องสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน เป็นสถิติที่ได้จากการที่ถูกตำรวจจับกุมทั่วประเทศ แต่สถิติที่เข้ามาก็มีมาตรฐานไม่เหมือนกัน เช่น บางที่เด็กกระทำผิดอาจจะจับกุมทันทีแต่บางแห่งก็เพียงว่ากล่าวตักเตือน และปล่อยไป เป็นต้น ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้การรวบรวมตัวเลขทางสถิติให้แน่นอนกระทำได้ยาก จึงทำให้เป็นการยากที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพราะวิธีการต่างๆ ยังไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่แน่นอน

1.2 การตีความหรือการประเมินผล (Evaluate) ข้อมูลนั้นจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาหลายๆ ด้าน โดยอาศัยจากขอบข่ายของปัญหานั้น เช่น จากข้อมูลของเด็กกระทำผิด ส่วนหนึ่งจะทำผิดโดยนิสัยเดิม อีกส่วนหนึ่งกระทำผิดเนื่องจากได้รับการเล้ามสอนจากผู้อื่น ซึ่งข้อมูลทั้งสองนี้จะรวมอยู่ในสถิติของเด็กกระทำผิด ความแตกต่างของข้อมูลนี้อาจจะทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันได้

2. การวัดแบบ Subjective เป็นการวัดโดยดูจากแนวความคิดของคน บางครั้งเรามักจะวัดความรุนแรงของปัญหาด้วยการใช้ความรู้สึกและค่านิยมส่วนตัวเป็นหลัก มากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับการดูจากสถิติ การที่มีปัญหาสังคมเกิดขึ้น แสดงว่าคนในสังคมไม่เคารพเชื่อฟังกฎเกณฑ์บางอย่าง และเมื่อมีบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกในเรื่องใดขึ้นมา ก็จะทำให้ปัญหาเล็กน้อยกลายเป็นปัญหาใหญ่และสร้างบรรทัดฐานของสังคมขึ้นมา โดยคำนึงถึงความเสมอภาคของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งก็นับว่าเป็นการเสียอย่างยิ่ง เพราะถ้ากฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้น ไปขัดกับค่านิยมของบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง ก็อาจจะเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับบรรทัดฐานนั้นๆ ได้เช่นเดียวกัน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

เชิงเศรษฐศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ธานีรินทร์ สุทธิบุญขร (2543 : 15) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ชูป กาญจนประกร (2554 : 66) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมั่นปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ่มกับที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

อุทัย หิรัญโต (2554 : 66) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2554 : 66) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงศ์วาน (เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน. 2554 : 66) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นมีผู้ที่ศึกษาไว้มากซึ่งในการศึกษาได้ให้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Task Performance) หรือเรียกว่า พฤติกรรมตามบทบาท (In-Role Behavior) และกลุ่มที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม (Overall Performance) ซึ่งได้นิยาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวกับการทำงาน อันหมายรวมถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษานี้

Motowidlo. et al. (1997 : 72 - 82) ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Theory of Individual Difference in Task and Contextual Performance) ซึ่งจำแนกประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตาม บทบาทที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และ 2) การ ปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสภาพการณ์ที่พบ เห็น โดยปราศจากคำสั่งใด ๆ อย่างไม่ก็ดี พฤติกรรมที่แสดงขึ้นนั้นจะต้องก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรใน ทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 2 ประเภท จะถูกนำมาประเมินเป็นการ ปฏิบัติงานรวมของพนักงาน เพื่อนำมาพิจารณาในการให้ผลตอบแทนตามระบบขององค์กรต่อไป

Simon. (1960 : 180 - 181) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ถ้าพิจารณาว่า งานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับซึ่งเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการ และองค์การ ของภาครัฐบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

Bowditch and Buono. (1990 : 508 - 510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพ องค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลายประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนด แนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การ รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มี ความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความ ซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของ

บุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบของบุคคล คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อม ความพยายาม รวมถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงานและ ชั่วโมง พุดพรม (2545 : 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิตผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้

3.2 ลักษณะของประสิทธิภาพ

ติน ปรัชญพฤทธิ และ อิศระ สุวรรณบอล (2544 : 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วยด้วยเหตุนี้เอง สิ่งที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงมีในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้า

ไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรจะมียุทธศาสตร์ที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สมคิด บางโม (2540 : 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริงไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า
2. สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุน ให้ลูกทีมของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

3.3 กรอบในการวัด

ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการควบคุมอาชญากรรมกับความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งจะมีการประเมินคุณลักษณะของการปฏิบัติงาน คือ การรักษาสอดคล้องระหว่างประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรมกับความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย (เกียรติจร วังนะสวัสดิ์) ได้ประเมินว่า รัฐ(State) ที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย เป็นรัฐที่ต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประชาชนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในการดำเนินชีวิตอย่างเสรี เว้นแต่บางกรณี บางเรื่องเท่านั้นที่ไม่สามารถจะทำได้ ซึ่งเรื่องที่ทำไม่ได้หรือห้ามมันถือเป็นข้อกเว้นของระบอบการปกครองนี้ และการที่รัฐจะจำกัดสิทธิ เสรีภาพของประชาชน จะทำได้จะต้อง

มีกฎหมายให้อำนาจไว้เท่านั้นตามหลักนิติรัฐ (Legal State)

เมื่อเกิดการละเมิดต่อกฎหมายที่รัฐห้ามแล้ว(เฉพาะคดีอาญา) รัฐจำเป็นจะต้องมีกระบวนการที่จะคุ้มครองความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของประชาชนในรัฐไม่ให้ถูกระทบกระเทือนจากการละเมิดต่อกฎหมายดังกล่าว ดังนั้นในแต่ละรัฐ จึงมีกระบวนการในการที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ เพื่อคุ้มครองประชาชนคนอื่นๆ ให้ปลอดภัยจากการกระทำละเมิดกฎหมายอาญานั้น ซึ่งในปัจจุบันนี้มีแนวความคิดที่เกี่ยวกับการจัดรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา มีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบด้วยกัน คือ ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control Model) และทฤษฎีความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย (Due Process Model) โดยแต่ละแนวนั้นมีความแตกต่างกันในแนวความคิดและมีความขัดแย้งกันคอยถ่วงดุล (Balance) กันอยู่

1. ทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยมุ่งควบคุม ระวัง และปราบปรามอาชญากรรมเป็นหลัก (ขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรมนั้นต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ) แม้การกระทำของเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมนั้นจะกระทบกระเทือนต่อสิทธิ ของประชาชนก็ตาม แต่เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมแล้วยอมทำได้ เช่น ตำรวจเป็นผู้ออกหมายจับได้เอง มีอำนาจในการสืบสวนและสอบสวนคดีอย่างมาก เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั่นเอง ซึ่งรูปแบบนี้จะเน้นไปที่การควบคุมและปราบปรามอาชญากรรมอย่างเต็มที่ ส่วนเรื่องการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลนั้นเป็นเรื่องรองลงไป เช่น กระบวนการในการได้พยานหลักฐานมานั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย แต่หากว่าพยานหลักฐานนั้นสามารถที่จะพิสูจน์ถึงความผิดของจำเลยได้ ศาลก็อาจจะรับฟังได้ เพื่อลงโทษจำเลย

2. ทฤษฎีความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย (Due Process Model) รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ยึดหลักกฎหมายเป็นสำคัญ และเป็นรูปแบบที่ยึดการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามหลักนิติธรรม (Rule of Law) ที่ถือค่านิยมในเรื่องกระบวนการยุติธรรมตามขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการต้องชอบด้วยกฎหมาย และต่อต้านการใช้อำนาจรัฐ โดยมีชอบซึ่งมักจะเกิดจากการที่รัฐมุ่งที่จะควบคุมอาชญากรรมโดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชน เป็นเหตุให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนถูกระทบกระเทือนจากการปราบปรามอาชญากรรมของรัฐอย่างมาก ดังนั้นรัฐที่ยึดถือทฤษฎีความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย (Due Process Model) จึงต้องมีกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาที่เน้นหนักไปในทางที่คุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพของผู้บริสุทธิ์มิให้ถูกล่วงละเมิด โดยไม่เป็นธรรมจากเจ้าพนักงานของ รัฐ เช่น สิทธิของผู้เสียหาย สิทธิของผู้ถูกกล่าวหา สิทธิของจำเลย การค้น การจับจะต้องมีหมายซึ่งออกโดยศาล และหากบางกรณีมีพยานหลักฐานขึ้นสำคัญในการที่จะพิสูจน์ความผิดของจำเลยได้ แต่หากว่ากระบวนการที่ได้มานั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ก็ไม่อาจจะรับฟังเพื่อลงโทษจำเลยได้ แม้พยานหลักฐานนั้นเป็นพยานหลักฐานที่เกิดขึ้น โดยชอบก็ตาม

เช่น ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของไทยก็มีการนำหลักการของทั้ง 2 ทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการบัญญัติเป็นกฎหมายด้วย

มาตรา 78 "พนักงานฝ่ายปกครองหรือ ตำรวจจะจับผู้ใด โดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลนั้น ไม่ได้ เว้นแต่

- (1) เมื่อบุคคลนั้นได้กระทำความผิดซึ่งหน้าคงได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 80
- (2) เมื่อพบบุคคล โดยมีพฤติการณ์อันควรสงสัยว่าผู้นั้นน่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่น โดยมีเครื่องมือ อาวุธ หรือวัตถุอย่างอื่นอันสามารถอาจใช้ในการกระทำความผิด
- (3) เมื่อมีเหตุที่จะออกหมายจับบุคคลนั้นตาม มาตรา 66 (2) แต่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่อาจขอให้ศาลออกหมายจับบุคคลนั้นได้
- (4) เป็นการจับผู้ต้องหาหรือ จำเลยที่หนีหรือจะหลบหนีในระหว่างถูกปล่อยชั่วคราวตามมาตรา 117"

จะเห็นว่า ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 78 วรรคแรกบัญญัติว่า พนักงานฝ่ายปกครองหรือ ตำรวจจะจับผู้ใดโดยไม่มีหมายจับหรือคำสั่งของศาลนั้นไม่ได้ ซึ่งเป็นไปตามหลัก Due Process Model ต้องมีหมายของศาลเสียก่อน ซึ่งถือว่าเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจากการจับหรือค้นของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยให้ศาลเป็นผู้คอยถ่วงดุลว่ามีความสมควรให้ออกหมายหรือไม่

ส่วนตาม (1)-(4) นั้นเป็นการให้อำนาจเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อให้สามารถปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างทันถ่วงที ซึ่งเป็นไปตามหลัก Crime Control Model ที่เน้นการส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

จะเห็นว่าทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control Model) และทฤษฎีความชอบด้วยกระบวนการทางกฎหมาย (Due Process Model) นั้น แม้จะมีขึ้นมาเพื่อให้สังคมนั้นอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและมีความปลอดภัยจากอาชญากรรมก็ตาม แต่มีความแตกต่างกันในแนวความคิดอยู่ หากรัฐมุ่งที่จะควบคุมอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ สิทธิและเสรีภาพของประชาชนก็จะถูกระทบกระเทือนมากตามไปด้วย และหากรัฐมุ่งที่จะให้สิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชนมาก การควบคุมอาชญากรรมอาจทำได้ไม่สะดวกซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการควบคุม อาชญากรรมก็ลดตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาแล้วเหมือนกับว่าทั้งสองแนวความคิดทั้ง 2 แนวนั้นแตกต่างกัน จนอาจจะดูเหมือนเส้นขนานที่ไม่อาจจะอยู่ร่วมกันได้ หากให้น้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอีกทางก็ต้องเอนเอียง ต่ำหรือสูงไปด้วย (เปรียบดั่ง Crime Control Model นั้นเป็นแกน X ส่วน Due Process Model นั้นเป็น

แกน Y)

ดังนั้นจึงเป็นความยากของรัฐและนักกฎหมายที่จะหาจุดสมดุล ระหว่างแนวคิดทั้ง 2 ทฤษฎี เพื่อให้กระบวนการดำเนินคดีอาญาของไทยมีประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรมและ ในขณะเดียวกันก็กระทบกระเทือนสิทธิเสรีภาพของบุคคลให้น้อยที่สุด และเปิด โอกาสให้ต่อสู้คดีได้ อย่างเต็มที่และเสรี หากให้น้ำหนักไปทางแนวความคิดใดแนวหนึ่งย่อมเสียสมดุลของกระบวนการ ยุติธรรม ทางอาญาไป

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายผลการปฏิบัติงาน (Performance and Perform)

Salem. (2003) ได้ให้ความหมาย ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรือผลลัพธ์ เป็นสิ่งที่มีความเชื่อมโยงต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และการเจริญเติบโตของหน่วยงานซึ่งเกิดจาก การทำงานร่วมกันของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มของ พนักงาน รวมทั้งกลุ่มภายนอกองค์กรด้วยเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Hoffmann. (2002) ผลการปฏิบัติงานพิจารณาได้จากคุณภาพ ความเหมาะสมตามเงื่อนไข เวลาและระดับของบริการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของพื้นที่บริการและความ ต้องการของชุมชน

Neely. (2002), Neely and Bourne. (2002) and Lebas and Euske. (2002) ได้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานว่า เป็นคำที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในทางการบริหารมักพบในรูปของการวัดการ ปฏิบัติงาน (Performance Measurement) การบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินค่าผลการ ปฏิบัติงานหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย Lebas and Euske. (2002 : 67) ให้แนวความคิดว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในหลาย ๆ คำที่เต็มไปด้วยความหมายในการที่ทุกคนบรรจุแนวความคิด ดังกล่าวนั้นให้เข้ากับพวกเขามีความสัมพันธ์เชิงบริบทที่จะดูแลรักษาคำจำกัดความนั้นไว้ โดยผลการ ปฏิบัติงานจะมีความจำเป็นต่อการนำไปพิจารณาเมื่อได้ถูกจำกัดความจากองค์กรหรือหน่วยงานธุรกิจ ของมันแล้ว

ผลการปฏิบัติงานยังถูกจำกัดความในอีกหลายความหมาย (Neely. 2002 and Lebas and Euske. 2000) อาทิเช่น ผลการปฏิบัติงานสามารถถูกแสดงในรูปแบบของชุด ของขอบเขตที่เข้ากันได้ หรือบางครั้งอาจไม่ตรงกัน โดยจะอธิบายตลอดกระบวนการที่จะบรรลุความสำเร็จ มีความยืดหยุ่น เนื่องจากเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นตัวชี้นำองค์กรในการที่จะนำ ข้อมูลนั้นไปผลิตซ้ำทางผลลัพธ์ในอนาคต มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานเพราะทุกคนนำมันไปใช้ในการ ตัดสินใจถูกจำกัดความจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร การวัดผลการปฏิบัติงานจึงต้องพิจารณาทั้ง

ภายในและภายนอกองค์กร โดยจะเกิดประสิทธิภาพทางตัวแบบผลการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องเมื่อถูกแยกย่อยลงไปในทุก ๆ ส่วน และแต่ละส่วนได้อธิบายขอบเขตความรับผิดชอบเอาไว้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นหน่วยธุรกิจ กระบวนการ ผู้จัดการ และของแต่ละบุคคล

อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานต้องเชื่อมต่อกับขอบเขตความรับผิดชอบอื่น ๆ ของกลุ่มอื่น ๆ เสมอ (Labas and Euske, 2002) ผลการปฏิบัติงานจะคงอยู่ได้เมื่อผลที่เกิดขึ้นนั้นสามารถอธิบายหรือวัดได้ และตัวชี้วัดนั้นสามารถเชื่อมต่อ ไปถึงบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่จะตัดสินใจได้ และกระทำโดยอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานนั้น บริบทของผลการปฏิบัติงานต้องมีการเปรียบเทียบกัน เพื่อที่จะแปรผลการวัดผลการปฏิบัติงานออกมา โดยการวัดผลการปฏิบัติงานจะมีความเป็นไปได้ ถ้านำข้อมูลจากการเปรียบเทียบไปใช้ในการตัดสินใจ และการตัดสินใจนั้นต้องสัมพันธ์ทั้งกลยุทธ์และการปฏิบัติงานทั้งต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายคือผลการปฏิบัติงาน ต้องเป็นผลที่เกิดขึ้นจากตัวสร้างที่มีการไตร่ตรองอย่างรอบครอบ อันสามารถที่จะพยากรณ์และขับเคลื่อนผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ (Neely, 2002 and Lebas and Euske, 2002)

การบริหารผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นสำหรับทุกองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Bacal, 1999) เนื่องจากเป็นแนวทางการปฏิบัติของการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอดีตและปัจจุบัน และปัจจัยที่อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคต เพื่อที่จะตัดสินใจว่าการกระทำใดที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานในอนาคตดีขึ้นกว่าสิ่งที่ควรจะเป็น (Association of Police Authorities, 2006) และเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยตรง มีประโยชน์ต่อตัวพนักงาน ต่อบรรดาผู้จัดการ/หัวหน้างาน และต่อองค์กร การบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว โดยการช่วยให้ผู้จัดการและพนักงานทำงานของตนได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Bacal, 1999)

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยวางแผนกลยุทธ์การวัดผลการปฏิบัติงาน การประเมินโครงการ และการบริหารงบประมาณผลการปฏิบัติงาน (Spangenberg, 1994 and Warner and Miller, 2002) ดำเนินการด้วยการตรวจสอบ และประเมินผลในการที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Westin, 1998) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพียงแค่การวัดผลการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะนำมาใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ (Neely, 2002)

การวัดผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการของการตรวจสอบ และการไตร่ตรองว่าองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์โดยรวมทั้งหมดขององค์กรหรือไม่ (Palmer, 1993 ; Martin and Kettner, 1996) โดยนักวิชาการส่วนใหญ่ อาทิเช่น Sink, (1995) Sink and Tuttle, (1989) Thuy and Dalrymple, (1998) Boyne, (1997) Tichelar, (1998) Palmer, (1993) and Martin and Kettner, (1996) ได้พิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์การวัดที่มีความแตกต่างกันไป

แต่ที่นักวิชาการเหล่านี้เลือกใช้เหมือนกันคือ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิภาพ (Effectiveness) โดยประสิทธิภาพคือ อรรถประโยชน์สูงสุดจากกระบวนการดำเนินงาน สามารถพิจารณาได้จากผลผลิตและปัจจัยนำเข้า ส่วนประสิทธิภาพ คือ การพิจารณาถึงผลลัพธ์ขององค์กร โดยพิจารณาถึงการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการวัดผลการปฏิบัติงาน ก่อนที่จะมีการออกแบบและการนำมาตรวจวัดการปฏิบัติงานไปใช้นั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจถึงคุณลักษณะของแต่ละองค์กรก่อน (Mett. 2003) โดยองค์กรตำรวจมีบทบาทสำคัญต่อสังคม ในการควบคุมอาชญากรรม และรักษาความปลอดภัยให้แก่ประชาชน และยังเป็นหน่วยงานราชการหนึ่งในการบริการต่อประชาชน เช่น หน่วยงานราชการอื่น ๆ องค์กรตำรวจจึงมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อประชาชนในการที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Dadds. and Scheide. 2000) เช่นเดียวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และความมั่นคงของประเทศ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2548)

องค์กรตำรวจก็เป็นเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ ที่จะต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่บนพื้นฐานของข้อความที่ว่า “ตำรวจต้องทำอะไรบ้าง” เนื่องจากตำรวจไม่เพียงแต่เป็นผู้รับใช้ประชาชนเท่านั้น ตำรวจยังต้องรักษากฎหมายรวมทั้งการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอีกด้วย (Leggett. 2003) ในอดีตผลการปฏิบัติงานตำรวจได้ถูกประเมินจากการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในรูปแบบของสถิติ อาทิเช่น สถิติอาชญากรรมที่ลดลง ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่อมาการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ถูกพิจารณาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน การยอมรับของประชาชน และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย (Dadds and Scheide. 2000 and Hartz. 1996) เนื่องจากประชาชนคือ ผู้รับบริการของตำรวจ และเป็นผู้ที่ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ (Cao, Stack. and Sun. 1998)

การบริหารผลการปฏิบัติงานขององค์กร ก่อนข้างจะมีความแตกต่างจากการบริหารผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผลงานของแต่ละบุคคล (Salem. 2003 and Shaw. 1999) แต่ถึงอย่างไรก็ตามมันก็เป็นส่วนหนึ่งที่น่ามารวมกันอันนำไปสู่กรอบผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Salem. 2003) โดยแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นที่นิยมใช้มากในกลุ่มนักวิชาการ (Shaw. 1999 and Mc Phail. 2004) เนื่องจากการวัดผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กรไม่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานประเมิน การทำงานของตนเองได้ และไม่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบได้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับไหน และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเพียงใด (Cram. 2003) โดยการวัดผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่ การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่แสดงให้เห็นทางมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่วัดได้ (Westin. 1998) ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ตำรวจภูธรภาค

4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 12 จังหวัด 248 แห่ง โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง คุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงาน (Daft, 1999) หรือความสำเร็จในเชิงบริหารจัดการภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมทางการบริหาร คุณภาพ ชีวิตในการทำงานความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน (Steegers, 1991) ประสิทธิภาพวัดจากผลลัพธ์สุดท้ายหรือบริการที่แท้จริงต่อสาธารณะ (Hatry, 1978) โดยมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Moussa, 2000 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวัดได้ 2 ระดับ คือ ระดับองค์กร และระดับตัวบุคคล (Terrell and Nelson, 1998) โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ซึ่งเป็นการประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานได้แสดงออกทางพฤติกรรมต่องานของเขาว่าบรรลุตามเป้าหมายการทำงานที่ตั้งไว้หรือไม่ (Winstanley, 2005, Murdoch and Scutt, 2003 and Thompson, 2002) ซึ่ง Reddin, (1988) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลว่าเกิดจากการที่ผลผลิตของงาน (Output) ที่องค์กรกำหนดไว้นั้น ได้กำหนดไว้อย่างหยابโดยไม่ได้ลดลงไปที่ผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับบุคคลจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความทะเยอทะยานในการทำงานอันนำไปสู่ประสิทธิภาพของทีมงาน และประสิทธิภาพของการบริหารต่อไป

ผู้วิจัยสามารถสร้างนิยามจริงจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นได้ว่า ประสิทธิภาพการวิจัยครั้งนี้มี 2 ความหมาย คือ

ความหมายที่ 1 หมายถึง ความสำเร็จของตำรวจผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ วัดได้โดยแบบตรวจสอบรายการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามเกณฑ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความหมายที่ 2 หมายถึง ความสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในครั้งนี้ ประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้านที่ใช้ทดลอง 2. ระดับการประเมินผลของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 หลังเสร็จสิ้นภารกิจ

4.2 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

จากการศึกษางานวิจัยของ ไพโรจน์ ขุนหมื่น (2548 : 27-28) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา ได้สร้างเครื่องมือการวัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า 2) ด้านการดำเนินโครงการ และ 3) ด้านผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ จากระดับความคิดเห็น “มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด” ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ตามวิธีของครอนบาค

ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941 ในทำนองเดียวกัน เขษฐา สว่างสุข (2541 : 56-62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ของตำรวจภูธรภาค 3 ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มีมาตรวัด 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ดีมาก ดี พอใช้ เกือบพอใช้ และยังคงปรับปรุง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ความเชื่อมั่นที่ ระดับ 0.70

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวัดผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของ ระดับบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ จึงได้นำวิธีการวัดของ ไพโรจน์ ขุนหมื่น. และ เขษฐา สว่างสุข. มาสังเคราะห์และสร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จากระดับความคิดเห็น มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด โดยสร้างเครื่องมือในการวัด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้าในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการดำเนิน โครงการ และ 3) ด้านผลที่เกิดการ ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

4.3 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยของ อนุรักษ์ ปิตะบุตร (2545 : ๗) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมิน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานตามโครงการ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ด้านแผนงานหรือ โครงการมีความสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่นเดียวกับด้านปัจจัยนำเข้าการดำเนินงาน ส่วนใหญ่มีความเหมาะสม ส่งผลให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ด้านงบประมาณยังไม่เหมาะสม ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน ส่งผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ในทัศนะของผู้เกี่ยวข้องเห็นว่า ควรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการ ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงานและเพิ่มหมู่บ้านเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา ควรดูแลเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ มีความสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พวงผกา นันตะภาพ (2548 : ๗) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพโครงการ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพ โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีแนวโน้มไปในทางที่ดี 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของข้าราชการตำรวจ และวิธีการดำเนินงานโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของโครงการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ 3) คุณลักษณะของข้าราชการตำรวจในทัศนะ ของประชาชน สามารถแบ่งระดับได้ ดังนี้ คุณลักษณะที่อยู่ในเกณฑ์ดี ได้แก่ ความประพฤติ และด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่อยู่ใน เกณฑ์ปานกลาง ได้แก่ ความสามารถ ผ่านการอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุดมการณ์และภาวะผู้นำ คุณลักษณะที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ ได้แก่ ด้านปฏิภาณไหวพริบ และผ่านการอบรมด้านประชาสัมพันธ์ และ 4) ประชาชนมีความพึงพอใจวิธีดำเนินงาน โครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ พึงพอใจในกิจกรรมกีฬาด้านยาเสพติดมากที่สุด ส่วนกิจกรรม ตำรวจเยี่ยมชุมชน เหวที่ชาวบ้าน

การประชุมร่วมกันระหว่างตำรวจกับผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กิจกรรมรับฟังการบรรยายจากวิทยากรเป็นกิจกรรมที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า โครงการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์มีความเหมาะสมดีแล้วประชาชนมีทัศนคติกับตำรวจในเชิงบวก งบประมาณยังไม่เหมาะสมเพียงพอ ผลการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์เป็นที่น่าพอใจ ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแล ให้ความรู้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์จะส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4

5. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้น พรเทพ ขำสุภาพ. (2547 : 12-13) ได้กล่าวไว้โดยมีผู้ให้คำอธิบายไว้หลายความหมายดังนี้ Porter and Lawler. (1987) ได้อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลคือ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสามารถและทักษะของบุคคล
3. ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท
4. โอกาสในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้

โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจนและจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Steers. (1985) ได้เสนอแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การว่าได้อิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยบุคคลและองค์การคือ

1. ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ความชัดเจนในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท ก็มีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยองค์การ ได้แก่ โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศและรูปแบบการบริหาร

Nadler. et.al (1984) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การว่าเป็นผลมาจาก

1. ลักษณะบุคคล เช่น ความสามารถ ความต้องการ ความเชื่อ
2. ลักษณะองค์การ เช่น ปัจจัยการงาน ระบบการให้รางวัล การควบคุม เซอร์เมอร์

Schermerhom, et. al. (1864) ได้เสนอแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ 3 สิ่งดังนี้ คือ คุณสมบัติส่วนบุคคล ความพยายามในการปฏิบัติงาน และความสนับสนุนขององค์กร ซึ่งแยกอธิบายได้ดังนี้

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะเชิงชีวภาพ ความสามารถและสภาพบุคคล
2. ความพยายามในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การสนับสนุนขององค์กรขึ้นอยู่กับทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดของกิจการ เทคโนโลยี วัฒนธรรม การออกแบบการทำงาน กระบวนการกลุ่มและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกัน สามารถเขียนเป็นสมการการปฏิบัติงานของบุคคลได้ดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{คุณสมบัติส่วนบุคคล} \times \text{ความพยายามในการปฏิบัติงาน} \times \text{การสนับสนุนขององค์กร}$$

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจึงศึกษาปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

5.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Personality” รากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Persona” แปลว่า “หน้ากาก” ซึ่งใช้ในการแสดงบทละครคลาสสิกของกรีก เมื่อสวมแล้วผู้แสดงก็ต้องแสดงบทบาทให้ตรงกับบุคลิกภาพของแต่ละตัวที่กำหนดไว้ผู้ชมจะชื่นชมหากว่าผู้แสดงคนใดแสดงได้เนบเนียนตามบทบาทไม่เคอะเขิน การแสดงให้ดีเป็นที่ชื่นชมของคนดูนั้นจะต้องมีการฝึกซ้อม ซัดเกล้า และปรับปรุงให้เหมาะสมกับบทบาท ดังนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้ดังนี้

สถิต วงศ์สวรรค์ (2544 : 2) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคลในทุก ๆ ด้าน ทั้งลักษณะทางกาย ซึ่งสังเกตได้ง่าย อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำกิจกรรมต่าง ๆ และลักษณะทางจิตซึ่งสังเกตได้ค่อนข้างยาก ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งหวัง อุดมคติ เป้าหมาย และความสนใจในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ การทรงวงศึกษาธิการ (ปณิธิ พลนรินทร์, 2545 : 7) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง ลักษณะทั้งภายในและภายนอกของ

บุคคล คือ ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์หรือความรู้สึกต่างๆ และยังคงกล่าวอีกว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง กริยามารยาท และส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยากแต่อาจทราบได้ โดยอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด และลักษณะอารมณ์ประจำตัว ปรารธนา โฆสิตโต (2546 : 10) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงออก ซึ่งมีผลจากพัฒนาการในช่วงต่างๆ ของชีวิต ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่จะกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปรับตัว หรือการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมแต่ละบุคคลจะมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับกรอบมโนคติและสิ่งแวดล้อมที่บุคคลอาศัยอยู่ สิทธิธรรม เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 287) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งสรีระ เป็นบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน สิทธิธรรม สารนาค (ศักดิ์วารธรรม หอมหวน. 2552 : 36) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน ซึ่งเป็นผลรวมของลักษณะนิสัยทั้งหลาย คุณสมบัติความสามารถ และความรู้สึกนึกคิดทุกด้าน ตลอดจนแบบแผนการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะท่าทางของแต่ละบุคคลซึ่งจะไม่เหมือนกัน ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ที่รวมถึงคุณลักษณะทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคล ตลอดจนถึงลักษณะกริยาท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ การปรับตัว พฤติกรรมทั้งที่เปิดเผย และซ่อนเร้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อม ทำให้ทราบถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล

5.1.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

สถิต วงศ์สวรรค์ (2544 : 5) ได้ให้ความสำคัญของบุคลิกภาพไว้ว่า เมื่อได้เรียนรู้บุคลิกภาพอันเป็นมาตรฐานของสังคมแล้ว ช่วยให้สามารถปรับปรุง เสริมสร้างได้ถูกต้องตามที่สังคมต้องการ ถ้าแต่ละคนเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมประสบความสำเร็จนั้นคือสังคมส่วนรวมสัมฤทธิ์ผลเป็นสังคมอารยะ คนไทยจำนวนมากจึงถือว่าบุคลิกภาพเป็นเครื่องทำนาย สมรรถภาพ ความสามารถ และอุปนิสัยของบุคคล ถึงกับบางครั้งเชื่อกัน ผิดๆ ถูกๆ เช่น ชอบพูดกันว่า “ไทยเล็ก เจ๊กดำ คนสองเสียง คนผมหยิก หนังก้อ คอสั้น ฟันเขยิบ หรือคนที่มึนลักษณะบุรุษไทย เหล่านี้เป็นคนคบไม่ได้” บางคนก็เชื่อในเรื่องหมอลูก

นางลักษณะ สุทธิวิวัฒน์พันธ์ (2549) ได้ให้ความสำคัญของบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความเป็นจริงได้อย่างถูกต้อง
2. การแสดงอารมณ์จะอยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
3. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสังคมได้ดี

4. มีความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นและสังคมได้ดี
5. มีความรัก และความผูกพันต่อผู้อื่น
6. มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาทางการแสดงออกของตนต่อผู้อื่นได้ดี

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ช่วยให้สามารถจดจำและเข้าใจบุคคลได้ และรู้ถึงวิธีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเป็นแบบอย่าง และเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาจากผู้พบเห็น อาชีพตำรวจจึงต้องทำให้ประชาชนหรือชุมชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อตำรวจ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่

องค์ประกอบ และ โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Personality Formation and Personality Structure)

สถิต วงศ์สวรรค์ (2544 : 6) กล่าวว่า บุคลิกภาพไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับบุคคลเลยที่เดียวเท่านั้น อย่างที่นักทฤษฎีเก่า ๆ คิด แต่เป็นสิ่งที่ค่อย ๆ พัฒนาขึ้นมา โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ร่วมกันเป็นขบวนการที่ไม่มีวันจบสิ้น มีการเคลื่อนไหวอยู่เสมอ ๆ ปัจจัยในการพัฒนาบุคลิกอันสำคัญได้แก่ 1) องค์ประกอบทางด้านร่างกาย 2) องค์ประกอบทางด้านสติอารมณ์ 3) องค์ประกอบด้านสติปัญญา และ 4) องค์ประกอบทางด้านสังคมจากทั้งสี่ด้านของบุคลิกภาพในแต่ละบุคคล เป็นผลรวมที่ได้มาโดยการสร้างสมจากอิทธิพล 2 ประการ ได้แก่ “พันธุกรรม และ สิ่งแวดล้อม” บุคคลก็จะพยายามที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพของแต่ละคนให้ดีขึ้น

5.1.3 อิทธิพลที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ

สถิต วงศ์สวรรค์ (2544 : 30) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นผลมาจากอิทธิพลของพันธุกรรม (Heredity) ที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อม (Environment) ที่อยู่รอบ ๆ ตัว รวมทั้งการเลี้ยงดู (Socialization) บรรยากาศของครอบครัวที่เจริญเติบโตขึ้นมา พันธุกรรมมีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตและรูปร่างลักษณะ หน้าตา ผิวพรรณ สีของนัยน์ตา สีผม กำหนดให้คล้ายกับบิดาหรือมารดาแล้วแต่ว่าลักษณะของบิดาหรือมารดาใครจะเด่น (Dominant) กว่ากัน ส่วนสิ่งแวดล้อมหมายถึงสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับบุคคล อาจจะเป็นรูป รส กลิ่น เสียง แสง สี สิ่งแวดล้อมที่มีบทบาทมาก เช่น อาหาร อากาศ สถานที่อยู่ รวมทั้ง การอบรมสั่งสอนทางสังคม หรือการอบรมเลี้ยงดู สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อคนเรามาตั้งแต่ยังอยู่ในครรภ์มารดา ดังนั้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ คือ พันธุกรรม (Heredity) และสิ่งแวดล้อม (Environment)

5.1.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาได้กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพ ไว้ดังนี้

สติท วงศ์สวรรค์ (2540 : 67-70) ได้เสนอทฤษฎีของ Eysenck. (1874) ไว้ว่า อารมณ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาที่บุคคลจะแสดงออกพวกที่มั่นคงจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีไม่ตื่นตื้นง่าย สงบ สม่าเสมอ ส่วนพวกที่หวั่นไหวอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หงุดหงิด ใจน้อย กังวล อยู่ไม่เป็นสุข การศึกษาของ Eysenck (1874) โดยการวิเคราะห์ตัวประกอบ ชี้ให้เห็นพฤติกรรมบนความต่อเนื่องซึ่งมีน้ำหนักสูงจากขั้วหัวไปขั้วท้าย เมื่อนำเอาสองมิติมาวางทับกันเป็นแกนนอนและแกนตั้งจึงทำให้เห็นบุคลิกภาพ 4 แบบ คือ

แบบที่ 1 เก็บตัวอย่างมั่นคง (Stable Introvert) เป็นบุคลิกประเภท อุดได้ รอดได้ (Phlegmatic)

แบบที่ 2 เก็บตัวอย่างหวั่นไหว (Unstable Introvert) เป็นบุคลิกประเภทที่มีแต่ความทุกข์ (Melancholic)

แบบที่ 3 แบบแสดงตัวอย่างมั่นคง (Stable Extravert) เป็นบุคลิกประเภทมีชีวิตชีวา (Sanguine)

แบบที่ 4 แบบแสดงตัวอย่างหวั่นไหว (Unstable Extravert) เป็นบุคลิกประเภทเกรี้ยวกราว (Choleric)

นักจิตวิทยาเห็นข้อเสียของทฤษฎีนี้ 2 ประการ คือ

1. การแบ่งคนออกเป็นแบบต่าง ๆ ดูเป็นการกะเกณฑ์มากเกินไป ซึ่งความเป็นจริงแล้วคนเราย่อมมีหลากหลายลักษณะจนไม่น่าเชื่อว่าจะนำคำ ๆ เดียวมาอธิบายได้
2. ทฤษฎีอาศัยความเชื่อว่า คนเราเป็นแบบหนึ่งแบบใด โดยกำเนิด แต่เราต้องไม่ลืมว่าประสบการณ์วัยเด็กและ โอกาสการเรียนรู้ต่อมาอีกเป็นเวลานาน จะหล่อหลอมบุคลิกภาพของคนเราให้งอกงามขึ้นได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 45) ได้เสนอทฤษฎีของ Dubrin. (1987) ไว้ว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Personality of Effective Leaders) ได้แก่ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป (General Personality Traits) เป็นลักษณะซึ่งสามารถสังเกตได้ทั้งภายในและภายนอกงาน คุณลักษณะทั่วไปจะสัมพันธ์กับความสำเร็จ ทั้งความพอใจทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน (Task – related Personality Traits) เป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

ศรีเรื่อน แก้วกังวาน (2544 : 23) ได้เสนอทฤษฎี Freud. (1976) ไว้ว่า ฉายให้เห็นภาพ มนุษย์ที่อยู่ทั้งในโลกแห่งความเป็นจริง โลกแห่งมายาและโลกแห่งความใฝ่ฝัน เป็นมนุษย์เดินดิน ไม่ใช่มนุษย์ที่สวยสดงดงามตามอุดมคติ เป็นมนุษย์ที่ต้องเผชิญกับข้อขัดแย้งภายในตนเองและกับผู้อื่น แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพและความสามารถในการคิดนึก มีเหตุผล มีความมักใหญ่ใฝ่สูงเป็นมนุษย์ที่ประสบทั้งความสมหวังและผิดหวังสลับสับเปลี่ยนกันไป

นพมาศ อึ้งพระ (2546 : 65) ได้เสนอทฤษฎีของ Jung. (1984) ไว้ว่า บุคคลเห็น ความสำคัญของอนาคตที่จะมีบทบาทต่อพัฒนาการของมนุษย์ ทำให้จิตวิทยาของเขาเป็นจิตวิทยาที่มีความหวัง นอกจากนี้ เขายังเสนอสิ่งที่สังคมวัตถุนิยมขาดไป ซึ่งก็คือจิตวิญญาณ (Spirits) จึงเป็นการ เข้าหาศีลธรรมและศาสนา ความซับซ้อนในความคิดของเขา โดยเฉพาะเกี่ยวกับ Psychological Type ได้ทำให้มีการพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบที่น่าสนใจ การที่เขาพยายามออกห่างจากความคิดในเรื่องเน้น Sex ของ Freud (1985) ทำให้เขามุ่งหาคำตอบทาง Collective Unconscious ทาง ประวัติศาสตร์ แม้ความคิดของเขา จะคลุมเครือในหลายจุด แต่ยังมีจุดเด่นที่ทำให้เขาแตกต่างจาก Freud โดยเฉพาะในเรื่องมุ่งเน้นอนาคตและเรื่องจิตวิญญาณ

รัตนกร ยิ้มประเสริฐ (2548 : 153) ได้เสนอทฤษฎีของ Adler. (1974) ไว้ว่า การเขียน เรื่องสะท้อนชีวิตของตนเองเกี่ยวกับทฤษฎีของเขาเป็นเรื่องการเอาชนะปมด้อย (Striving for Superiority) เพราะตอนเขาเป็นคนที่โรค เจตคติที่มีอย่างถูกต้องต่อปมด้อยจะทำให้เราเอาชนะ อุปสรรคได้ การต่อสู้การเอาชนะของเขานั้นคือการแข่งขันกับตนเอง และแข่งขันกับผู้อื่นในทาง สร้างสรรค์ คนเราต้องเผชิญกับความจริงด้วยความกล้าหาญ และจะต้องรับผิดชอบกับการกระทำของ ตนเองมนุษย์ที่ดีคือคนที่ช่วยสร้างสรรค์สังคม ช่วยปรับปรุงสังคมให้ดีขึ้น เป็นผู้พัฒนาตนเองและ พัฒนาสังคมด้วย ผลงานที่โดดเด่นของ Adler. (1974) เป็นจิตวิทยาความหวัง เพราะเขาคิดว่าคนเรามี การตั้งเป้าหมายชีวิตโดยการจินตนาการ และพยายามบรรลุเป้าหมายนั้นให้ได้ ทฤษฎีของเขาเหมือน Jung. (1877) ที่ให้ความสำคัญต่อบทบาทของอนาคตที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรม แต่การตั้งเป้าหมายของ คนเราจะต้องให้เข้ากับความเป็นจริงด้วย Adler. (1974) มองธรรมชาติมนุษย์ดีกว่า Freud ในความคิด ของ Adler มนุษย์แต่ละคนมีความพิเศษ พวกเขามีความมุ่งมั่นที่อิสระ และมีความสามารถที่จะหลุด หล้อมพัฒนาการของตัวเอง สามารถกำหนดตนเอง เพราะส่วนหนึ่งของชีวิตเราถูกกำหนดโดย สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งอยู่เหนือการควบคุมของเรา เช่น ลำดับการเกิดที่เป็นตัวแปรที่มีผลต่อวิถีชีวิต ของเรา เป็นต้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพจัดไว้เป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย เช่น ความสูง คำ อ้วน ผอม คำ ขาว
2. ด้านจิตใจ ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความคิดเห็น

3. ด้านการเรียนรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ ความคิดความเข้าใจ

ความแตกต่างทั้งสามด้านนี้ เมื่อนำมาประกอบร่วมกันในการทำนายพฤติกรรมของแต่ละคน โดยมีบุคลิกภาพของผู้นั้นเป็นหลัก สามารถให้เป็นส่วนชี้แนะหรือคาดเดาแนวโน้มของการกระทำแต่ละครั้งได้

5.1.5 การวัดบุคลิกภาพ

การวัด ในการสร้างเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพผู้วิจัย ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกต่อตนเอง ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 2) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และ 4) ด้านความอดทน แบบสอบถาม 20 ข้อ

5.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลิกภาพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของตำรวจ ในการศึกษาของ ลัดดาวรรณ หอมหวาน (2552 : ก) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาบุคลิกภาพตำรวจที่พึงประสงค์ของชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจมีปัญหาด้านความรู้ เจตคติ และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และโอกาสการ ได้พัฒนาน้อย ทั้งบุคลิกภาพภายนอก ด้านความพร้อมของร่างกาย ด้านกริยาท่าทาง ด้านการเจรจา ด้านการแต่งกาย และการพัฒนาบุคลิกภาพภายในด้านการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาวิชาชีพ ด้านการควบคุมอารมณ์ และด้านการปฏิสัมพันธ์ในสังคมในขณะที่มีความต้องการให้เข้ากับกระบวนการพัฒนา บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายในมาก สำหรับผลการศึกษาจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าตำรวจมีข้อจำกัดและปัญหาที่มาจากลักษณะส่วนบุคคล การคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นตำรวจ มุ่งคัดเลือกคนที่มีความรู้ทางวิชาการมากกว่าการคัดเลือกคนดีและบุคลิกภาพเหมาะสมที่จะเป็นตำรวจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่ข้อจำกัดและปัญหาในการพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นที่พึงประสงค์ของชุมชน

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพของตำรวจที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ สมรรถนะของตำรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ของตำรวจประกอบกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย คาดว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม และส่งผล โดยอ้อมผ่าน การมีส่วนร่วมของประชาชน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจของประชาชน ส่งผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม

5.2 ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะได้มีผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการหลายท่านทั้งต่างประเทศและในประเทศ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ความหมาย ของสมรรถนะ (Competency)

คำว่า สมรรถนะ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (Competency) หรือคำแปลในภาษาไทยซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกัน คือสมรรถนะ สมรรถภาพ ความสามารถ ชีตความสามารถ ศักยภาพ เป็นต้น ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549 : 17) ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attribute) ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงาน ในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

สุดา สุวรรณภิญโญ (2547 : 3-4) ได้กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานคือ ความสามารถ ทักษะของพนักงาน ความสามารถของบุคคลวัดได้ ด้วยความสำเร็จของการทำงานซึ่งขึ้นกับการศึกษา การฝึกอบรม ระดับการศึกษา ทักษะและ เครื่องมือ องค์กรที่มีหลักสูตรอบรมและพัฒนาจะสามารถคาดหวังว่าจะมีพนักงานที่มีสมรรถนะ สูงและองค์กรที่มีนโยบายด้านบุคลากร การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งและการพัฒนาสาย อาชีพ จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ (2547 : 61) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหรือ Competency คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่ง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและ สอดคล้องต่อความต้องการขององค์กร โดยเฉพาะต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างผู้ที่ประสบ ความสำเร็จในการทำงานออกจากผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล และอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและ สอดคล้องต่อความต้องการขององค์กร โดยเฉพาะต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างผู้ที่ประสบ ความสำเร็จในการทำงานออกจากผู้ที่ไม่ประสบ ความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 5-6) ให้ความหมายสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะและความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

อาครณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548 : 2-3) ให้ความหมายสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดพฤติกรรมการแสดงออก เป็น

การตอบ คำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ (How)” มากกว่า การตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)” ทั้งนี้การกำหนด ความสามารถหรือสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA

มุมมองที่ 1 ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูลหรือสิ่งที่สั่งสมมา จากการศึกษา ทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด້วยตนเอง รวมทั้ง ข้อมูลที่ได้จาก การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพ เดียวกันหรือต่างสาย วิชาชีพ

มุมมองที่ 2 ด้านทักษะ (Skills) หมายถึงสิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนเกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ เวลาเพื่อให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะถูกแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skill) หมายถึง ทักษะใน การบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงาน ให้มี ประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวแสดงออกถึงการ จัดการ ระบบความคิด เพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากทำหรือมีความต้องการอะไรใน อนาคต

2. ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skill) หมายถึง ทักษะที่ จำเป็นในการ ทำงานตามสายงาน หรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความ รับผิดชอบและ ลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้าน จัดซื้อได้นั้นจะต้อง แตกต่างไปจากงานผลิต

มุมมองที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึงความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะ เป็นสิ่งที่ติดตัว มาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2550 : 9) ได้ให้ความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และลักษณะ ส่วนบุคคล (Attribute) หรือเรียกกันว่า KSAS ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดง ออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

บุญมี ภูต่านจัว (2548 : 22) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึง ความสามารถในการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

ซำรงคักคี่ คงคาสว้สดี (2550 : 27) ใค้ความหมาย Competency หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทศนคคิตี ความเชือ คลลคจนพคคิตีกรรคคของบุคคลที่จจะ สามารถปฏิบัติงำนใ้ประสคคความสำเร็จ

ปิยะชัย ฉำนทรวงศัไฟศาล (2549 : 12) ใค้นิยามของค้ำว้ Competency หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพคคิตีกรรคค (Skill, Knowledge and Attribute) ของบุคคลกรที่จจำเป็นค้ต่อ การปฏิบัติงำน เพื่อใ้มีน้ใจว้จจะสามารถท้งำนจนบรคคตามว้คคุดประสคค์และเป้ำหมายของงำนน้ัน

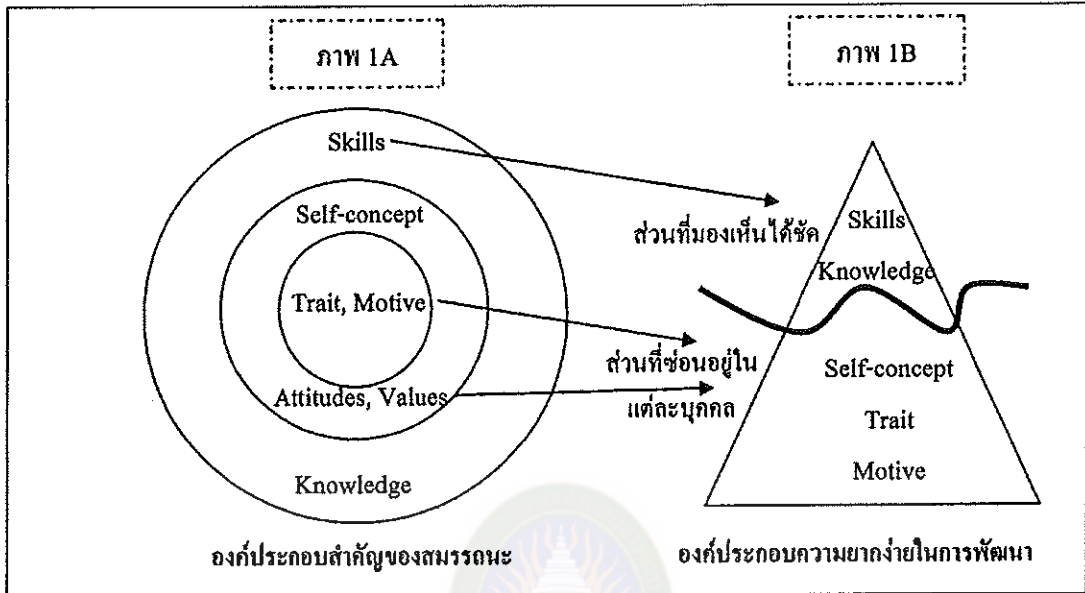
American Heritage Dictionary (2550 : 19) ใค้ใ้ความหมายของ (Competency) ว้ค้คือ สภภาพ หรือ คุณภภาพ หรือความสามารถ

McClelland. (ศุกัคญญา รัศมีขรรคค โขคคิตี. 2549 : 14) ใค้ใ้ค้ำจ้งก้คคความว้ว้ว่า “Competency” ค้ือบุคคลิกคคิขณะที่จ้ช้อนอยู่ภภายใ้ปัจเจกบุคคลจ้ซึ่งสามารถผล้คคค้ันใ้ปัจเจกบุคคลน้ัน สร้งผลกรปฏิบัติงำนที่ดีหรือตามเกณค้ที่ก้กำหนดใ้งำนที่ตนรับคคิขคอบ

Spencer and Spencer. (1987 อ้งถึงใ้ น พิมพ้กำนค้ ไซยสังข้. 2546 : 23) ใ้ความหมาย ของสมรคคณนะว้ เป็นคุณลักษณะส่วบุคคลที่จสามารถว้คคได้หรือพิจารณาได้หรือพิจารณาได้ว้ สามารถแสดงถึงความแตกต่างอย่างมีน้ัยส้ค้ญระหว้างผลงำนที่มีประสคคิภภาพกับไม่มีประสคคิภภาพ ค้งน้ันจกนิยามสมรคคณนะที่ค้ล้ว้มาแล้ว้ท้งหมคค ผู้ว้จยสรูปได้ว้ว่าสมรคคณนะ ค้ือ ความสามารถเฉพาะของค้แต่ละบุคคล (Underlining Characteristic) ซึ่งแฝงอยู่ภภายใ้ลึกๆ และสามารถ คาคคการณค้พคคิตีกรรคคที่จจะแสดงออกใ้ในลักษณะกว้างๆ ในสคคานการณค้หรืองำนน้ันๆ ค้งน้ันสมรคคณนะ เป็นมูคคเหตุที่จสามารถจะนำมาคาคคการณค้ พคคิตีกรรคคและความสามารถของบุคคล ที่จจะมีผลคคกระทบค้ต่อ งำนได้ สมรคคณนะใ้ทำให้บุคคลสร้งผลงำนที่โคคคค้่น สงผลค้ต่อการบรคคค เป้ำหมายขององค้การ ท้งน้ี สมรคคณนะมีองค้ค้ประคอบที่ส้ค้ค้ญซึ่งสังเกคคเห็นได้ง้งยค้คือ ความรู้และ ทักษะจ้ซึ่งจะจสามารถพัฒนาได้ ง้งยและกลุ่มที่สังเกคคเห็นได้ยาคคหรือช้อนเร้นภภายใ้นค้คือ ทศนคคิตี แรงจูงใจและอุปน้ิสัยของค้แต่ละ บุคคลจ้ซึ่งใ้ในกลุ่มน้ีสามารถพัฒนาได้ค้ก่อนข้งยาคคค้ซึ่งอาจจจะค้ต้อง ลงทุนสูง ท้งน้ีสมรคคณนะสามารถ พัฒนาใ้สูงข้ขึ้น เมื่อมีกรนำมำใ้ใช้และแบ่งป้ันกัน สมรคคณนะย้ังคคง ค้ต้องการคคดูแลรักษาเพราะหาคคไม่มี กรนำมำใ้ใช้จจะถูกล้ิมล้ือน

5.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะ มีองค์ประกอบ 5 ส่วน ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ที่มา : สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549 : 12)

ได้อธิบายในเชิงเปรียบเทียบว่า “ภาพ 1A” คือองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 5 ประการของ Competency ในขณะที่ “ภาพ 1B” เป็นการแบ่งองค์ประกอบของ Competency ตามความยากง่ายของการพัฒนา กล่าวคือ ส่วนที่เป็น Knowledge (ความรู้) และ Skills (ทักษะ) นั้น ถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค่าตัว (ทำให้เกิดความรู้ : Knowledge) และการฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ : Skills) ซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “Hard Skills” ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือ คือ Self-concept (ทัศนคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง) รวมทั้ง Trait (บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล) และ Motive (แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล) เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ในส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียนกว่า “Soft Skills” เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) ความอดทนต่อความกดดัน (Stress Tolerance) เป็นต้นและได้ให้ความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนไว้ ดังนี้

1. Skills : สิ่งที่คุณคลลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟัน โดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บ
2. Knowledge : ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น

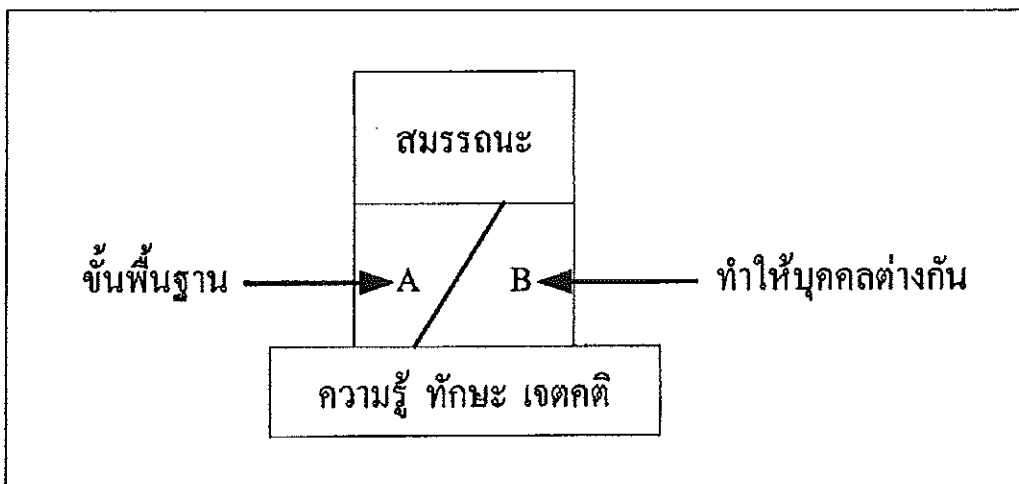
3. Self-concept : ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น Self-confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เป็นต้น

4. Trait : บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. Motive : แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

จากแผนภาพที่ 4 จะพบว่า Skill และ Knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง Skill และ Knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรงและมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ จากแนวคิดของ McClelland. (1973) นั้น Parry. (1987) เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ (Attributes) (เทือน ทองแก้ว. 2554)

ดังนั้น บางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ McClelland. (1987) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ และแรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : เทือน ทองแก้ว (2554)

จากแผนภาพที่ 4 ความรู้ ทักษะ และเจตคติไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้ใด ๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จะหมายถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ หรือในกรณีเจตคติและแรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลาหรือเรียกว่ากำหนดหรือดีกว่ามาตรฐานถือเป็นสมรรถนะ

สมรรถนะ เป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติและแรงจูงใจ (Attitude and Motives) แต่สิ่งที่จะทำให้คนก้าวไปข้างหน้า คือ Competency หรือไม่จากการศึกษาของ McClelland. (1984) พบว่า Competency สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (สุกัญญา รัศมีธรรม โขติ. 2549 : 17-19)

1. Competency สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือความรู้ในสินค้าที่ตนขายอยู่ประจำ เป็นต้น ซึ่ง Competency พื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลที่มีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น หรือ ไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น ได้ ดังนี้ Competency ในกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก นักวิชาการบางกลุ่มถึงขั้นลงความเห็นว่า ความรู้และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็น Competency

2. Competency สมรรถนะที่ทำให้บุคคลเกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ (รวมถึง ค่านิยมแรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จที่พิเศษในงาน อีกทั้งยังเป็น Competency ที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคลมากกว่า Competency กลุ่มแรก ตัวอย่างเช่น การศึกษาของสถาบันชื่อดังด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งหนึ่ง ชื่อ Schoonover Associates ก็มุ่งศึกษาและให้ความสำคัญเฉพาะ Differentiation Competencies โดยสถาบันแห่งนี้ได้อธิบายถึงความแตกต่างของความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจและทัศนคติ กับ Competency ในเชิงเปรียบเทียบดังนี้

2.1 Competency VS. Knowledge: Competency หมายถึง พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ (Excellent Performance) เท่านั้น ดังนั้น ตัวความรู้ (Knowledge) โดดๆ จึงไม่ถือว่าเป็น Competency เว้นแต่ความรู้เรื่องนั้นๆ จะสามารถประยุกต์หรือนำมาใช้กับพฤติกรรมซึ่งทำให้เกิด

ความสำเร็จในงาน จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่ง Competency ตัวอย่างเช่น ความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของ “ราคา” ในตลาด ถือว่าเป็นความรู้ (Knowledge) แต่ความสามารถในการนำความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของราคา มาพัฒนารูปแบบการกำหนด “ราคา” ได้นั้น จึงจะถือเป็น Competency

2.2 Competency VS. Skills: Competency ยังเกี่ยวกับทักษะ (Skills) แต่จะหมายถึงเฉพาะการใช้ทักษะที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างชัดเจน ดังนั้น ทักษะ เพียงอย่างเดียวยังไม่ถือว่าเป็น Competency ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ถือเป็นทักษะ (Skills) แต่ความสามารถในการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่ (Positioning) ในตลาดให้แตกต่างจากคู่แข่งถือเป็น Competency

2.3 Competency VS. Motive and Attitude: Competency ไม่ใช่แรงจูงใจหรือทัศนคติ (Motive/Attitude) แต่เป็นแรงจูงใจภายในซึ่งทำให้นุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนมุ่งหวังไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา ตัวอย่างเช่น การต้องการความสำเร็จเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดแนวคิดหรือทัศนคติที่ต้องการสร้างผลงานที่ดี แต่ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด ถือว่าเป็น Motive and Attitude

ดังนั้น แนวคิดของ Schoonover Associates เชื่อว่า ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจและทัศนคติ โดดๆ ไม่ใช่ Competency อย่างไรก็ตาม ไม่ว่า Competency ในรูปใดก็ตาม Competency จะต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549 : 15-16)

1. Competency จะมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ

1.1 ส่วนหนึ่งมีมองเห็นได้ชัด คือ ทักษะ ความรู้

1.2 ส่วนหนึ่งที่ซ่อนเร้นอยู่คือพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

2. Competency ต้องแสดงออกให้เห็นถึงผลงาน (Outcome)

3. ผลงานนั้นต้องสามารถวัดค่าได้ (Measurable) ทั่วไป เราจะคุ้นเคยกับคำว่า KPI (Key Performance Indicate)

4. Competency ต้องสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ (Acquisition Development)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบและลักษณะสำคัญของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน และความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้นุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลอื่น เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน

5.2.3 ประเภทของสมรรถนะ (Competency Types)

การแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งสมรรถนะ เป็นหลายประเภท ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอการแบ่งประเภทของสมรรถนะของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

ฉรรถกวีทย์ แสนทอง (2550 : 10-11) แบ่งประเกททอง Competency ออกเป็น 3 ประเกท คื่อ

1. Core Competency หมายถึง บุคลิกลัทธิขณะทองคนทีสะท้อนให้เห็นควมรู้ ทักษะ ทัศนคคิ ควมเชื่อ และอุปนิสัยทองคนในองคักร โดยรวม ทีจะช่วสนับสนุนให้องคักรบรรลุ เป้าหมยตามอวิสัยทัศนัได้

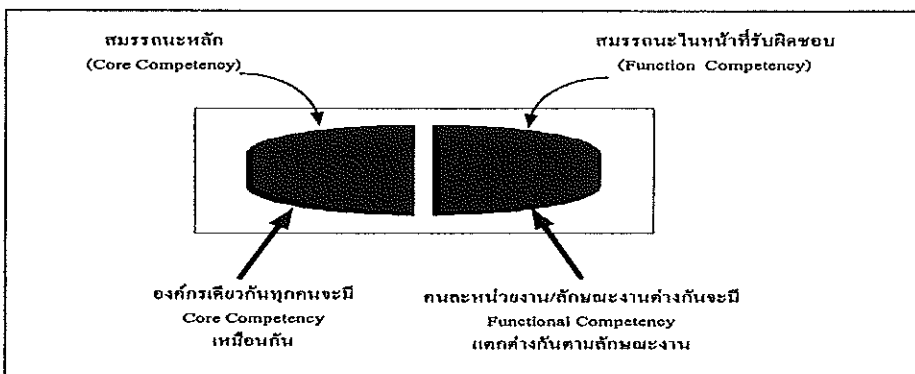
2. Job Competency หมายถึง บุคลิกลัทธิขณะทองคนทีสะท้อนให้เห็นถึงควมรู้ ทักษะ ทัศนคคิ ควมเชื่อ และอุปนิสัย ทีจะช่วส่งเสริมให้คนๆ นั้นสามารถแสดงผลงนในการ ปฏิบัติ ได้สูงกว่มาตรฐาน

3. Personal Competency หมายถึง บุคลิกลัทธิขณะทองคนทีสะท้อนให้เห็นถึง ควมรู้ ทักษะ ทัศนคคิ ควมเชื่อ และอุปนิสัย ทีทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ได้โดดเด่นกว่คนท่วไป เช่น พวทที่สามารถอาศัยอยู่กับนแมลงปอหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรมักจะเรียกว่ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

ช้รังศัคคิ คงคาสวัศคิ (2550 : 28-29) กล่วว่ ประเกททอง Competency แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คื่อ

1. Core Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลัทธิขณะ) พื้นฐนทีเป็นหลัก ทีทุกค้ตำแหน่งงนในองคักร (ไม่ว่จะเป็นฝ่ายหรือแผนกใด) จะต้องมี หรือพูดอีกอย่างหนึ่งว่ Core Competency นีถือเป็น “คุณสมบัติร่วม” ทองทุกคนในองคักรทีจะต้องมี ซึ่ง Core Competency ทอง องคักรหนึ่งอาจจะไม่เหมือนกักับอีกองคักรหนึ่งก็ได้ และหากจะอธิบายต่อ ไปให้ถึงทีสุดแล้ว Core Competency ค้วนี้ก็คือส่วนหนึ่งทอง “วัฒนธรรมองคักร” หรือ Corporate Culture

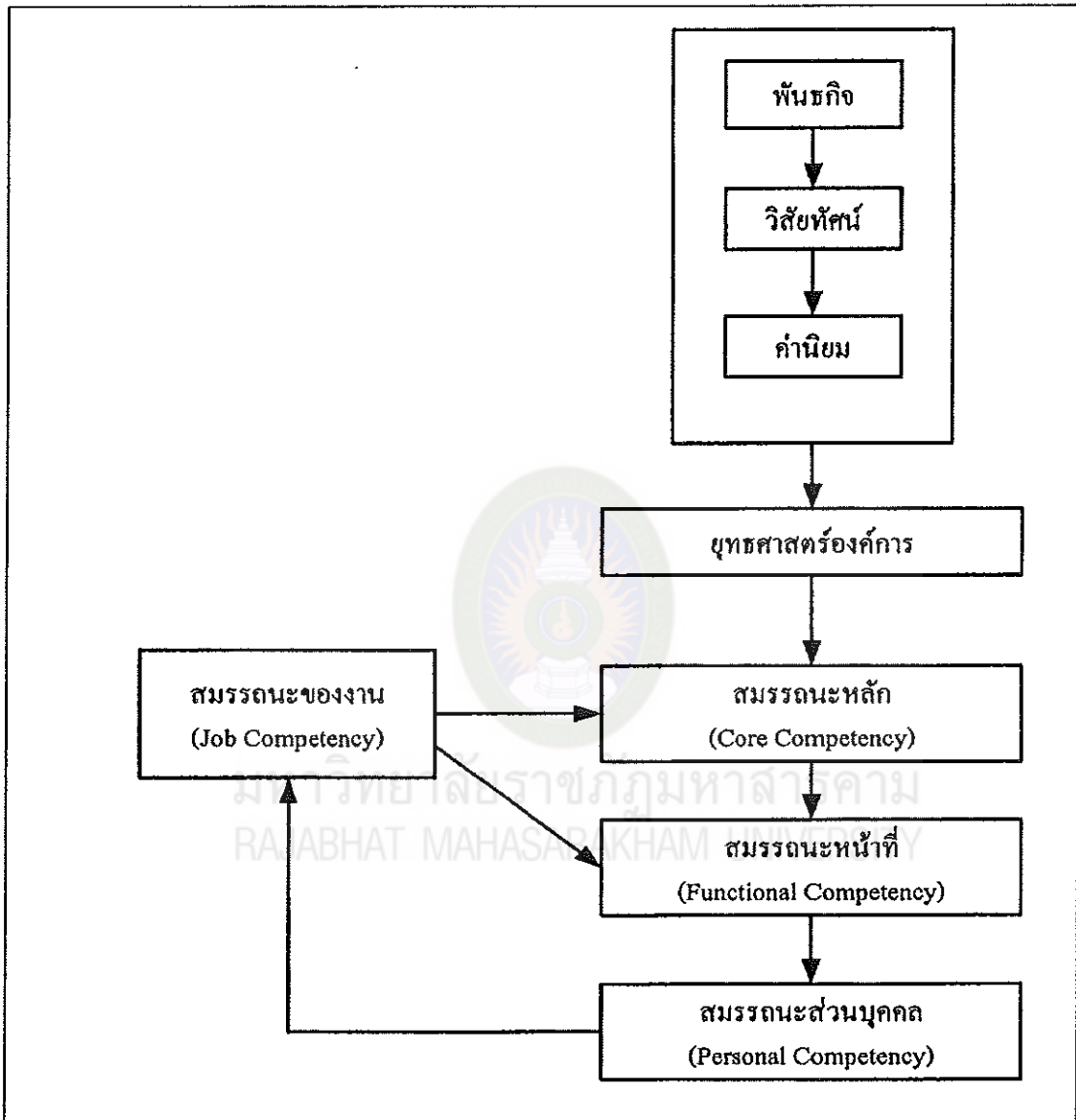
2. Competency อื่นทีไม่ใช่ Core Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือ คุณลัทธิขณะ) ทีองคักรต้องการสำหรับแต่ละค้ตำแหน่งงนทีแตกต่างกัน



แผนภาพที 5 องคัประกอบทอง Competency

ทีมา : ช้รังศัคคิ คงคาสวัศคิ (2550)

ในการกำหนดสมรรถนะหรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (Competency Model) จะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ค่านิยม (Values) ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังแผนภาพที่ 6



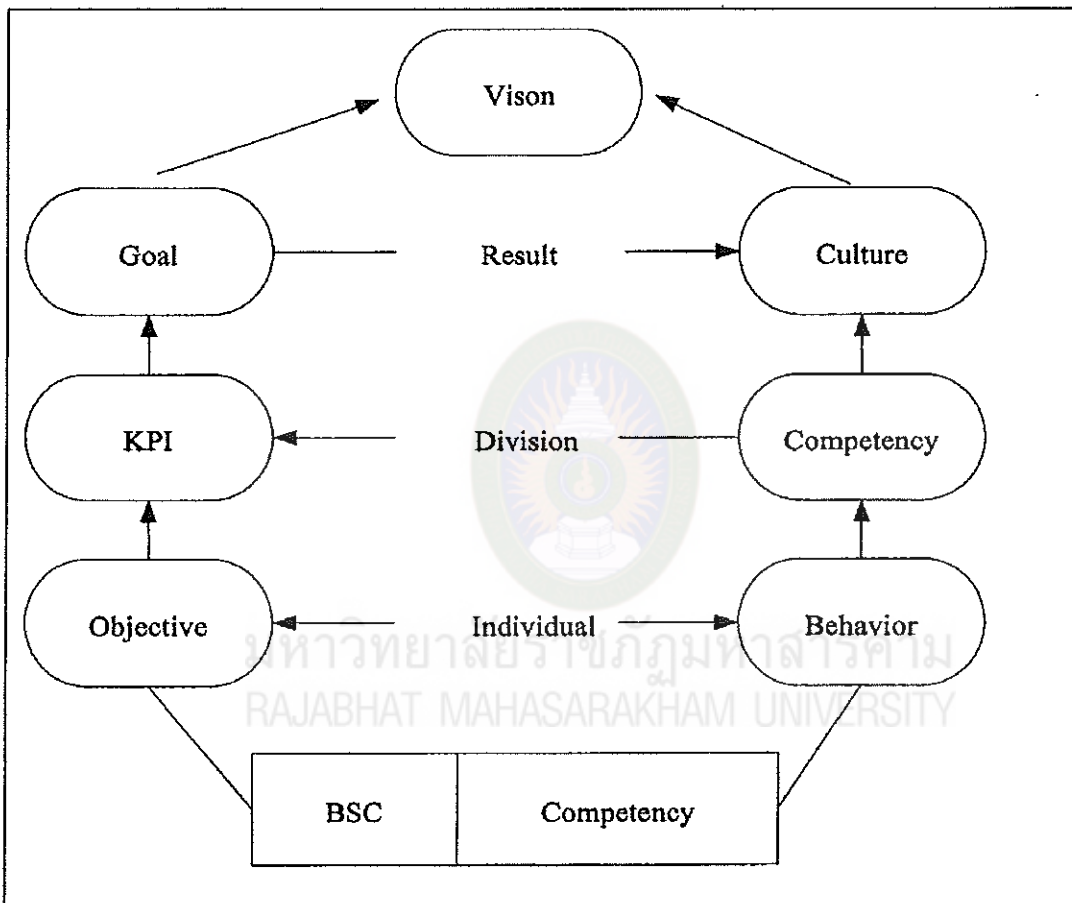
แผนภาพที่ 6 การกำหนดสมรรถนะ

ที่มา : เทียน ทองแก้ว (2554)

จากแผนภาพที่ 6 จะเห็นความสอดคล้องไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของสมรรถนะที่จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยดี (Alignment) ซึ่งเริ่มจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือค่านิยม สู่เป้าหมายขององค์กร มากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กร จากนั้นมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีอะไรบ้าง จะใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมายของ

องค์การจากสมรรถนะหลักก็มาพิจารณาสมรรถนะของหน้าที่ของบุคคลในองค์การตามตำแหน่งต่างๆ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคคล สมรรถนะของบุคคลกับสมรรถนะหน้าที่จะไปในทางเดียวกัน งานต่างๆก็จะไปในทางเดียวกัน

ถ้ามองในทิศทางกลับกัน สมรรถนะหลักจะมาจากสมรรถนะของแต่ละคน ดังนั้นถ้าจะให้ ลีกลงในรายละเอียดสู่การปฏิบัติสามารถนำหลัก Balance Scorecard และหลักของการกำหนดตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงาน มาใช้ดึงความสัมพันธ์ในระบบบริหารในแผนภาพที่ 7



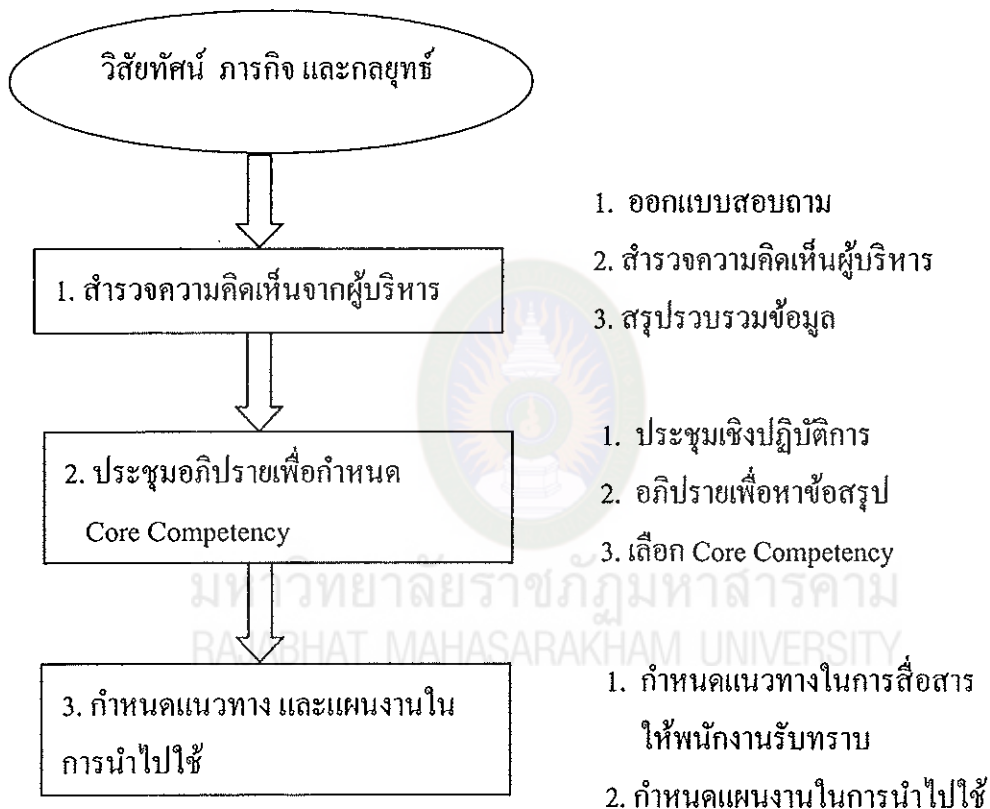
แผนภาพที่ 7 Performance Management System

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (เทือน ทองแก้ว. 2545)

ในการกำหนดสมรรถนะอาจกำหนดได้ในอีกแนวทางอื่นๆอีก เช่น ใช้ผลงานวิจัยมากำหนดเป็นสมรรถนะ เช่น การสำรวจว่าการเป็นบุคคลมาดำรงตำแหน่ง หรือ ทำหน้าที่นั้นๆมีสมรรถนะหลักอะไรบ้าง ผลจากการวิจัยก็จะทำให้ได้สมรรถนะที่เรียก Generic Model หรือรูปแบบทั่วไปอีกประการหนึ่งอาจกำหนดสมรรถนะจากงานที่เรียกว่า Job and Task Analysis หมายถึง การกำหนดสมรรถนะ

โดยการวิเคราะห์ตำแหน่งต่างๆมาออกแบบสมรรถนะ ซึ่งเหมาะสำหรับการคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน หรือการปรับปรุงผลผลิตใหม่ ก็กำหนดสมรรถนะของบุคคลที่จะทำงานให้ได้ผลผลิตตามต้องการ

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2550 : 19-20) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปแล้ว Core Competency มีจำนวน 3-5 ตัว เพราะถ้ามีมากเกินไปคงจะไม่เรียกว่า Core (หลัก) และ Core Competency จะต้องสามารถใช้ได้กับทุกตำแหน่งทุกระดับขององค์กร ไม่ใช่กำหนดเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ Core Competency อย่างนี้คงจะใช้ไม่ได้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ การวิเคราะห์หา Core Competency แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



แผนภาพที่ 8 ขั้นตอนการกำหนด Core Competency

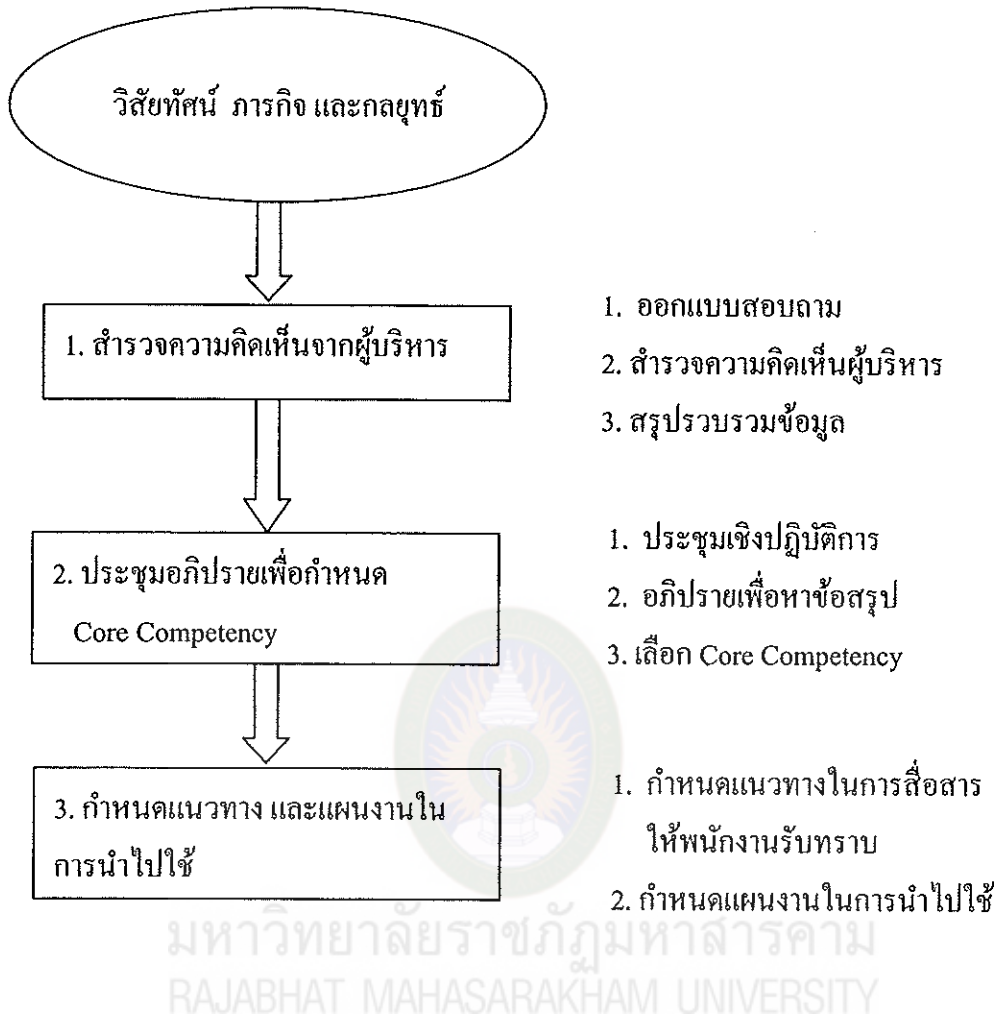
ที่มา : ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2550)

ในการกำหนด Core Competency องค์กรนั้นจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ไว้ก่อน เพราะถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้ จะไม่สามารถกำหนด Core Competency ได้

สำหรับ Job Competency หรือความสามารถเฉพาะตำแหน่งซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกัน

1. ความสามารถในการสายงาน (Function Competency)
2. ความสามารถทางเทคนิค
3. ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่

4. ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งในการวิเคราะห์หา Job Competency มี ดังนี้



แผนภาพที่ 9 ขั้นตอนการวิเคราะห์ Job Competency

ที่มา : ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2550)

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549 : 55) ได้ให้ความเห็นในการจัดทำ Functional Competency ว่าไม่สามารถจะใช้วิธีการสำรวจหา Competency เหมือน Core Competency ได้ เนื่องจากต้องเป็น Competency ที่ใช้เฉพาะตำแหน่งงานนั้น ดังนั้นการจัดทำ Functional Competency จะต้องเริ่มต้นดังนี้

1. สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของงานที่ทำ (Job Analysis)
2. วิเคราะห์หาตัวชี้วัดผลงานตามตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว

3. วิเคราะห์หา Functional Competency ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนผลงานนั้น
4. วางน้ำหนักและกำหนดระดับความคาดหวังของ Functional Competency
5. ประเมินผลความเหมาะสมของ Functional Competency กับตำแหน่งงานดังกล่าว
6. นำ Functional Competency ไปใช้งาน

5.2.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวเองเพื่อความอยู่รอดและเพื่อเอาชนะคู่แข่งกันในตลาด จึงเริ่มหันมาสนใจการจัดระเบียบภายในองค์กรให้มีส่วน ด้วยการนำเครื่องมือทางการบริหาร เช่น BSC, TQM, TPM, Competency Management : ISO และอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร แต่ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือทางการบริหารที่ใดสักเพียงใด หากบุคลากรภายในองค์กรยังไม่มีความสามารถเพียงพอ เครื่องมือเหล่านั้นก็ไร้ค่า หากที่จะประสบความสำเร็จได้ คำถามที่ผู้บริหารจะต้องกลับมาตั้งทบทวน คือ จะใช้กลยุทธ์ทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างไรให้เหมาะสมกับ วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ขององค์กร ในการบริหารจัดการความสามารถในงาน (Competency Management) เป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่งที่หลาย ๆ องค์กรได้นำมาประยุกต์ใช้ เพื่อความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยอาศัยการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีความพร้อมทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้น

Competency มีประโยชน์ดังนี้ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2550 : 11 – 16)

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร

Competency เป็นหลักหรือเรียกว่า Core Competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทศนคติ ของคนในองค์กร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และ Core Competency เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมขององค์กร (Corporate Culture) ได้แก่

2.1 ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ช่วยให้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

- 2.4 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3 เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) Competency มีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรดังนี้

3.1.1 ช่วยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะบางคนเก่งมีความรู้ ความสามารถสูง ประสิทธิภาพดี แต่ไม่อาจเหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้

3.1.2 นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ

3.1.3 ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน

3.1.4 ช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึก่อบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน

3.1.5 ป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development)

Competency มีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ดังนี้

3.2.1 นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนา และฝึกอบรม (Training Road map)

3.2.2 ช่วยให้เห็นว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไร บ้าน และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.2.3 ช่วยในการวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอง Competency ของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.3 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง 9 (Promotion)

Competency มีประโยชน์ในการเลื่อนระดับ และปรับตำแหน่ง ดังนี้

3.3.1 ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่ง หรือระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาในเรื่องความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด

3.3.2 ช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งอดีตที่ผ่านมา ดังกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ๆ มาคนหนึ่ง และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่งๆ ไปอีกคนหนึ่ง” ซึ่งหมายถึงการที่องค์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคน จากคุณสมบัติที่ว่าคนนั้นๆ ทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มา

นาน ผลงานดีตลอด ชื่อเสียงสูงจรด แล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้น เขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.4 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) Competency มีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

3.4.1 ช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมี Competency อะไรบ้าง แล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มี Competency อะไรบ้าง

3.4.2 ช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มี Competency ไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) Competency มีประโยชน์ในประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.5.1 ช่วยให้ทราบว่า Competency เรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

3.5.2 ช่วยให้การกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

3.6 การบริหารผลตอบแทน (Compensation) Competency มีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

3.6.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

3.6.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ทำงานที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน

ซึ่งประโยชน์จากการประยุกต์ Competency เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประโยชน์จากการประยุกต์ Competency เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

การประยุกต์ใช้ ใน HRM	ประโยชน์
1. การสรรหา/ คัดเลือก	<p>1.1 ทำให้มองเห็นภาพรวมของความต้องการในงานแต่ละตำแหน่ง</p> <p>1.2 คัดสรรคนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง</p> <p>1.3 ลดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กรในการหาพนักงาน</p> <p>1.4 ใช้ในการสัมภาษณ์รับพนักงานใหม่</p> <p>1.5 ช่วยในการเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคนที่พัฒนาได้ง่ายและคนที่น่าจะพัฒนายาก</p>
2. การฝึกอบรม และพัฒนา	<p>2.1 ช่วยทำให้พนักงานต้องหันมาสนใจในการพัฒนาเรื่องทักษะความรู้และคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <p>2.2 ช่วยในการจัดระเบียบพนักงานให้เป็นที่ไปตามภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร</p> <p>2.3 ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและพัฒนาให้คุ้มค่างบประมาณค่าจ้างและเวลา</p> <p>2.4 สร้างกรอบการทำงานสำหรับการสอนงานและการติดตามผล</p>
3. การ ประเมินผล	<p>3.1 ทำให้เกิดความชัดเจนในการติดตามและการวัดผล</p> <p>3.3 ช่วยสนับสนุนในการประเมินผลการทำงาน</p> <p>3.4 ให้เป็นการสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน</p>
4. การจ่าย ผลตอบแทน	<p>4.1 ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น</p> <p>4.2 ช่วยสนับสนุนผลของการประเมินความสามารถ</p> <p>4.3 มีความเป็นธรรมต่อพนักงานที่มีความสามารถตามมาตรฐานขององค์กรที่กำหนด</p>
5. บริหาร จัดการคนเก่ง	<p>5.1 ช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในความเข้าใจเรื่องของทักษะความรู้และคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง</p> <p>5.2 ใช้ในการพิจารณาคัดสรรและประเมินเส้นทางอาชีพของพนักงาน</p> <p>5.3 ช่วยในการเติมความสมรรถที่ยังมีไม่เพียงพอของพนักงานด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเหมาะสม</p>
6. การ ประยุกต์ใช้ใน HRM	<p>6.1 ใช้เป็นดัชนีตัวหนึ่งในการบ่งชี้ถึงจำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูงขององค์กร</p> <p>6.2 ใช้ในการแบ่งประเภทของพนักงานตามศักยภาพการทำงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งการบริหารจัดการบุคคลขององค์กร</p>

ศิริรัตน์ ขุนทดคล้าย (อ้างใน http://www.school.obec.go.th/sup_br3/com12.pdf ค้นคืนวันที่ 9 ตุลาคม 2554) กล่าวว่า สมรรถนะมีประโยชน์ต่อองค์การหลายประการคือ

1. สามารถเชื่อมโยงผลงานของบุคคลให้เป็นผลงานขององค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ด้านสมรรถนะองค์การ การพัฒนาสมรรถนะองค์การจะเน้นที่ตัวบุคคลทีมงานที่มีผลงานดีเด่นและเชื่อมโยงผลงานนั้นเข้ากับทิศทางหรือยุทธศาสตร์ขององค์การกำหนด “ตัวแบบสมรรถนะ” จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยให้องค์การขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างเหมาะสม

2. การพัฒนาสมรรถนะองค์การ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมสูงมาก บุคลากรจะมีโอกาสได้แสดงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ตัวแบบสมรรถนะ เป็นเครื่องมือการตัดสินใจที่สำคัญ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์การและนักบริหารมืออาชีพต่างเห็นว่า “สมรรถนะ” ช่วยให้้องค์การสามารถเลือกอนาคตได้ โดยการนำเอาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่ออนาคตเข้ามาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงาน และการวางแผนทดแทนกำลังคน ฯลฯ “ตัวแบบสมรรถนะ” จึงมีประโยชน์ต่อองค์การในระยะยาว เมื่อ้องค์การกำหนดเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยฐาน “สมรรถนะ” ทั้งนี้้องค์การต้องทำการวิเคราะห์ความต้องการเรื่องต่าง ๆ เช่น ความต้องการกำลังคน การพัฒนาบุคคล ทั้งหมดนี้ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ้องค์การ

5.2.5 การวัดหรือหลักการประเมินสมรรถนะข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548: 15) ได้กล่าวถึงการประเมินสมรรถนะ ควรทำความเข้าใจประเภท ของการวัดและประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่มคือ

1. Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ, การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบ ประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูก

สังเกต และประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคมพฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3. Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก, ทักษะ, ความเชื่อ, ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวว่าเป็น “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้นักคนสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” ดังนั้นวิธีการประเมินพฤติกรรมที่ตรงไปตรงมามากที่สุด คือการสังเกตพฤติกรรม จดบันทึก และทำการประเมิน ในการสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมนั้นมีสมมติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ 1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา และ 2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ การวัดพฤติกรรมไม่ใช่เป็นการวัดความรู้ความสามารถ ดังนั้น การที่จะสร้างแบบวัดแบบข้อสอบที่มีการตอบแล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิดหรือถูกจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ หรือถ้าจะสร้างแบบวัดสมรรถนะแบบมีการตอบ แล้วให้คะแนนตามการตอบว่าผิด หรือถูกจะเป็นการวัดความรู้ เรื่องสมรรถนะไม่ใช่วัดว่าบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะหรือไม่ และมากน้อยเท่าใดดังที่ได้กล่าวมาในตอนต้นว่าสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลงานเป็นพฤติกรรมที่ (เชื่อว่า) นำไปสู่ผลงานที่ต้องการ ดังนั้นการประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินที่ต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึกและทำการประเมินแบบประเมินพฤติกรรมสร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายแบบได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่ หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale) ตารางด้านล่างเป็นตัวอย่างของการนำสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับ 1 มาเขียนเป็นแบบประเมิน

ตารางที่ 2 ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะแบบที่ใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนดระดับ

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดี และถูกต้อง					
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ ตามกำหนดเวลา					
4. แสดงออกว่าต้องทำงานให้ดีขึ้น					
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็น สิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า					

วิธีการได้มาซึ่งความสามารถเชิงสมรรถนะหลักและเทคนิค คือต้องมีความสามารถหลักขององค์กรก่อน ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกลยุทธ์ขององค์กร และต่อมาจึงวิเคราะห์ความสามารถหลักของหน่วยงาน เมื่อสามารถระบุความสามารถหลักของ องค์กรและหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ได้ชัดเจน จึงมีการพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competency) ซึ่งเป็นความสามารถในระดับตำแหน่งงาน หลังจากนั้น ได้มีการกำหนดระดับความสามารถ (Proficiency Level) การจัดเทียบ (Mapping) เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น บุคลิกลักษณะของคนที่เหมาะสมให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงานได้ จึงเป็นความสามารถที่อิงตามเนื้อหา (Job Content) เป็นหลัก

การวัดสมรรถนะ ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการพัฒนาตนเอง 4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ 5) ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม มาสร้างเป็นเครื่องมือในการวัด โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด”

สรุปได้ว่า สมรรถนะจึงเป็น ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า ดังนั้นสมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ และ แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ การนำเอา สมรรถนะ ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารบุคลากรของ ตำรวจผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับทั้งประชาชนและเพื่อนร่วมงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ ที่ กำหนดไว้ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและน่าเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนต้องมีและได้รับการพัฒนา จึงจะทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกัน อาชญากรรมและปัญหาสังคม ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ของงาน

5.2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสมรรถนะ

จากการศึกษางานวิจัย ของ กฤษณพร ทัททวี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแบบสมรรถนะของตำรวจ 191 กรณีศึกษา ก่อตั้งด้วยการตำรวจปฏิบัติการพิเศษ ก่อตั้งบัญชาการ ตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของตำรวจ 191 ประกอบด้วย 12 ด้าน ได้แก่ อุดมการณ์ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบคำสั่ง ความรู้ความสามารถด้านยุทธวิธีตำรวจ จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ จิตสำนึกความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การมีมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร ความรอบรอบ ความ กระตือรือร้น และภาวะผู้นำ 2) แผนพัฒนาบุคลากรด้านสมรรถนะหลัก จำนวน 6 หลักสูตร และ 3) ตัวแบบสมรรถนะตำรวจ 191 ประกอบด้วย 8 ปัจจัยคือ ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ตำรวจ สมรรถนะการสนับสนุนของผู้บริหาร แผนพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ การฝึกอบรม และการประเมินสมรรถนะ

5.3 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

5.3.1 การรับรู้บทบาท

ความหมาย การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการสัมผัสจากสิ่ง วัตถุต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้ นั้นอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ การจูงใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรก ระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง

สุพัทธา สุภาพ (ฉลอง นาคเสน. 2556 : 55) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็น การปฏิบัติตามสิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรม ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรม ดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น (Katz and

Kahn. 1978 : 43) ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาท ที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม

ปรีชา สุวัญบุตร (2547 : 22) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาตามสถานภาพ หรือตำแหน่ง หรือสิทธิหน้าที่หรือบรรทัดฐานทางสังคม ที่มีความคาดหวังต่อการกระทำของบุคคลกลุ่มคน และสังคม เพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในสังคม

นิตย์ ประจงแต่ง (2548 : 5, 23) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกตามตำแหน่งที่บุคคลนั้นได้รับการแสดงออกนั้นย่อมผูกพันกับความคิดของผู้ดำรงตำแหน่งเอง และตามความคาดหวังของผู้อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น

พระมหาพนมนคร มีราดา (2549 : 26) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามสถานภาพที่เป็นมาโดยธรรมชาติ หรือตามสถานภาพที่ถูกกำหนดหรือถูกคาดหวังจากสังคม อันเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ของสมาชิกในสังคม

สำเร้ง กล้าหาญ (2549 : 7 : 12) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง แนวทางการแสดงออกหรือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในตำแหน่งทางสังคม ทางหน้าที่การงาน ตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่เป็นอยู่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บุญตา ไล่เลิศ (2550 : 12) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่บุคคลได้รับ ต้องมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ตามบทบาทของตำแหน่งนั้น และคล้อยตามความมุ่งหวังของสังคม เช่น บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาก็หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติในสถานศึกษานั้น

สินธร คำเหมื่อน (2550 : 7) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่คาดหวัง หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เกิดจากการ มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และได้แสดงออกตามบทบาท

5.3.2 การวัดปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

Rizzo, House and Listzman. (อ้างถึงใน ฉลอง นาคเสน. 2556 : 57) ได้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาทขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น

ผู้บริหารช่างเทคนิค จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดประสิทธิผลฟารายด้านเท่ากับ 0.82 และ 0.81 ตามลำดับ เครื่องมือวัดชุดนี้ได้ถูกนำมาแปลภาษาไทยและนำมาใช้ประเมินการรับรู้บทบาทในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิด สัมประสิทธิผลฟาทังฉบับเท่ากับ 0.89

วิริติ ปานศิลา (2542 : 75) วัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทตามแนวคิดของ Rizzo, House and Listzman. (1984) เครื่องมือวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิผลฟาทังฉบับเท่ากับ 0.78

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ ยศวรรธ พิพัฒนศิริผล (2541 : 95) มาใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) โดยปรับเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

5.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บทบาท

ฉลอง นาคเสน (2556 : 58) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ พบว่า นักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่ำมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ยศวรรธ พิพัฒนศิริผล (2547 : ก) ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับบุคคล ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่บุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ไพโรจน์ กลิ่นภูทาบ (2556 : 56) หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทที่ขาดความชัดเจน การที่ต้องแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันเอง ก็ส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยไม่เชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ทำให้เครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่าย การปฏิบัติงาน หากพยาบาล

สามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถที่จะเลือกแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้
อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดผลดีต่อสภาพจิตใจ เห็นคุณค่าตนเองด้วยสามารถทำหน้าที่ตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการได้ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ภาคภูมิใจในวิชาชีพที่ทำให้ได้
ช่วยเหลือผู้อื่น จึงเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและมีความต้องการที่จะทำงานในวิชาชีพนี้ต่อไป

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า พฤติกรรมการรับรู้บทบาทจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม

5.4. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา (People Participation for Development)
เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและใช้เป็นแนวปฏิบัติในงานพัฒนาสังคมเป็นระยะเวลาอันกว่า 2
ทศวรรษ

5.4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

คำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) โดยทั่วไปจะมีความหมายที่หลากหลาย สำหรับ
ความหมายที่พูดถึงในด้านการพัฒนาชุมชน จะหมายถึงการมีส่วนร่วมของที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ผู้นำ
ชุมชน ประชาชน บุคคลทั่วไป องค์กรของรัฐ องค์กรเอกชน และสถาบันทางสังคมต่างๆ การมี
ส่วนร่วมอาจมีหลายระดับหรือหลายลักษณะ ตั้งแต่การมีส่วนร่วมระดับองค์กร ไปจนถึงระดับบุคคล
โดยที่การมีส่วนร่วมนี้ได้มีนักวิชาการสาขาต่างๆ ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม อาทิ
เช่น Yadav. (1980 : 87) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง การร่วมมือ
ของประชาชน ด้วยความตั้งใจและสมัครใจ โดยไม่ถูกบังคับ ซึ่งกระบวนการร่วมมือของประชาชน
นั้นต้องประกอบด้วย การเข้าร่วมในการตัดสินใจตกลง การเข้าร่วมในการดำเนินการของแผน
โครงการพัฒนา การเข้าร่วมในการติดตามและประเมินผลโครงการและแผนการพัฒนาและการเข้า
ร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาสอดคล้องกับ Whit. (1982 : 8) ได้ให้ความหมาย การมี
ส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 4 มิติด้วยกัน มิติที่หนึ่งคือ การมีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจว่าจะทำอะไรควรทำและทำอย่างไร มิติที่สองคือ การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาการลงมือ
ปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ มิติที่สามคือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน
และมิติที่สี่คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในประเทศได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วม
ร่วม อาทิเช่น สุวัช พานิชวงษ์ (2546 : 20) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วม หมายถึงกิจกรรม
กระบวนการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างบุคคล กลุ่มสังคม ที่จะประกอบหรือปฏิบัติงานด้วย
ความรักความสมัครใจ โดยมีเป้าหมายและผลประโยชน์ร่วมกันทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด
การตัดสินใจ การลงมือปฏิบัติ และประเมินผลงานร่วมกัน เป็นการสนองความต้องการของมนุษย์

ก่อให้เกิดการยอมรับและความร่วมมือของทุกฝ่าย ส่วน ชัญญา อภิบาลกุล (2548 : 36) ได้กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลและ ปรีดาพรรณ อินทวิมล (2548 : 37) ได้ให้ความหมาย โดยการสรุปไว้ว่า การมีส่วนร่วมที่ทุกคนมีสิทธิและความเท่าเทียมกัน ในทางการคิดริเริ่มการตัดสินใจ หรือกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินการต่างๆ ด้วยตนเอง ควบคุมและดำเนินการต่างๆ และรับผิดชอบต่อการดำเนินการนั้นๆ เมื่อปฏิบัติแล้วมีการประเมินผลการปฏิบัติเพื่อแก้ไขและปรับปรุงต่อไป จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจกรรมนั้นๆ ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่แท้จริงของประชาชนและเป็นแนวคิดที่แพร่หลายและมีอิทธิพลอยู่ในกระแสของการพัฒนาในปัจจุบันนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร ชื้อสุทธิกุล (2550 : 14) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมโดยสรุปไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึงกระบวนการที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตั้งแต่การเริ่มคิด การวางแผน นำไปปฏิบัติ และประเมินผล รวมทั้งได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

สรุปความหมายการมีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชน มีโอกาสในการประกอบกิจกรรมในการพัฒนาร่วมกัน กิจกรรมกระบวนการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างบุคคล กลุ่มสังคม ที่จะประกอบหรือปฏิบัติงานด้วยความรักความสมัครใจ โดยมีเป้าหมายและผลประโยชน์ร่วมกันทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ การลงมือปฏิบัติ ประเมินผลงานร่วมกัน มีแนวคิดที่เหมือนกัน ทำงานเป็นกลุ่ม มีความร่วมมือกัน มีการประสานงาน และมีความรับผิดชอบร่วมกัน

5.4.1 ลักษณะของการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วัลย์เสถียร และคณะ (2543 : 150-162) ได้กล่าวถึงในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการพัฒนายจะต้องมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหรือมีส่วนผลักดัน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนโดยปัจจัยที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในงานพัฒนาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยด้านกลไกของรัฐ 2) ปัจจัยด้านประชาชน 3) ปัจจัยด้านนักพัฒนา 4) ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ การได้รับผลประโยชน์จากการได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา โครงการพัฒนาตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่นเดียวกับ ปกรณ์ ปรียากร (2552 : 42) กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชน ซึ่งกระทำได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) ประชาชนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดว่าอะไรคือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน 2) ประชาชนเป็นผู้ระดมทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐาน 3) ประชาชนเป็นผู้มีบทบาทในการปรับปรุงวิธีการกระจายสินค้าและบริการให้สมบูรณ์ และ 4) ประชาชนเป็นผู้ได้รับ

ความพึงพอใจ และเกิดแรงจูงใจที่จะสร้างกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วน นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2552 : 42) ก็ได้กล่าวถึงเงื่อนไขลักษณะของการมีส่วนร่วมอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) ประชาชนต้องมีอิสรภาพที่จะมีส่วนร่วม (Freedom to Participation) 2) ประชาชนต้องสามารถที่จะมีส่วนร่วม (Ability to Participation) 3) ประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม (Willingness to Participation) และ ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2552 : 42) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอ้างถึงความหมายที่องค์การสหประชาชาติให้ไว้ ดังนี้ 1) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการพัฒนา และ 2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมช่วยเหลือในการปฏิบัติตามโครงการพัฒนา

จากลักษณะของการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชน ได้เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้กระทำ เช่น เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดว่าอะไรคือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เป็นผู้ระดมทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เป็นผู้มีบทบาทในการปรับปรุงวิธีการกระจายสินค้าและบริการให้สมบูรณ์ และสุดท้ายเป็นผู้ได้รับความพึงพอใจ และเกิดแรงจูงใจที่จะสร้างกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

5.4.3 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วัลย์เสถียร และคณะ (2543 : 150-162) ได้กล่าวถึงในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการพัฒนายจะต้องมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหรือมีส่วนผลักดัน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนโดยปัจจัยที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในงานพัฒนาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยด้านกลไกของรัฐ 2) ปัจจัยด้านประชาชน 3) ปัจจัยด้านนักพัฒนา และ 4) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การได้รับผลประโยชน์จากการได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา โครงการพัฒนาตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จากนั้น เกลียว นูรีภักดีและคณะ (2545 : 115) กล่าวถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมมีลักษณะ ดังนี้ การมีส่วนร่วมแบบชายขอบ (Marginal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจไม่เท่าเทียมกัน ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยอำนาจกว่าหรือมีทรัพยากรหรือความรู้ด้อย ความต้องการของชาวบ้าน ดังนั้น การมีส่วนร่วมก็เพียงแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมบางส่วนเท่านั้น การมีส่วนร่วมแบบสมบูรณ์ (Full Participation) เป็นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดปัญหา ความต้องการ การตัดสินใจในแนวทางการแก้ไขปัญหาและความเท่าเทียมกันของทุกฝ่าย สอดคล้องกับ กรชนก สนิทวงศ์ (2545 : 23-24) ได้กล่าวถึงหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สำคัญมีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้ 1) ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชนตลอดจนจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม 2) ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

วิเคราะห์หาสาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางต่างๆ ที่อาจนำมาใช้ในการแก้ปัญหา 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางและวิธีการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม 4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนเพื่อแก้ไขปัญหา และ 5) ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม และท้ายที่สุดไพโรจน์ ชลารักษ์ (2549 : 17-23) ได้กล่าวถึง กระบวนการวิจัยการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการวิจัยก็ต้องดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบสิ้นกระบวนการ ดังต่อไปนี้ 1) ขั้นการศึกษาบริบท ในขั้นนี้ นักวิจัยจะทำการกำหนดพื้นที่หรืออาณาบริเวณที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้าร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย และ 2) ขั้นกำหนดปัญหา ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหามาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจตรงกันส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาและมองถึงผลของการวิจัยได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นและความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้วการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ได้นั้น ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริงก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนอื่น 3) ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุด้วยว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัยส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัย โดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย หรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้น จะเข้ามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่ 4) ขั้นการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง รวมทั้งการแก้ไขระหว่างการปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นนี้ นักวิจัยที่มีส่วนร่วม โดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัย และประเมินว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้า

ร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย และ 5) **ขั้นการสรุปผลการวิจัย** ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัย และเรียบเรียงเป็นรายงานการออกเผยแพร่นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผลของการวิจัยว่าพึงพอใจและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่าเพราะเหตุใด

โดยสรุปแล้ว การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการบริหารที่ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้เกิดความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญ พร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานและองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสิ่งสำคัญจะต้องทราบถึงประโยชน์ ข้อจำกัดและอุปสรรคของการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5.4.4 ขั้นตอนการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนการมีส่วนร่วมได้มีนักวิชาการต่างประเทศ อาทิเช่น Lowdermilk and Laitos. (บุญชม ศรีหาราช. 2552 : 43) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจขั้นต้น
- 2) การสำรวจเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- 3) การแสวงหาแนวทางแก้ไข
- 4) การกำหนดแนวทางแก้ปัญหา
- 5) การปฏิบัติงานโครงการ
- 6) การประเมินผลโครงการ
- 7) การพิจารณาบทวนโครงการหรือดำเนินโครงการให้ สอดคล้องกับ Cohen and Uphoff. (บุญชม ศรีหาราช. 2552 : 43) องค์ประกอบการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วยการริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจและตัดสินใจในปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียด 3 ประการคือ 1) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม อาจเป็นไปในรูปของการเข้าร่วม โดยการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร การร่วมมือและทั้งการเข้าร่วมแรงร่วมใจ 2) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุประสงค์ประโยชน์ทางด้านสังคม หรือผลประโยชน์ทางด้านส่วนบุคคล 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นการเข้าร่วมในการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด เช่นเดียวกับ (Shadid *et al.* 2541 : 81) ให้ความเห็นว่า แนวคิดเรื่องขั้นตอนหรือการมีส่วนร่วมที่เป็นแนวคิดที่เป็นระบบมากที่สุด มีดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประการแรกจะต้องกระทำคือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นจึงเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้องกับ

การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงการดำเนินแผนงานและการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ในส่วนขององค์ประกอบในการดำเนินงาน โครงการนั้นจะ ได้มาจากคำถามที่ว่าใครทำประโยชน์ให้กับโครงการได้บ้าง และจะทำประโยชน์ได้ โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารและประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของโครงการนี้จะร่วมผลประโยชน์ในทางบวกและผลที่เกิดในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์และเป็นโทษได้ทั้งต่อบุคคลและสังคม

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้นสิ่ง สำคัญจะต้องสังเกต คือ ความเห็น (View) ความชอบ(Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆได้

ส่วนนักวิชาการในประเทศ สิทธีณัฐ ประพุทธนิตินิสาร (2546 : 30-31) กล่าวว่า กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการแบบมีส่วนร่วม มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ระยะก่อน ดำเนินการ ได้แก่ 1.1) การคัดเลือกชุมชนและการเข้าถึงชุมชน 1.2) การบูรณาการเข้ากับชุมชน 1.3) การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน 1.4) การแพร่แนวคิด PAR แก่ชุมชน 2) ระยะของการดำเนินการ ได้แก่ 2.1) การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกับชุมชน 2.2) การฝึกอบรม 2.3) การวิเคราะห์ปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นในขบวนการ PAR และกำหนดแนวทางแก้ไข 2.4) การออกแบบวิธีการเก็บข้อมูล 2.5) การวิเคราะห์ข้อมูล 2.6) การนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมหมู่บ้าน 3) ระยะการจัดทำแผน ได้แก่ 3.1) การอบรมทีมงานวางแผนท้องถิ่น 3.2) การกำหนดโครงการหรือกิจกรรม 3.3) การศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงาน 3.4) การแสวงหางบประมาณและหน่วยงานที่สนับสนุน 3.5) การวางแผนเพื่อติดตามและประเมินผล 4) ระยะการนำแผนไปปฏิบัติ ได้แก่ 4.1) การกำหนดทีมงานปฏิบัติ 4.2) การอบรมทีมงานปฏิบัติ 4.3) การปฏิบัติตามแผน และ 5) ระยะติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ 5.1) จัดตั้งทีมงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหมู่บ้านขึ้นมา ติดตามการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติทุกระยะ 5.2) เสนอผลการประเมินต่อที่ประชุมหมู่บ้าน เช่นเดียวกับ ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2549 : 17-23) ได้กล่าวถึง กระบวนการวิจัยการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้ หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการวิจัยก็ต้องดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบสิ้นกระบวนการ ดังต่อไปนี้ 1) ขั้นการศึกษาบริบท ในขั้นนี้ นักวิจัยจะ

ทำการกำหนดพื้นที่หรืออาณาบริเวณที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้าร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย 2) **ขั้นกำหนดปัญหา** ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหามาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจตรงกัน ส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาละมองถึงผลของการวิจัยได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นและความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้วการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ได้นั้น ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการสร้างความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริง ก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนนี้ 3) **ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานวิจัย** ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุด้วยว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัยส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัย โดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย หรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้น จะเข้ามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่ 4) **ขั้นการติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุง** รวมทั้งการแก้ไขระหว่างการปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นนี้ นักวิจัยที่มีส่วนร่วมโดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัยและประเมินว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้าร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย และ 5) **ขั้นการสรุปผลการวิจัย** ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัย และเรียบเรียงเป็นรายงานการออกเผยแพร่ นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผลของการวิจัยว่าพึงพอใจ และได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่าเพราะเหตุใด

จากขั้นตอนการมีส่วนร่วมที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การที่จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องอาศัยขั้นตอนการมีส่วนร่วม คือ การสำรวจขั้นต้น การสำรวจเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

ของปัญหา การแสวงหาแนวทางแก้ไข การกำหนดแนวทางแก้ปัญหา การปฏิบัติงาน โครงการ การประเมินผลโครงการ การพิจารณาทบทวนโครงการหรือดำเนินโครงการให้บรรลุ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นสำคัญเช่นกัน

5.4.5 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

รูปแบบการมีส่วนร่วมนั้นมีหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) นับเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวและชุมชนที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญและกระตุ้นให้นักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้เป็นรูปแบบในการวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระเพื่อตอบสนองต่อโจทย์แห่งการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่มุ่งไปที่การค้นหาแนวทางอันเป็นรูปธรรมที่เกิดจากการระดมสมองในลักษณะของการมีส่วนร่วมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของการวิจัยจากรูปแบบดั้งเดิมที่การตั้งประเด็นของปัญหาเริ่มต้นและจบกระบวนการโดยนักวิจัย ซึ่งพบว่างานวิจัยหลากหลายชิ้นมิได้ถูกนำไปเผยแพร่หรือนำไปทดลองใช้หรือถูก “เก็บขึ้นหิ้ง” อันเป็นการสูญเสียทั้งกำลังความคิด งบประมาณและทรัพยากรเวลาอย่างน่าเสียดายยิ่ง มาเป็นงานวิจัยที่เริ่มต้นจากชุมชน ชุมชนมีส่วนร่วม ทั้งในมิติของการร่วมกันเรียนรู้ร่วมกันแสวงหาปัญหาและคิดค้นแนวทางออกเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาที่เป็นเรื่องอันเป็นฉันทามติของชุมชน รวมทั้งร่วมรับผลของการพัฒนา โดยมีนักวิจัยภายนอกทำหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวย หรือวิทยากรกระบวนการร่วมกับนักวิจัยชุมชนที่เป็นชาวบ้าน ดังนั้นการวิจัยจึงสร้างคุณลักษณะของการเรียนแบบพหุภาคีพร้อมกับบังเกิดผลพลอยได้ที่ป็นจิตสำนึกตระหนักในปัญหา หน้าที่ และร่วมกันแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่ม ทำงานร่วมกันทั้งแก้ปัญหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเชิงปฏิบัติการซึ่งมีหัวใจสำคัญอยู่ที่การมีส่วนร่วมนี้ ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายดังที่นักวิจัยมีประสบการณ์ภาคสนามหลายท่านสะท้อนความเห็นและข้อสังเกตเอาไว้ โดยเฉพาะประเด็นของการสร้างส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยแต่ละขั้นตอนอันจะเป็นแนวทาง และคำแนะนำที่น่าสนใจ รวมทั้งช่วยให้แก่นักวิจัยที่สนใจใช้รูปแบบนี้ในการทำวิจัยปัญหาของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง โดยเฉพาะการวิจัยเพื่อพัฒนา (Research and Development) ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวมแนวคิดในการทำวิจัยลักษณะการวิจัยเพื่อพัฒนา จากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาส่วนร่วมดังต่อไปนี้

จาก เกลียว บุรีภักดีและคณะ (2545 : 115) กล่าวถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมมีลักษณะดังนี้ การมีส่วนร่วมแบบชายขอบ (Marginal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจไม่เท่าเทียมกัน ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยอำนาจกว่าหรือมีทรัพยากรหรือความรู้ด้อย ความ

ต้องการของชาวบ้าน ดังนั้นการมีส่วนร่วมก็เพียงแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมบางส่วนเท่านั้น การมีส่วนร่วมแบบสมบูรณ์ (Full Participation) เป็นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การกำหนดปัญหา ความต้องการ การตัดสินใจในแนวทางการแก้ไขปัญหาและความเท่าเทียมกันของทุกฝ่าย ส่วน กรชนก สนิทวงศ์ (2545 : 23-24) ได้กล่าวถึงหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สำคัญมีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้ 1) ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน ตลอดจนจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม 2) ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางต่างๆ ที่อาจนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางและวิธีการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม 4) ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนเพื่อแก้ไขปัญหา และ 5) ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม สอดคล้องกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2552 : 44) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งในรูปของส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม หรือสมาคม เป็นต้น ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่ได้กำหนดไว้

สุดท้าย เสน่ห์ จามริก (2552 : 45) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของชาวบ้านว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันของทุกฝ่าย และยังสามารถเป็นพื้นฐานมั่นคงสำหรับวิวัฒนาการไปสู่การปกครองตนเองของท้องถิ่นในบั้นปลาย และได้กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า เริ่มต้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่แต่ละคนมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องและสนใจเป็นเรื่องราวๆ ไป อย่างเช่น ในเรื่องการสร้างแหล่งกักเก็บน้ำฝน การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น ข้อสำคัญกิจกรรมเหล่านี้จะต้องสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของชาวบ้าน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา งานชุมชนสัมพันธ์เป็นอย่างดี

แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด
2. เป็นสังคมที่ให้การยกย่องผู้มีอำนาจ คือ สังคมมักจะยกย่องให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งสูงไม่กล้าแสดงความคิดเห็น หรือโต้แย้ง เพราะถือว่าเป็นการไม่สุภาพ หรือไม่ควรอย่างยิ่ง การตัดสินใจมักมาจากเบื้องบน และมักยอมรับอำนาจจากผู้ที่มิอำนาจเหนือกว่า
3. เป็นสังคมที่ชอบอิสระ คนไทยรักอิสรภาพและชอบทำสิ่งต่างๆ ตามสบายไม่ชอบมีกฎหมายบังคับ ไม่ชอบใครมาควบคุม มีความเป็นตัวของตัวเองสูง

แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีลักษณะ 2 ประการดังนี้

1. องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคล จึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มบุคคลจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง
2. องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะที่บุคคลก็มีอิสระในการเลือกว่าจะร่วมในองค์การหรือไม่ ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักในการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหนึ่งของชุมชน ในลักษณะบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร ซึ่งเป็นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นการดำเนินการโดยประชาชน องค์กรชุมชนบนพื้นฐานการพึ่งตนเองของชุมชนให้มากที่สุด ส่วนข้อดีข้อเสียต่างๆ แล้ว ควรปล่อยให้ชาวบ้านเป็นฝ่ายตัดสินใจว่าจะเลือกวิธีการไหน จากนั้นจะเป็นการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาเอง

5.4.6 การวัดปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

การวัดปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือการวัดของ สุทธิพร ศรีสวัสดิ์ (2553 : 85 - 88) มาปรับใช้ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ มติของสภาองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจกับสภาองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับสภาองค์กร ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด

5.4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

พรณี บุญประกอบ (2548 : 114) ได้วิจัยเรื่อง การวิจัยแบบมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาพลังปัญญาของเยาวชนไทย. ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่เป็นพลังปัญญามีคะแนนพลังปัญญาทั้ง 5 องค์ประกอบ สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เหตุที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณลักษณะที่เป็นพลังปัญญาครั้งนี้เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง กิจกรรมที่จัดขึ้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติจริง ให้นักเรียนเห็นคุณค่าและสามารถนำสิ่งที่รับการพัฒนาไปใช้ในการเรียนและการดำเนินชีวิตประจำวันได้ โดยมีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ กิจกรรมที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และสรุปความเข้าใจด้วยตนเอง โดยมีครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดหากิจกรรมที่มีความสนุก หลากหลาย มีการจัดหาสื่อ อุปกรณ์ กิจกรรมที่เร้าความสนใจ โดยรูปแบบการสอนมีทั้งการอบรมโดยตรง และการสอนสอดแทรกเนื้อหา และครูยังทำหน้าที่กระตุ้นความคิดของผู้เรียน โดย

ใช้คำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดวิเคราะห์ โดยที่ครูจะเป็นผู้จัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ ให้มีความเหมาะสม และวรรณดี จันทรศิริ (2545 : 115) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนภายใต้นโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : หมู่ที่ 8 ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การใช้กระบวนการเรียนรู้ แบบมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ผสมผสานกับการพัฒนาทักษะองค์ความรู้ตามความต้องการของชุมชนทำให้ชุมชนได้เรียนรู้สภาพปัญหาและความต้องการแท้จริงและสามารถกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการของตนเองและชุมชนได้ตามศักยภาพในบริบทของชุมชน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ 5 ข้อของ “ออกดากา” และปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบด้วยปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกชุมชน และท้ายที่สุด ทศนึพร ประภัสสร (2550 : 98) ได้วิจัยเรื่อง โครงการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมของชุมชน ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา พบว่า ชุมชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้ทุกขั้นตอนในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ สถานภาพ และความพร้อมของผู้เข้าไปมีส่วนร่วม ได้แก่ ขั้นตอนการศึกษาชุมชน ขั้นตอนการจัดทำร่างหลักสูตร ขั้นตอนการทดลองใช้หลักสูตร และขั้นตอนการคืนความรู้สู่ชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการจัดทำหลักสูตร ของชุมชนสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนได้ เนื่องจากหลักสูตรท้องถิ่นมีเนื้อหาการฝึกอาชีพด้านการทำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้กับเยาวชนเพื่อขายเป็นของที่ระลึก

สรุป จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ถือว่าเป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อพัฒนา ในรอบหลายปีที่ผ่านมา สังคมวิชาการไทยจะตื่นตัวมากกับรูปแบบการวิจัยแบบใหม่ที่ได้รับการเสนอขึ้นมาทดแทนกระบวนการวิจัยแบบดั้งเดิมที่เน้นตัวผู้วิจัยเป็นศูนย์กลาง (Researcher Centric) ของการวิจัย หรือการวิจัยในปัญหาหรือเพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาเรื่องหนึ่งเรื่องใด เกิดจากความสนใจของนักวิจัยเป็นด้านหลัก อันส่งผลให้ผลงานวิจัยที่มีอาจปฏิเสธได้ว่าใช้ความพยายามและงบประมาณจำนวนไม่น้อย เกิดภาวะเสียเปล่าในแง่ที่ไม่อาจตอบสนองหรือเอื้อให้เกิดการแก้ไขปัญหาย่างแท้จริง

5.5 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษาเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ความหมายไว้ ดังนี้

5.5.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland. et al. (1953 : 110-111) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ผู้ที่มีความสุขใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ หรือเมื่อล้มเหลว

Atkinson.(1964 : 240-241) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การกระทำที่เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำนั้นจะต้องมีการประเมินผลจากตนเองและจากบุคคลอื่น ถ้าหากผลการประเมินพบว่างานนั้นประสบความสำเร็จบุคคลนั้นจะรู้สึกพอใจ และจะรู้สึกไม่พอใจเมื่องานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ส่วนจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น จะต้องนำงานนั้นไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่สังคมถือว่าดี

Hilgard. (1967 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 175) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น ทำงานให้สำเร็จอย่างพิสดาร หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียกร้องหาความสำเร็จเสมอ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546 : 229) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้รับความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีมานะพยายาม อดทน ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงและพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีลักษณะการทำงานที่ไม่มีเป้าหมายหรือมีการตั้งเป้าหมายง่าย ๆ เพราะกลัวความล้มเหลวในการทำงาน

นฤทัย ดาวเรือง (2547 : 30) ได้สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึงความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จ และเกิดความชำนาญในงานที่ยากและซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความวิริยะอุตสาหะ ต้องการอิสระในการแสดงออก และดีเด่นกว่าผู้อื่น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับ หรือเร้าใจให้บุคคลมีความปรารถนา ความพากเพียร และมุ่งมั่นพยายามที่จะทำให้สำเร็จหรือสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตนวางไว้ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ

5.5.2 ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland. (1961 : 207-256) กล่าวถึงบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่ามีลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) มีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งที่ยาก ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ มักจะเลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้นจะทำให้ตนเองพอใจส่วน

ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมักไม่กล้าเสี่ยงเพราะกลัวไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่ก็เสี่ยงจนเกินไป ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะคิดที่จะหวังพึ่งโชคชะตาให้ช่วยเหลือ

2. มีพลังความสามารถ (Energetic) หรือความขยันขันแข็งในการกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ ๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ได้ขยันในทุกเรื่อง แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึได้ว่า ได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วง

3. มีความรับผิดชอบต่องาน (Individual Responsibility) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพึงพอใจของตนเองไม่ได้หวังให้คนอื่นยกย่อง ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการหรือออกคำสั่ง

4. ต้องการทราบผลในการตัดสินใจ (Knowledge of Result of Decision) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนไม่ใช่คาดคะเนเอาเองและเมื่อทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจแล้ว ก็จะพยายามทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม

5. มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นผู้ที่มีแผนระยะยาว (Long-range Planning) เพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organization Skill) สำหรับข้อนี้ไม่มีหลักฐานค้นคว้าเพียงพอ แต่เป็นลักษณะที่น่าจะทำให้เกิดสมรรถภาพในการจัดระบบงานมากขึ้น McClelland. (1974) ได้อ้างถึงผลการค้นคว้าของ French. (1958) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า ในการเลือกผู้ร่วมงานนั้น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกผู้ที่มีความสามารถในการทำงานมากกว่าเลือกเพื่อนฝูง หรือผู้ที่มีคุณสมบัติอย่างอื่นแต่ไม่ได้มีความสามารถเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (McClelland and Winter. 1969 : 104) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความมีคุณภาพของบุคคลอย่างหนึ่ง และได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

6.1 กระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว

6.2 เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับความสามารถของตน

6.3 คิดว่างานทุกอย่างสำเร็จลงได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเอง ไม่มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

5.5.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1961 : 100-110) ได้สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะ

อุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation : nAff) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และความต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power: nPow) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น พยายามจะควบคุมสิ่งต่าง ๆ และให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น

McClelland and Winter. (1969 : 102) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจชนิดอื่น ๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำให้ได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

Gibson. *et al.* (1982 : 88) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland. (1969) เอาไว้เช่นเดียวกันว่า แรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นั่นคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำสามารถใช้ประสบการณ์การเรียนรู้จนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่จะประสบความสำเร็จหรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก ๆ บุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (สถิติ วงศ์สวรรค์. 2529 : 431) และการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงได้นั้นขึ้นกับการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำ สามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำความสำเร็จมาสู่สังคมหรือประเทศ

สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดทฤษฎีของ McClelland. (1961) เพราะ แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดที่ทำให้สามารถทำงานให้สำเร็จได้ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ถ้าประสบความสำเร็จบุคคลก็จะมีคามพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวลหรือความเครียดได้ และเนื่องจากอาชีพตำรวจเป็นอาชีพบริการที่ต้องมีความเสียสละ ต้องพร้อมให้การปกป้องคุ้มครอง บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตลอดเวลา และยังเป็นอาชีพที่ประชาชนให้ความคาดหวังในบทบาทหน้าที่อย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงน่าจะเชื่อว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

5.5.4 การวัดปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษาของ วีระยุทธ กองวงษา (2553 : 98) ได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความทะเยอทะยาน ด้านความกระตือรือร้น และ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .930 ในทำนองเดียวกัน พรพิศ พาริยะชาติ. (2550 : 55) ได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระบบ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งออกเป็นมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.8

ผู้วิจัยจึงได้นำวิธีการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของ วีระยุทธ กองวงษา (2553 : 142) นำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน 2) ด้านความกระตือรือร้น และ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง

5.5.5 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษางานวิจัยของ พรพิศ พาริยะชาติ (2550 : ก - ข) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่องบังคับการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่องบังคับการตำรวจนครบาล มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 12.0 ในทำนองเดียวกัน ภทรพร ยูทธากรณ์พินิจ (2547 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดของ ป.อ.ปยุตโต ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดของ ป.อ.ปยุตโต ที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้หลักพุทธธรรมคือ การรักษาศีล การฝึกสติและสมาธิตามหลักอิทธิบาท การพัฒนาปัญญาด้วยการสร้างศรัทธาและโยนิโส มนสิการ และเนื้อหาการจัดกิจกรรมในการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วยสาระสำคัญคือ สภาพปัจจุบันหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ แนวคิดทฤษฎี กระบวนการพัฒนาและผลการพัฒนา โดยมีจุดเน้นที่ทุกองค์ประกอบจะต้องบูรณาการตามหลักพุทธธรรม วีระยุทธ กองวงษา (2553 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านบุคคล ความรู้ เจตคติ

สภาพแวดล้อมและสังคมกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกาย การแพทย์และการเจ็บป่วย เป้าหมายในอนาคต และ ความรักความถนัดและความสนใจ ดังนั้น ควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นองค์ประกอบในการเตรียมความพร้อมหรือเอื้ออำนวยให้บุคคลเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ที่เล่นกีฬาหรือออกกำลังกายให้มากขึ้น และเป็นการป้องกันการเลิกเข้าร่วมกิจกรรมการเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน 2) ด้านความกระตือรือร้น 3) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้วิจัยคาดว่าจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม

5.6 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

5.6.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสามารถในการทำงานเป็นทีม ไว้ดังนี้ Cohen and Bailey. (1997 : 240) ได้ให้ความหมาย คำว่า ทีม (Team) หมายถึง การรวมกลุ่มขนาดเล็กของบุคคลอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบและทักษะที่จัดไว้เฉพาะ มีการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน เกิดสัมพันธ์ภายในทีมเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานร่วมกัน

ทิสนา แคมมณี. (2553 : 36) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้าร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม 4) การร่วมมือประสานงานกันภายในกลุ่ม 5) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน

จากความหมายเกี่ยวกับ ทีม และการทำงานเป็นทีม สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะต่าง ๆ นั้น สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

5.6.2 การวัดปัจจัยด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม

Rocine and Irwin. (1994 : 20) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพทีมจะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในทีมมี 1) มีบรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง 2) มีส่วนร่วมและมีความสนใจในการทำงานร่วมกัน 3) มีความเข้าใจในเป้าหมายของการทำงาน 4) มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 5) ให้ความเคารพ ยอมรับการสนับสนุน ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน 6) มีการตัดสินใจที่มีความสอดคล้องกันทั้งทีมงาน 7) มีการปรึกษาร่วมกันภายในทีม 8) มีผู้นำทีมไม่ครอบงำการทำงานหรือการตัดสินใจของทีม 9) การมอบหมายงานได้รับการยอมรับ และเป็นธรรมชาติ 10) ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 11) ร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม 12) ให้การสนับสนุนความคิดเห็น ข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรซึ่งและกันภายในทีม และ 13) แสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการเสริมแรงจากการให้รางวัล

Woodcock. (1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าสมาชิกในทีมประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท หมายถึง ในทีมงานจะต้องประกอบด้วยสมาชิกในทีมที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน และสามารถใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง สมาชิกในทีม
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การสื่อสาร และความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยและไว้วางใจกัน โดยสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตนเองและสมาชิกคนอื่น หากมีปัญหาเกิดขึ้นสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเผชิญหน้า ต่อกัน เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันได้
4. การสนับสนุนและไว้วางใจ หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความช่วยเหลือต่อกัน มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างจริงจัง และให้โอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดถึงปัญหาได้อย่างอิสระ
5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานต่อกัน โดยมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานและสามารถทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นได้ โดยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้เป็นที่ไปในทางสร้างสรรค์
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว หมายถึง ลักษณะของการทำงานในทีมมีความยืดหยุ่น การตัดสินใจต่าง ๆ จะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง สมาชิกในทีมมีความสามารถเป็นผู้นำได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ และผู้นำจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การทำงานของทีมได้มีการทบทวนการทำงาน โดยการทบทวนนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงาน โดยสามารถทำได้ทั้งในระหว่างทำงานหรือภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว

9. การพัฒนาบุคคล หมายถึง มีแผนในการพัฒนาสมาชิกในทีมเพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10. สัมพันธะระหว่างในทีมดี หมายถึง การทำงานระหว่างทีมงานเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี รับฟังความคิดเห็น และทำความเข้าใจในแนวคิด หรือปัญหาของผู้อื่น และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง สมาชิกในทีมได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ ทั้งในระดับภายนอกและภายในองค์กร

นักวิชาการไทย ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า ควรมีลักษณะของทีมดังนี้ 1) สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว 2) มีการกำหนดบทบาทมอบหมายอำนาจหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบสมาชิกไว้ชัดเจน 3) บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง 4) สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ 5) ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกที่ความคิดสร้างสรรค์และเป็นประชาธิปไตย 6) มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ 7) สมาชิกมุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก 8) สมาชิกให้ความร่วมมือร่วมใจ มีความไว้วางใจ และบริสุทธิ์ใจต่อกัน 9) สมาชิกจะร่วมมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา 10) การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ และ 11) สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีม (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542 : 10)

สุภาพร อัครวัฒน์ (2541 : 218 – 222) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม การทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทของสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

อัจฉรา สืบสังข์ (2540 : 52-54) ได้สร้างแบบประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวความคิดของ Woodlock and Mike. (1989 : 300) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน และมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดถึงปฏิบัติน้อยที่สุด แบบประเมินนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในมีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96 ในการวัดตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีมของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือการวัดของ Woodlock and Mike. (1989 : 220-227) มาปรับใช้ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีม คือ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือ และความขัดแย้ง การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานโดยยึดผลงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

5.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการศึกษาของ Champion and Higgs. (1997 : 147 – 178) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของกลุ่มงาน และประสิทธิภาพกลุ่มในองค์การบริหารด้านการเงิน จำนวน 100 คน โดยวัดประสิทธิภาพทีมจากการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน และการบริหารจัดการ พบว่า คุณลักษณะของทีม 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ ด้านการพึ่งพา ซึ่งกันและกัน ด้านองค์ประกอบของทีม และบริบทด้านการบริหาร เป็นตัวทำนายประสิทธิภาพทีม

การศึกษาเชิงทดลองของ อัจฉรา สืบสังัด (2540 : 79-82) ซึ่งศึกษาผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลผู้ป่วยหออเด็ก โรงพยาบาลรามารชิบตี โดยใช้กระบวนการกลุ่ม 3 ระยะ คือ ระยะสร้างสัมพันธภาพและเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ระยะดำเนินการ และระยะสิ้นสุดส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลในบทบาทวัตถุประสงค์ชัดเจน การเปิดเผยการเผชิญหน้า การสนับสนุนการไว้วางใจ ความร่วมมือ ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ใช้การปฏิบัติงานที่คล่องตัว ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม และการสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณฤดี เชาวศรีฤดี (2544 : ก) พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพทีมการพยาบาล โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.72, 0.77, 0.78, 0.33 ตามลำดับ และเป็นตัวแปรทำนายประสิทธิภาพทีมการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพทีมการพยาบาล

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทีมงาน และ 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทและความคลุมเครือในบทบาท

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม

5.7. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

5.7.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเฉพาะในเรื่องของผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 775)

ปรัชเนตร เกษมมงคล (2546 : 8) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า

วีระชัย ภู่อรรถกุล (2546 : 5) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่ ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคง
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

Hornby. (2000) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ณัฐนันต์ ประชาอนุวงศ์ (2542 : 16) กล่าวว่า ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำ

ให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนี้

1. ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความ พึงพอใจจะเกิดขึ้น ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากความหมายที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีสองด้านคือ ความรู้สึกในทางบวก คือความรู้สึกชอบ พึงพอใจใน การให้บริการที่ได้รับ ส่วนความรู้สึกอีกทางหนึ่ง คือ ความรู้สึกในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ใน การบริการที่ได้รับ

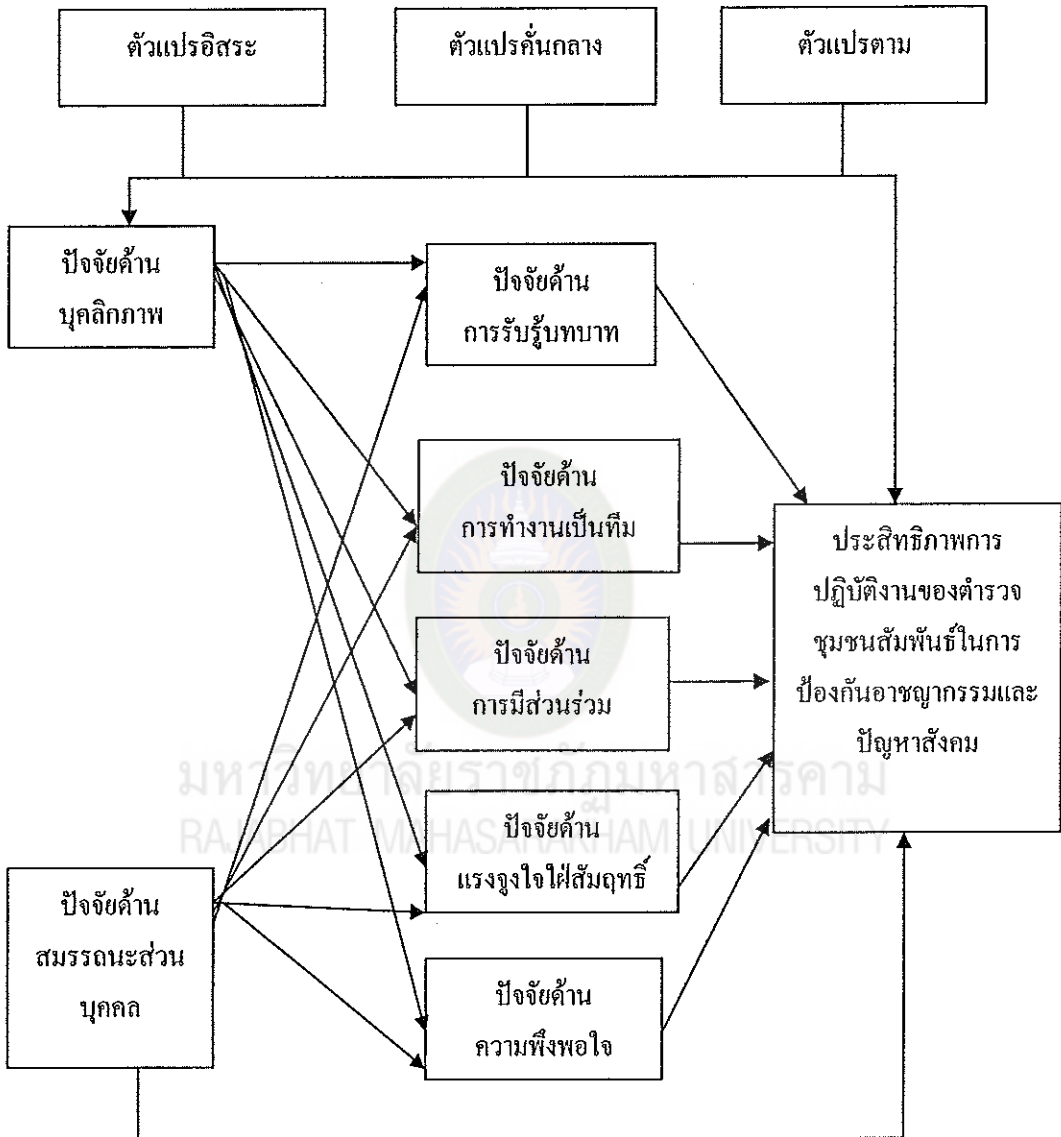
5.7.2 การวัดความพึงพอใจ

สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึง พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและ ปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 โดยวัด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงประชาชนและการสร้างความ ศรัทธาความเชื่อถือ ด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม และ ด้านการ จัดระบบประสานงานระหว่างประชาชนกับตำรวจ

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 ดังที่ กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษา มีจำนวน 7 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคล 3) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท 4) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม 5) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม 6) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ 7) ปัจจัยด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ใน การป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้าน สมรรถนะส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรคั่นกลางหรือปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

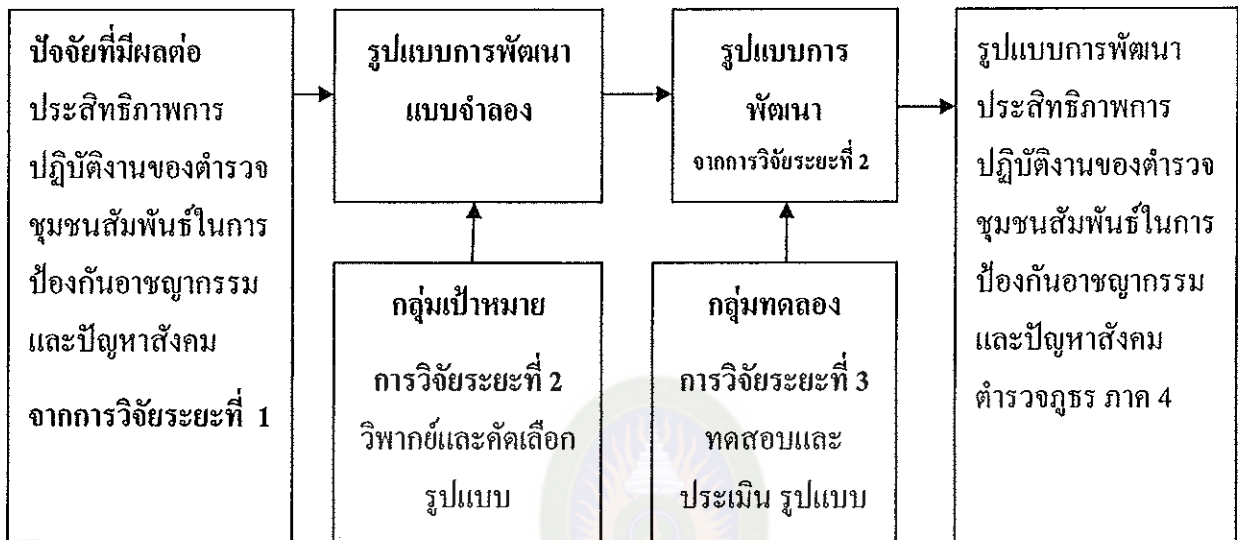
ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็น โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยอาศัยหลักการ เหตุผลสัมพันธ์ลำดับการเกิดก่อนหลังของปัจจัยลักษณะการส่งผล โดยตรงและโดยอ้อม ดังแสดงใน แผนภาพที่ 10



แผนภาพที่ 10 กรอบแนวคิดในการวิจัย ในระยะที่ 1

จากการทบทวนเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 สามารถจำแนก กรอบแนวคิดในการวิจัยในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม

ตำรวจภูธรภาค 4 และทดลองใช้พร้อมกับการประเมิน รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัยที่จะให้ได้ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในแผนภาพที่ 11



แผนภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการวิจัย

แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัยที่จะให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันอาชญากรรมและปัญหาสังคม ตำรวจภูธรภาค 4 ในการวิจัย ระยะการวิจัยที่ 2 และ 3