

A GUIDELINE TO IMPROVE EFFICIENCY OF CCTV INSTALLATION PROJECT IN ‘WARM VILLAGE/ COMMUNITY TO GET THEIR CHILDREN BACK’ PROJECT OF COMMUNITY RELATIONS POLICE, SEAN SUK POLICE STATION

Tospong Hirunburana^{1*}, Sutrasinee Susiwa^{1*}, Chanissara Kaewswan^{1*}

¹Graduated School Of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

The research study entitled ‘A guideline to improve efficiency of CCTV intallation project in’Warm village/ community to get their children back’ project of community relations police, Sean Suk Police Station’ attempts 1) to study performance efficiency of projects related to reduce and suppress illegal things and all vices; 2) to study people’s satisfaction; 3) to suggest a guideline to improve the project. The subjects in this study were community relations polices and the data were questionnaires asking about people’s satisfaction. The data were analyzed with SPSS program whereas the statistics utilized in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent sample t-test, One-way ANOVA F-test whilst One-way ANOVA was applied using Multiple Comparison technique with Least significant Difference (LSD) to find the difference between the pairs at the statistically significant level of 0.05.

The findings on the qualitative study reveal that 1) the performance of community relations police needs the cooperation between police and people; 2) public relations strategies with the training about drugs to provide knowledge for community people; and 3) principle of community relations police is to promote people’s participation in the activities or the training. On the contrary, it was found from the quantitative study that the majority of the subjects were females with the age of 31-40. The satisfcation of the subjects could be arranged as follows: 1. Satisfaction on providing service equally, 2. Satisfaction on providing service in time, 3. Satisfaction on providing service sufficiently, 4. Satisfaction on providing service continually, and 5. Satisfaction on providing service progressively. In overall, the respondents expressed their opinions toward their satisfaction on the service at the high level in all aspects

Keywords: Performance in police-community relations project; public relations; principle of performance in police-community relations; people’s satisfaction

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุข

ทศพงศ์ ธีรบุญธนะ¹, สุธาสินี สุติวะ¹, ชนิศรา แก้วสวรรค์¹

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้านชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโครงการเกี่ยวกับการลด และปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายและอาชญากรรม 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประชาชนที่อาศัยภายในพื้นที่เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS โดยมีสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยใช้ Independent sample t-test และใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ซึ่ง One-way ANOVA จะต้องใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าการวิจัยเชิงคุณภาพ 1) การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์เป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างตำรวจ และประชาชน 2) กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์โดยจัดอบรมให้ความรู้แก่คนในชุมชนเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด 3) หลักการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมคือโดยมีการฝึกอบรมการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ในเรื่องของความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้คือ 1) ความพึงพอใจการบริการอย่างเสมอภาค 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลา 3) ความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละด้านซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์; กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์; หลักการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์; ความพึงพอใจของประชาชน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันสังคมไทยอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสของโลกาภิวัตน์ การพัฒนาในด้านข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม ดังกล่าวข้างต้นได้ส่งผลกระทบต่อในเชิงลบก่อให้เกิดอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมากมาย ซึ่งจะมีความสลับซับซ้อนความร่วมมือหรือการมีส่วนร่วม

ในเรื่องต่างๆ ในสังคมจึงอ่อนแอลง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมโดยตรง จึงต้องปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถต่อการเปลี่ยนแปลงให้ได้ ภายใต้อาณัติระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน ความไม่สมดุลระหว่างรูปแบบของอาชญากรรมกับกฎหมายของรัฐ ความไม่สมดุลระหว่างเทคโนโลยีของตำรวจกับวิธีการ

เทคโนโลยีของอาชญากร ทั้งนี้เพื่อให้บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่พึงประสงค์อยู่ รักษาความศรัทธาของประชาชน ให้ตำรวจไว้สื่ไปและสามารถให้สังคมชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถป้องกันอาชญากรรมได้ในระดับหนึ่งตำรวจเป็นสถาบันหลักในสังคม ที่ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมยุทธวิธีและยุทธศาสตร์ในอดีตของการปราบปรามอาชญากรรมที่ผ่านมา ตำรวจเพียงลำพังเท่านั้นที่จะทำหน้าที่ดังกล่าว โดยเน้นการใช้ยุทธวิธีตำรวจแบบดั้งเดิม อย่างเช่น การตรวจท้องที่ การตั้งจุดตรวจ การระดมกวาดล้างอาชญากรรม (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2545) หน้าที่หรือบทบาทของประชาชนและตำรวจในการป้องกันอาชญากรรม มีความสำคัญเสมือนหนึ่งคนละด้านของเหรียญอันเดียวกัน กล่าวคือ ตำรวจไม่สามารถปฏิบัติภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยได้อย่างสมบูรณ์ หากปราศจากการสนับสนุนจากประชาชนในทำนองเดียวกัน ถ้าประชาชนไม่นำพาต่อการประพฤติปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี หรือมีความรู้สึกในทำนองธุระไม่ใช่ต่อปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นแล้วความสงบเรียบร้อยย่อมจะเกิดขึ้นยาก (ประเสริฐ เมฆมณี, 2524)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุข เพื่อทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุขเพื่อความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ 2 ตำบลบ้านปึก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

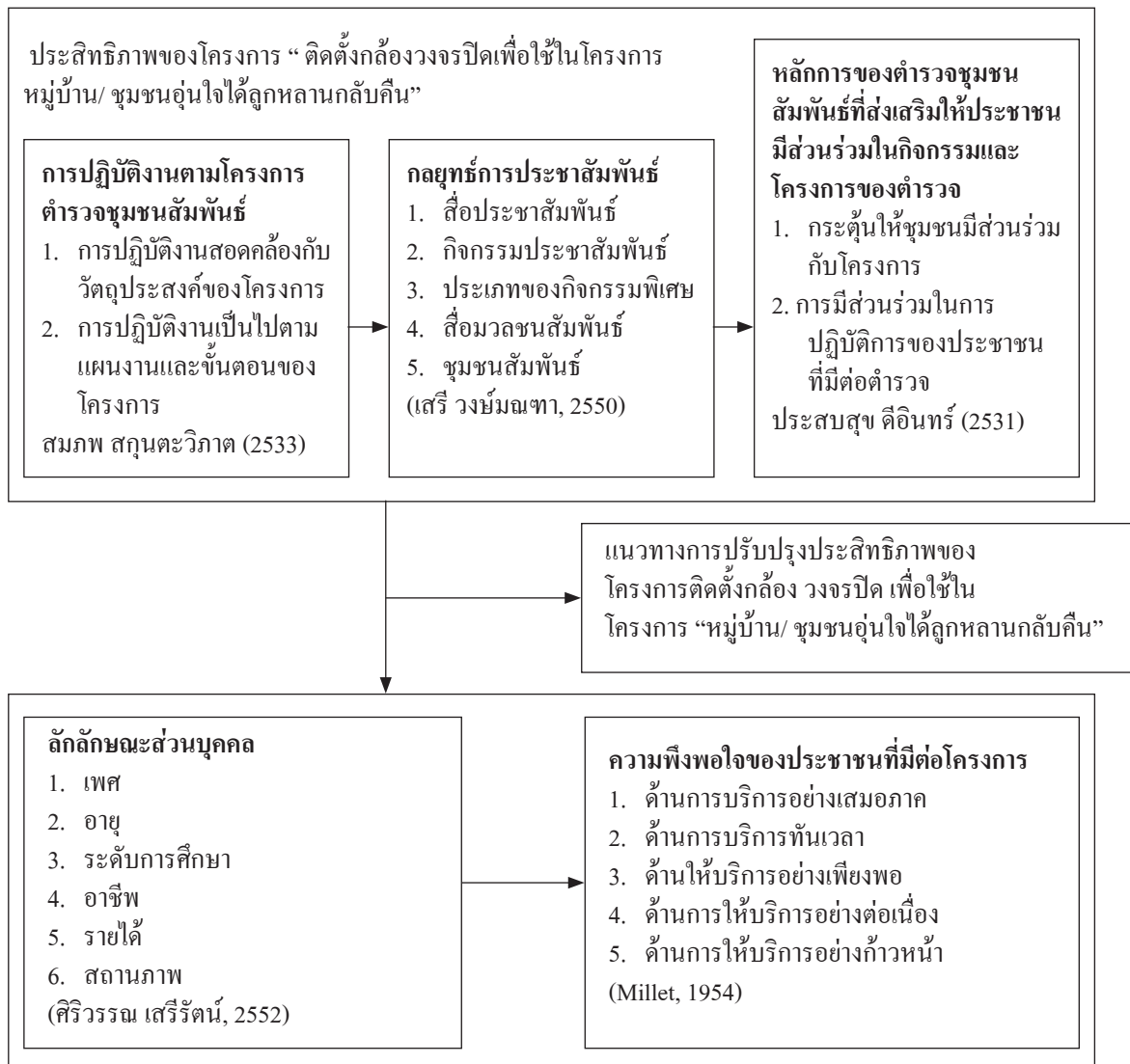
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” เกี่ยวกับการลดและปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายและอบายมุขในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแสนสุข จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโครงการดังนี้

- 1.1 ด้านการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
- 1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เกี่ยวกับการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายต่าง ๆ
- 1.3 ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมาย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการ “ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน”

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงการ “ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน”

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้ คือ

1. โดยการนำโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ถูกหลานกลับคืน” มาวิเคราะห์ รวบรวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ บทความ

2. ด้านคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่รับผิดชอบโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ใน “โครงการหมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ถูกหลานกลับคืน” ซึ่งได้รับการตอบกลับให้เข้าสัมภาษณ์

ได้จำนวน 5 ราย

3. ด้านปริมาณ เก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลบ้านปึก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่รับบริการของโครงการติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ถูกหลานกลับคืน” กับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจำนวน 270 ชุด

4. งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เดือน มกราคม ปี พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 18 เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2558

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สุรนาท ขมะณะรงค์ (2540) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึง การผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ดังนั้นประสิทธิภาพในระบบราชการนั้นจะต้อง ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยที่ใช้ ทรัพยากรให้น้อยที่สุดเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไปกับ ผลที่ได้จากการปฏิบัติงานและจะสามารถทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จในอนาคต และจะทำให้ประชาชน มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545) กล่าวว่า ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การจัดสภาพทั่วไปไม่ว่าในระดับเมือง ชุมชน หรือละแวกบ้าน ในลักษณะเสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในข่ายต่อการควบคุม สังเกต ตรวจตรา โดยไม่ล่วงสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล รวมทั้งมุ่งสนับสนุน ส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินทั้งของตนเองและบุคคลอื่นให้ ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรม

ดังนั้นงานชุมชนสัมพันธ์จึงเป็นหลักการที่สำคัญ ในการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประชาชน

เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนและความสงบเรียบร้อยของชุมชน

3. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2544) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วยด้านนโยบายคือ ขาดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่เป็นพื้นฐานรองรับแผนงาน มีผลให้แผนงานนั้นเบี่ยงเบนจากความตั้งใจเดิมด้านข้อมูล และสถิติที่จำเป็น

ดังนั้นการประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาเสียดคิดและปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ชุมชน และเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ทำให้ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเพื่อทำให้ประชาชนในพื้นที่ ห่างไกลจากสิ่งอบายมุขได้เป็นอย่างดี

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

บุญมา สามทองกล้า (2550) สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลได้ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของความคิดแรงงาน ร่วมการเสียสละเวลา และ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ร่วมทำกิจกรรมหรืองานด้วยความเต็มใจ ไม่มีการบังคับ

โกวิท พวงงาม (2541) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการของกลุ่มองค์กรชุมชนมีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ โดยมีความเข้าใจปัญหาของตนเองและ ตระหนักถึงสิทธิ์ของตนที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ จะเกิดขึ้นได้ด้วยการที่บุคคล ได้รับข้อมูลใหม่ที่ช่วยเพิ่ม อำนาจ ความคิด และโอกาสได้ร่วมวิเคราะห์ และตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายในกิจกรรมเหล่านั้น

ดังนั้นการมีส่วนร่วม คือ การเข้าไปปร่วมกันทำ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งอาจเป็นการร่วมมือแบบทาง ตรงหรือทางอ้อมก็ได้ และยังเป็นวิธีการที่สามารถนำมา ปรับปรุงใช้ในการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ ตำรวจและประชาชนในพื้นที่ได้

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิศิษฐ ขาวจันทร์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ดี หรือความรู้สึกในทางบวกที่ผู้ปฏิบัติมีต่องาน ความรู้สึกนี้จะช่วยจูงใจให้เกิดความรักในงาน มีความ กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีขวัญและ

กำลังใจที่ดีส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กร

ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะหน้าที่เกี่ยวกับงานของพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทั้งหมดนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล นอกจากนั้นความพึงพอใจยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมการทำงานตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ และมีขวัญกำลังใจที่ดีส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ

6. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

วัลลภา ชายหาด (2532) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้รับบริการด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยประเมินจากเกณฑ์ที่แต่ละคนมีอยู่

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536) ก็ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และสามารถรับรู้ได้ว่าประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเพียงใด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (ระดับรองสารวัตรขึ้นไป) ที่รับผิดชอบโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ใน “โครงการหมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” จำนวน 5 ท่าน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เข้าใจในวิธีการวิจัยมากขึ้น และทำให้สามารถทำการศึกษาวิจัยได้อย่างถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด
3. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม โดยสร้างแนวคำถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของคำถาม จะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์นั้นสามารถแสดงความคิดเห็น และสามารถเสนอแนะข้อมูลได้อย่างเต็มที่ในการที่จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด

วิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และใช้การสังเกตร่วมด้วยในขณะที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วหลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้ 1) ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ ที่ทำการวิจัยซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นความจริงของข้อมูล 2) ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยนำข้อมูลที่ได้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา

ตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ 3) ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยทำการเขียนวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัยในการนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และ 4. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit Trial) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือข้อมูลที่ได้นั้นไม่ได้เกิดจากการคิดขึ้นมาเองของผู้วิจัย

การจัดทำข้อมูลวิเคราะห์ผลการวิจัย

- นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ แล้วนำกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งโดยละเอียด แล้วจึงตีความพร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่ต้องการ และนำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)

- เขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มี การนำทฤษฎีไปควบคุม พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

- หาแนวคิดและทฤษฎีเพื่อมาอธิบายข้อสรุปที่ได้

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่ใช้บริการโครงการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หมู่ 2 ตำบลบ้านปึก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 260 ชุด และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 10 คนรวมเป็น 270 ชุด

เครื่องมือในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) การศึกษา 5) อาชีพ 6) รายได้ มีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบ มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale) ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่าง, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุข

- สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis testing) ซึ่งในวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้การทดสอบค่าเฉลี่ย Independent samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA f-test) ซึ่ง One-way ANOVA จะต้องใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีการตรวจสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

- ความตรง (Validity) ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 ถือว่าเหมาะสม

สามารถนำไปใช้ได้แต่ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรปรับปรุงหรือตัดออก (Rovinelli & Hambleton, 1997) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ 1.00

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ งานวิจัยควรมีค่า Cronbach Alpha มากกว่า 0.70 (Cronbach, 1951) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ 0.893

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานตามโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้น เป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของตำรวจ และภาคประชาชนในการร่วมมือร่วมใจเพื่อช่วยกันแก้ไขรวมถึงช่วยกันสอดส่องความสงบเรียบร้อยของคนภายในชุมชนเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอาชญากรรม หรือปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในชุมชน นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครตำรวจซึ่งเป็นบุคคลภายในชุมชนของประชาชนนั้นที่มาช่วยทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของคนในชุมชนอีกด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	127	47.0
หญิง	143	53.0
รวม	270	100.00
อายุ		
20-30 ปี	41	15.2
31-40 ปี	89	33.0
41-50 ปี	60	22.2
51-60 ปี	60	22.2
61 ปีขึ้นไป	20	7.4
รวม	270	100.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า การประชาสัมพันธ์โดยการอบรมให้ความรู้แก่คนในชุมชนในเรื่องโทษ อันตราย และพิษภัยของยาเสพติดซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมเพิ่มเติมได้จึงมีการจัดการประชาสัมพันธ์โดยการติดป้ายประกาศแจกใบปลิว และยังมีการนำรถสายตรวจติดเครื่องขยายเสียงเพื่อแนะนำให้ความรู้แจ้งให้คนในชุมชนให้ทราบ และยังมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนแนวคิดระหว่างคนในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงเพื่อไม่ให้คนในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า ตำรวจมีการรับสมัครอาสาสมัครตำรวจจากประชาชนในหมู่บ้าน ตามความสมัครใจโดยมีการฝึกอบรมและมีการแนะนำเกี่ยวกับชนิดของยาเสพติดและบอกถึงอาการของคนที่เป็นสารเสพติดเพื่อมาช่วยสอดส่องดูแลอีกทางหนึ่ง เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับคนในชุมชนกับเจ้าหน้าที่อีกด้วย ทำให้ลดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	84	31.1
สมรส	167	61.9
หย่า/ หม้าย	19	7.0
รวม	270	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา		
ประถมศึกษา	16	5.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	10.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	41	15.2
อนุปริญญา/ ปวส.	63	23.3
ปริญญาตรี	103	38.1
สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.7
รวม	270	100.00
นักเรียน/ นักศึกษา	14	5.2
รับราชการ	39	14.4
พนักงานบริษัทเอกชน	75	27.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	7.4
เกษตรกร/ ประมง	33	12.2
รับจ้างทั่วไป	17	6.3
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	7	2.6
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	52	19.3
เกษียณ/ ว่างาน	13	4.8
รวม	270	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	10.4
10,001-20,000 บาท	76	28.1
20,001-30,000 บาท	96	35.6
30,001-40,000 บาท	52	19.3
40,001-50,000 บาท	13	4.8
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	5	1.9
รวม	270	100.00

จากตารางที่ 4-11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9

มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดคือ 20,001-30,000 บาทจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

ตัวแปร	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.94	.54	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลา	3.93	.45	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85	.47	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.82	.50	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.79	.50	มาก

จากตารางพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเสมอภาคโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($SD = .54$) คือ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($SD = 0.45$) คือ อยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยภาพรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($SD = .47$) คือ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($SD = 0.50$) คือ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยภาพรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.79$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($SD = .50$) คือ อยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้น เป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของตำรวจ และภาคประชาชนในการร่วมมือร่วมใจเพื่อช่วยกันแก้ไขรวมถึงช่วยกันสอดส่องความสงบเรียบร้อยของคนภายในชุมชนเพื่อลดปัญหา ยาเสพติด และปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในชุมชน นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครตำรวจซึ่งเป็นบุคคลภายในชุมชนของประชาชนนั้นที่มาช่วยทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของคนในชุมชนอีกด้วย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า

การประชาสัมพันธ์โดยการอบรมให้ความรู้แก่คนในชุมชนในเรื่องโทษ อันตราย และพิษภัยของยาเสพติดซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมเพิ่มเติมได้ จึงมีการจัดการประชาสัมพันธ์โดยการติดป้ายประกาศแจกใบปลิว และยังมีการนำรถสายตรวจติดเครื่องขยายเสียงเพื่อแนะนำให้ความรู้แจ้งให้คนในชุมชนให้ทราบและยังมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนแนวคิดระหว่างคนในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงเพื่อไม่ให้คนในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า ตำรวจมีการรับสมัครอาสาสมัครตำรวจจากประชาชนในหมู่บ้านตามความสมัครใจโดยมีการฝึกอบรมและมีการแนะนำเกี่ยวกับชนิดของยาเสพติดและบอกถึงอาการของคนที่ยาเสพติดเพื่อมาช่วยสอดส่องดูแลอีกทางหนึ่งเพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับคนในชุมชนกับเจ้าหน้าที่อีกด้วย ทำให้ลดปัญหา ยาเสพติดและปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อย่างเห็นได้ชัด

การวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33 รองลงมาคือมีอายุ 41-50 ปี และมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 สถานภาพสมรสร้อยละ 61.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 38.1

รองลงมาคืออนุปริญญา/ ปวส.ร้อยละ 23.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 35.6 และรองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 28.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการอย่างเสมอภาค

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจการบริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการให้บริการที่ไม่แบ่งแยกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์รองลงมา คือมีการเข้าถึงการให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอมีการยอมรับจากชุมชน และชุมชนได้รับประโยชน์จากการบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกับประชาชนทุกคนมีการให้บริการที่ทั่วถึงภายในชุมชน และมีการจัดการตรวจสภาพกล้องวงจรปิดอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการทันเวลา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลาอยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การให้บริการที่ทันเวลาต่อความต้องการของประชาชนรองลงมาคือกล้องวงจรปิดส่งผลต่อการให้บริการที่ทันเวลาของ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาได้รับผลลัพธ์ตามที่ประชาชนต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับตำรวจชุมชนสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนและตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับการบริการต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน ให้บริการอย่างเพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้าน ให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งชุมชน/หมู่บ้าน รองลงมาคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการต่อประชาชน ความเหมาะสมของขนาดพื้นที่กับจำนวนกล้องวงจรปิด มีการบริการที่ให้ความสะดวกได้ทั่วถึงต่อประชาชนในพื้นที่ความพร้อมของบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการรองรับประชาชน กล้องวงจรปิด มีเพียงพอที่จะให้บริการแก่ประชาชน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับโครงการ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ การสร้างความคุ้นเคยระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจชุมชนสัมพันธ์รองลงมาคือมีการลดลงของปัญหาอาชญากรรม/ ยาเสพติดในพื้นที่และปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่ชุมชนมีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และมีความหลากหลายในการให้บริการให้ประชาชน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดอยู่ตลอดเวลา รองลงมาคือ การลดลงของปัญหา

อาชญากรรม/ยาเสพติดในพื้นที่และปัญหายาเสพติดมีการปรับปรุงกล้องวงจรปิดให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ความโดดเด่นของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดความโดดเด่นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมในพื้นที่ชุมชนเพศกับสถานภาพ ไม่มีผลต่อการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การศึกษางานวิจัยเรื่องแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” เกี่ยวกับการลดและปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายและอธิบาย मुखของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุข ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. ประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” เกี่ยวกับการลดและปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายและอธิบาย मुखในพื้นที่เขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแสนสุข จังหวัดชลบุรีมี 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์

ด้านการปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้น เป็นโครงการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของตำรวจและภาคประชาชนในการร่วมมือร่วมใจเพื่อช่วยกันแก้ไขรวมถึงช่วยกัน สอดส่องความสงบเรียบร้อยของคนภายในชุมชน สามารถช่วยลดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอาชญากรรม หรือปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงพงษ์ วิงแก้ว (2548) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในโครงการต่าง ๆ ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์และเห็นว่าตำรวจชุมชนสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อชุมชน ช่วยแก้ไขปัญหายาเสพติด ช่วยลดอาชญากรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจที่ตำรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เกี่ยวกับการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายต่าง ๆ

ด้านการประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เกี่ยวกับการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายต่าง ๆ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าการประชาสัมพันธ์โดยการอบรมให้ความรู้แก่คนในชุมชนในเรื่องโทษ อันตราย และพิษภัยของยาเสพติดซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมเพิ่มเติมได้ โดยการมีการจัดการประชาสัมพันธ์โดยการติดป้ายประกาศ แจกใบปลิว และยังมี การนำรถสายตรวจติดเครื่องขยายเสียงนั้น สามารถแก้ไขปัญหาคอนในชุมชนไม่เข้าไปข้องเกี่ยวกับยาเสพติดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประหยัด นานา (2546) จากการวิจัยพบว่าการประชาสัมพันธ์ของส่วนงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์นั้นมีส่วนช่วยทำให้ลดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาอบาย मुख ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาจราจร และปัญหาอัคคีภัย นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน

1.3 ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมาย

ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามสิ่งผิดกฎหมายจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าตำรวจมีการรับสมัครอาสาสมัครตำรวจจากประชาชนในหมู่บ้าน ตามความสมัครใจโดยมีการฝึกอบรมและมีการแนะนำเกี่ยวกับชนิดของยาเสพติดเพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับคนในชุมชนกับเจ้าหน้าที่อีกด้วย ทำให้ช่วยลดปัญหายาเสพติดและปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อย่างเห็นได้ชัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครกร ไชยพงษ์ (2558) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า มาตรการด้านความร่วมมือมาตรการความร่วมมือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เพื่อป้องกันภัยยาเสพติดกรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันยาเสพติดกรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี คือการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในระดับการปรึกษาหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และแสดงความคิดเห็นในการป้องกันยาเสพติด โดยการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสารซึ่งประชาชนแจ้งเกี่ยวกับผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดเพื่อพิจารณาคัดกรองข้อมูลผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการ“ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน”

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการ“ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” จากผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มริยา ไกรงู (2553) จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงการ “ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน”

แนวทางการปรับปรุงโครงการ“ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าควรที่จะเพิ่มจำนวนกล้องวงจรปิด เพิ่มประสิทธิภาพของกล้องวงจรปิดให้มีคุณภาพของภาพ เสียง ให้มีความเสมือนจริงมากขึ้น และควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งผิดกฎหมายต่าง ๆ ต่อประชาชนในพื้นที่โครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบัติ มงคลชัยชนะ (2550) จากผลการวิจัยพบว่ากล้องโทรทัศน์วงจรปิดนี้สามารถทำงานได้ดี ระบบภาพและระบบเสียงดี สามารถนำไปใช้งานในการรักษาความปลอดภัย และงานด้านการเรียนการสอน สามารถลดค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี แต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพกล้องโทรทัศน์วงจรปิด คือคุณภาพของกล้องเว็บแคม โปรแกรม Active Webcam จุดวางกล้องเว็บแคม ความยาวของสายเคเบิล USB สภาพแวดล้อมของสถานที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิง

ปริมาณเกี่ยวกับ “แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อใช้ในโครงการ “หมู่บ้าน/ชุมชนอุ่นใจได้ลูกหลานกลับบ้าน” ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรแสนสุขในอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี” จากผลการศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมีการแนะแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเสมอภาคควรมีการจัดการตรวจสอบสภาพกล้องวงจรปิดอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องวงจรปิดอย่างสม่ำเสมอเมื่อเกิดเหตุร้ายใดใด กล้องวงจรปิดจะได้พร้อมที่จะใช้งานได้ทันที

2. ในด้านความพึงพอใจด้านการให้บริการทันเวลา ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับการบริการต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอทางด้านเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการบริการที่รวดเร็วมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งทำให้ประชาชนที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์

3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับโครงการทางเจ้าหน้าที่ควรจัดกิจกรรมเสริมหรือโครงการเสริมเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นเพื่อการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวกได้ทั่วถึงต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความหลากหลายในการให้บริการแก่ประชาชนทางเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มโครงการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนเช่นการจัดสรรเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อดูแลความปลอดภัยและส่งเจ้าหน้าที่ให้มีการตรวจเช็คกล้องวงจรปิดตามหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ

5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมในพื้นที่ชุมชน ทางเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มเติมการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยงภัยมูมมิด ในมุมที่อาจมีเหตุร้ายเพื่อลดปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาเสพติด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในด้านอื่นๆของแนวทางการ

ปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดชลบุรีเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของกล้องวงจรปิดให้มีศักยภาพพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเพิ่มจำนวนของกล้องวงจรปิด ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องวงจรปิดพัฒนาและปรับปรุงกล้องวงจรปิดให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์

2. ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบกับกล้องวงจรปิดโดยตรง โดยที่

ภาครัฐและภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา กล้องวงจรปิด โดยการวิจัยและพัฒนา กล้องวงจรปิดให้มีภาพและเสียงที่สมจริงมากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สามารถดูภาพผ่านอุปกรณ์มือถือได้

3. ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนช่วยกันสอดส่องดูแลและเป็นหูเป็นตาให้กับชุมชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจและกล้องวงจรปิดให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและสิ่งผิดกฎหมายและปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนและชุมชนใกล้เคียง

บรรณานุกรม

- โกวิทช์ พวงงาม. (2541). *การมีส่วนร่วมในระบบจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 ของผู้ปฏิบัติงาน โรงไฟฟ้าบางประกง*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตรารณณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2544). *ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.chulabook.com/description.asp>.
- ณัฐพันธ์ เจชรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรุษฎีบัณฑิตทางการบริหาร พัฒนา, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญมา สามทองกล้า. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนในสำนักงานพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2545). *การบริหารงานตำรวจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2524). *การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค2: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประสพสุข ดีอินทร์. (2531). *การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของตำรวจภูธรภาค 2: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประหยัด นาลา. (2546). *การดำเนินงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม*. ภาคนิพนธ์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิศิษฐ ขาวจันทร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน, การประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เกลิงพงษ์ วังแก้ว. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 2*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- มริษา ไกรงู. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)*, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วัลลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุรนาท ขมะณะรงค์. (2540). *นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมบัติย์ มงคลชัยชนะ. (2550). *กล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อการศึกษา: งานวิจัย*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- สมภพ สกุนตะวิภาต. (2533). *การป้องกันอาชญากรรมด้วยโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์: ศึกษากรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล*. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย.

- เสรี วงศ์มณฑา. (2550). *การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและเซเท็กซ์.
- อัศกร ไชยพงษ์. (2558). *มาตรการความร่วมมือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเพื่อป้องกันภัยยาเสพติด*. กรณีศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Millett, D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.