

## ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

ชุมทรัพย์ หอมบุตร<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า และเพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า ในพื้นที่จังหวัดยะลา จำนวน 298 คน ได้มาจากรหัสสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ทัศนคติของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ,  $SD=0.36$ ) 2) ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ ,  $SD=0.24$ ) 3) ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 55.60 ( $R^2 = 0.556$ ) โดยปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติต่อความจงรักภักดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ ประสิทธิภาพการทำงาน ข้าราชการตำรวจ

---

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6724104420@rumail.ru.ac.th

**Attitudes Affecting the Work Performance Efficiency of Police Officers in the  
Royal Thai Police Department Operation Center (Forward Post).**

Khoomsup Hombood <sup>1</sup>

**ABSTRACT**

The purposes of this research were to examine the attitudes of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police, to investigate the level of work performance of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police, and to study the attitudes affecting the work performance of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police. The sample consisted of 298 police officers working at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police in Yala Province. The sample was selected using simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research result found that; 1) The attitudes of police officers working at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police were at a high level ( $\bar{X}=4.19$ ,  $SD=0.36$ ) 2) The factors related to work performance of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police were found to be at the highest level ( $\bar{X}=4.31$ ,  $SD=0.24$ ); 3) Overall, attitudinal factors accounted for 55.60% of the variance in the work performance of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police ( $R^2 = 0.556$ ). Specifically, attitudes toward work, attitudes toward the organization, and attitudes toward loyalty had a statistically significant effect on the work performance of police officers at the Forward Operations Center of the Royal Thai Police at the .05 level.

Keywords : Attitudes; Work Performance; Police Officers

---

<sup>1</sup> Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: 6724104420@rmail.ru.ac.th

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะหน่วยงาน ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสถานการณ์ความไม่สงบที่ซับซ้อนและต่อเนื่อง (ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2565) ข้าราชการตำรวจจึงจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัย ด้านจิตวิทยาองค์กรการชี้ว่า ทัศนคติของบุคลากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงาน โดย ทัศนคติเชิงบวกช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญต่อการปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวและมีความเสี่ยงสูง เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ (Robbins & Judge, 2019; Greenberg & Baron, 2010)

ทัศนคติ (Attitude) เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคคล เนื่องจากสะท้อนความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มการกระทำของบุคคล (Fishbein & Ajzen, 1975) Katz (1960) อธิบายว่าทัศนคติมีหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การตอบสนองประโยชน์ การแสดง คุณค่า การป้องกันอันตราย และการจัดระเบียบความรู้ ซึ่งล้วนส่งผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมในการ ทำงาน ในเชิงการบริหารองค์กร ทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และภารกิจ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน (Robbins & Judge, 2019) ในทางตรงกันข้าม ทัศนคติเชิงลบอาจนำไปสู่การทำงานที่ขาด ประสิทธิภาพและกระทบต่อคุณภาพงานโดยรวม งานวิจัยในประเทศไทยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว โดย พบว่าทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ การทุ่มเท และประสิทธิภาพการ ทำงาน (จิราพร สุขสมบัติ, 2560; นพดล วัฒนกิจ, 2563; กนกพร พันธุ์พงศ์, 2564) ดังนั้น ทัศนคติจึง ถือเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงปัจจัยทางจิตวิทยากับผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ที่มีความซับซ้อนและท้าทาย ซึ่งการมีทัศนคติเชิงบวกจะช่วยเสริมสร้าง ขวัญกำลังใจและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยหลายฉบับยืนยันว่าทัศนคติของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ศิริพร โชติพัฒนสินธุ์ (2560) พบว่า ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานที่ปฏิบัติช่วยเสริมสร้างความมุ่งมั่นและความร่วมมือในการทำงานของ ข้าราชการพลเรือน ขณะที่จิตติมา สมศรี (2562) ศึกษาข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและหน้าที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันและความพยายามในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์ (2563) และสุชาดา บุญเกิด (2564) ชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน องค์กร และชุมชน มีบทบาทสำคัญต่อความรับผิดชอบ ความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ และความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะกดดันและความเสี่ยงสูง ซึ่งสะท้อนความสำคัญของ ทัศนคติในบริบทการทำงานของบุคลากรภาครัฐและข้าราชการตำรวจในพื้นที่เสี่ยงภัย

ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับและ สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความ

อ่อนไหวและเผชิญสถานการณ์ความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง ภารกิจของศูนย์ครอบคลุมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อย การบังคับใช้กฎหมาย และการเสริมสร้างความร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความขัดแย้ง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดังกล่าวต้องเผชิญภารกิจที่มีความซับซ้อนและท้าทาย จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทางจิตวิทยา โดยเฉพาะทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมการทำงาน ทัศนคติเชิงบวกต่องาน องค์กร และประชาชนในพื้นที่จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความทุ่มเท และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่ทัศนคติเชิงลบอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จของภารกิจโดยรวมลดลง

ดังนั้น การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เข้าใจปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งยังช่วยสนับสนุนการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และยกระดับคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทัศนคติที่เหมาะสม เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถของหน่วยงานในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของพื้นที่อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า
3. เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

### สมมติฐานของการวิจัย

ทัศนคติของข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,159 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความแม่นยำและเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จึงได้ใช้สุทธยาโมเน่ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2564) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ( $e$ ) เท่ากับ 0.05 จากการคำนวณพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน โดยการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

## 2. ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

### 2.1 ตัวแปรต้น มีดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ยศ และประสบการณ์การทำงาน

2.1.2 ปัจจัยทัศนคติ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่อการทำงาน ทัศนคติต่อองค์กร ความจงรักภักดี และทัศนคติต่อบริบทในการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) ความรับผิดชอบ และ 4) การทำงานเป็นทีม

## 3. ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษานี้จะศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จังหวัดยะลา

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้จะใช้ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ธันวาคม 2568

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า
2. ได้ข้อค้นพบเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับประสิทธิภาพการทำงาน
3. ผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างทัศนคติที่เหมาะสมแก่ข้าราชการตำรวจ
4. เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร ความจงรักภักดี และบริบทในการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้

### 1) ทัศนคติต่อการทำงาน

ทัศนคติต่อการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เนื่องจากสะท้อนความคิด ความรู้สึก และการรับรู้ของบุคลากรต่อบทบาทหน้าที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกมักมีความมุ่งมั่น รับผิดชอบ และมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ส่งผลให้ผลงานมีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ขณะที่ทัศนคติเชิงลบอาจนำไปสู่การขาดความกระตือรือร้นและลดประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศยืนยันว่า ทัศนคติที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความตั้งใจอยู่ในองค์กร (Robbins & Judge, 2019) โดยทัศนคติสามารถพิจารณาได้จากหลายมิติ เช่น ลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ

ผู้บังคับบัญชา ซึ่งล้วนมีบทบาทต่อพฤติกรรมการทำงานและบรรยากาศภายในองค์กร ดังนั้น การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกจึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสนับสนุนความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

## 2) ทัศนคติต่อองค์กร

ทัศนคติต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากสะท้อนความเชื่อ ความรู้สึก และระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกมักมีความตั้งใจ ทุ่มเท และพร้อมสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศการทำงานที่ดี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น (Robbins & Judge, 2019; Schein, 2010) งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศยืนยันว่า ทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ ประสิทธิภาพการทำงาน และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย พบว่าทัศนคติที่ดีต่อองค์กรสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ (กุลวดี นาคะสิงห์, 2562) ดังนั้น การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรจึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรในระยะยาว

## 3) ทัศนคติต่อความจงรักภักดี

ทัศนคติต่อความจงรักภักดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสะท้อนถึงความเชื่อ ความรู้สึก และความตั้งใจในการยึดมั่นและสนับสนุนองค์กร บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อความจงรักภักดีมักมีความทุ่มเท รับผิดชอบ และมีแนวโน้มคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ส่งผลให้เกิดเสถียรภาพและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Robbins & Judge, 2019) งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศยืนยันว่า ทัศนคติเชิงบวกต่อความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความร่วมมือในการทำงาน แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และแนวโน้มการลาออก (Schein, 2010; Judge & Kammeyer-Mueller, 2012) โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย พบว่าความจงรักภักดีทั้งในมิติด้านจิตใจและความคงอยู่ในงานมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง (ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล, 2554) ดังนั้น การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อความจงรักภักดีจึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรอย่างยั่งยืน

## 4) ทัศนคติต่อบริบทในการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้

จังหวัดชายแดนใต้เป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนด้านสังคม วัฒนธรรม และความมั่นคง ส่งผลให้บริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างจากพื้นที่อื่นอย่างมีนัยสำคัญ ทัศนคติของบุคลากรต่อบริบทการทำงานในพื้นที่ดังกล่าวจึงมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวก เปิดกว้างต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม และมีความสามารถในการปรับตัว มักสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงสูง งานวิจัยของสุวิมล ว่องวานิช (2558) และรัตนะ ชูศรีวงศ์ (2553) สนับสนุนว่า ทัศนคติเชิงบวกต่อบริบทการทำงานในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ความมุ่งมั่น และการลดความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ แนวคิดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Person-Environment Fit Theory) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงวัฒนธรรม ซึ่งให้เห็นว่า การส่งเสริมทัศนคติที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และการเปิดรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนใต้

### แนวคิดของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ โดยใช้เวลา ทรัพยากร และต้นทุนอย่างคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2560) องค์กรที่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม จะช่วยเพิ่มผลผลิต สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการทำงานได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยภายในองค์กร เช่น นโยบาย วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศการทำงาน ทรัพยากร และกระบวนการบริหารจัดการ (จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2560) ขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และแรงจูงใจในการทำงาน ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (สมพิศ สุขแสน, 2558) นักวิชาการจำนวนมากเสนอว่า การประเมินประสิทธิภาพการทำงานสามารถพิจารณาได้จาก 4 ด้านหลัก ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน และต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งสะท้อนถึงความคุ้มค่าและความสำเร็จของการดำเนินงานโดยรวม (Peterson & Plowman, 1989 อ้างถึงใน สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ, 2564) นอกจากนี้ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพมักมีลักษณะสำคัญ เช่น ความฉับไว ความถูกต้อง ความรู้และประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน (สมพิศ สุขแสน, 2558)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าทั้งสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

สัณญา บริสุทธิ์ (2566) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่พฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง และผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างชี้ให้เห็นว่าโมเดลมี

ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับเหมาะสม  $\chi^2/df = 1.292$ , RMSEA = 0.029, GFI = 0.97, AGFI = 0.95

กานต์ชนัน ทงทา (2566) ศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ทัศนคติและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทัศนคติทั้งด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์ความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลสูงสุด

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,159 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า ซึ่งมีการกำหนดขนาดตัวอย่างนี้อาศัยการคำนวณตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชชัญญา, 2564) จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า จำนวนทั้งหมด 298 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษาทบทวนเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ปัจจัยทัศนคติ ประกอบด้วยทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร ความจงรักภักดี และบริบทการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้ และ (3) ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม โดยตอนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดำเนินการโดยทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค จากการทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.960 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2561)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า จังหวัดยะลา โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง จากนั้นประสานงานเพื่อนัดหมายการเก็บข้อมูล และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน ทั้งในรูปแบบการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและผ่านระบบ Google Form ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการวิจัยเชิงสำรวจ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า ใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทัศนคติต่อประสิทธิภาพการทำงานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### 1. ผลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.6 ขณะที่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 13.4 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 70.1 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยตำรวจชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และตำรวจชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.9

### 2. ผลปัจจัยทัศนคติของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

ทัศนคติโดยรวมของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ,  $SD=0.36$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทัศนคติต่อบริบทในการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้ ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.39$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติต่อความจงรักภักดี ( $\bar{X}=4.21$ ,  $SD=0.40$ ) ด้านทัศนคติต่อองค์กร ( $\bar{X}=4.16$ ,  $SD=0.45$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ( $\bar{X}=4.12$ ,  $SD=0.44$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ทัศนคติต่อการทำงานของข้าราชการตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.12$ ,  $SD=0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานมีคุณค่าและมีความหมายต่อสังคม ( $\bar{X}=4.30$ ,  $SD=0.82$ ) รองลงมา คือ การทำงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้เป็นความท้าทายที่ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง ( $\bar{X}=4.14$ ,  $SD=0.70$ ) และน้อยที่สุด คือ สามารถปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงของลักษณะงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=3.98$ ,  $SD=0.76$ )

ทัศนคติต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.21$ ,  $SD=0.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ ( $\bar{X}=4.36$ ,  $SD=0.77$ ) รองลงมา คือ องค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน ( $\bar{X}=4.22$ ,  $SD=0.74$ ) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและมุ่งพัฒนาองค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.00$ ,  $SD=0.73$ )

ทัศนคติต่อความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.39$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่รับใช้ประเทศชาติ ( $\bar{X}=4.49$ ,  $SD=0.82$ ) รองลงมาคือ พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ( $\bar{X}=4.31$ ,  $SD=0.69$ ) และน้อยที่สุด คือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้แม้ในสภาวะที่ยากลำบาก ( $\bar{X}=4.15$ ,  $SD=0.56$ )

**ทัศนคติต่อบริบทในการทำงานในจังหวัดชายแดนใต้ของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ,  $SD=0.36$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานในพื้นที่นี้ช่วยสร้างประสบการณ์และเสริมทักษะในอาชีพตำรวจ ( $\bar{X}=4.55$ ,  $SD=0.63$ ) รองลงมาคือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ได้ ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.45$ ) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้เป็นภารกิจที่สำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ ( $\bar{X}=4.13$ ,  $SD=0.76$ )

### 3. ผลปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ ,  $SD=0.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X}=4.54$ ,  $SD=0.23$ ) รองลงมาคือด้านปริมาณของงาน ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.30$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X}=4.26$ ,  $SD=0.36$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X}=4.16$ ,  $SD=0.40$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านคุณภาพของงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ ,  $SD=0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ( $\bar{X}=4.31$ ,  $SD=0.69$ ) รองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.17$ ,  $SD=0.71$ ) และน้อยที่สุด คือ การใส่ใจในรายละเอียดและพยายามลดความผิดพลาดในการทำงานให้มากที่สุด ( $\bar{X}=4.07$ ,  $SD=0.71$ )

**ด้านปริมาณของงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ สามารถรับผิดชอบงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันโดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.47$ ,  $SD=0.50$ ) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานได้มากกว่าหรือเท่ากับเป้าหมายที่องค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ ( $\bar{X}=4.38$ ,  $SD=0.60$ ) และน้อยที่สุด คือ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{X}=3.99$ ,  $SD=0.75$ )

**ด้านความรับผิดชอบ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.54$ ,  $SD=0.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ตรงต่อเวลาและปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}=4.69$ ,  $SD=0.46$ ) รองลงมา คือ กล้าที่จะยอมรับผลของการกระทำหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากงาน ( $\bar{X}=4.54$ ,  $SD=0.50$ ) และน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในระเบียบ วินัย และจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.54$ )

**ด้านการทำงานเป็นทีม** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ ,  $SD=0.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีความสามัคคีและทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อ

บรรลุปเป้าหมายของหน่วยงาน ( $\bar{X}=4.42$ ,  $SD=0.73$ ) รองลงมา คือ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.35$ ,  $SD=0.61$ ) และน้อยที่สุด คือ เคารพความคิดเห็นของผู้อื่นและพร้อมเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะจากทีม ( $\bar{X}=4.03$ ,  $SD=0.67$ )

#### 4. ผลปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า

ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 55.60 ( $R^2 = 0.556$ ) โดยปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติต่อความจงรักภักดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ด้านทัศนคติต่อความจงรักภักดี รองลงมา คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน และด้านทัศนคติต่อองค์กร ตามลำดับ

#### การอภิปรายผล

1. ปัจจัยทัศนคติของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีมุมมองเชิงบวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ องค์กร และบทบาทของตนเองในบริบทของพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนด้านความมั่นคง และสังคม การมีทัศนคติที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและการคงอยู่ในตำแหน่ง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความจงรักภักดี ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติในการทำงาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์ชนัน ทองทา (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษากองบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการศึกษา พบว่า ระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมทั้งด้านทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และจิตสำนึกในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจด้านความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล เจริญสุข (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระสา อยู่โต (2565) ได้

ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

3. ปัจจัยทัศนคติโดยรวมสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้าได้ร้อยละ 55.60 แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของข้าราชการตำรวจมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการด้านพฤติกรรมองค์การที่มองว่าทัศนคติเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยดังกล่าวยังเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาทัศนคติเชิงบวกในการยกระดับผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานด้านความมั่นคงที่ต้องรับมือกับความเสี่ยงและแรงกดดันสูง ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติต่อความจงรักภักดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา บริสุทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.28 และ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

1. ทัศนคติต่อความจงรักภักดีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานควรส่งเสริมค่านิยมความภาคภูมิใจในวิชาชีพตำรวจ ความเสียสละ และความผูกพันต่อองค์กร ผ่านการยกย่องเชิดชูเกียรติ การมอบรางวัล และการสื่อสารบทบาทความสำคัญของภารกิจในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้อย่างต่อเนื่อง

2. ทัศนคติต่อการทำงานและต่อองค์กรยังคงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานจึงควรออกแบบงานให้สอดคล้องกับศักยภาพบุคลากร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและการ

เรียนรู้ใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และสร้างระบบสนับสนุนการทำงานที่โปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระยะยาว

3. ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าความรับผิดชอบและการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง หน่วยงานควรธำรงรักษามาตรฐานด้านวินัยและความรับผิดชอบ พร้อมต่อยอดการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมพัฒนาทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ควรให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา และการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างไปยังข้าราชการตำรวจในหน่วยงานอื่นหรือพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างจากจังหวัดชายแดนใต้ เช่น พื้นที่เมืองใหญ่ พื้นที่ชนบท หรือพื้นที่ที่ไม่มีสถานการณ์ความไม่สงบ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ครอบคลุมของผลการวิจัยและความเหมาะสมในการนำไปใช้เชิงนโยบายในระดับประเทศ

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากปัจจัยด้านทัศนคติสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 55.60 งานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรพิจารณาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความเครียดจากการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ในการอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจ

#### บรรณานุกรม

- กนกพร พันธุ์พงศ์. (2564). *ทัศนคติต่อองค์กรกับความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2564). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์ชนันท์ ทองทา. (2566). *ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาของบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กุลวดี นาคะสิงห์. (2562). *ทัศนคติต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร*. *วารสารการบริหารการศึกษา*, 13(2), 45–60.
- จิตติมา สมศรี. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติมา อัครธิตีพงศ์. (2560). *การพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราพร สุขสมบัติ. (2560). *ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ชายแดนใต้กับความพึงพอใจและการทุ่มเทในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์. (2563). ทศนคติและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสายป้องกันและปราบปราม. *วารสารสังคมศาสตร์และการบริหาร*, 8(2), 45–62.
- ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล. (2554). *ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นพดล วัฒนกิจ. (2563). ทศนคติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 26(1), 91–110.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2561). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่10 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัตนะ ชูศรีวงศ์. (2553). การปรับตัวของบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้. *วารสารสังคมศาสตร์*, 22(2), 33–49.
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). ทศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- ศิริพร โชติพัฒนสินธุ์. (2560). ทศนคติต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน. *วารสารการบริหารภาครัฐ*, 7(2), 33–48.
- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้. (2565). *รายงานสถานการณ์และการบริหารงานจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี 2565*. ยะลา: ศอ.บต.
- สมพิศ สุขแสน. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สัญญา บริสุทธิ์. (2566). ทศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ. (2564). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร*. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์.
- สุชาดา บุญเกิด. (2564). การทำงานของบุคลากรภาครัฐในพื้นที่เสี่ยงภัยภาคใต้. *วารสารความมั่นคงศึกษา*, 5(1), 77–96.
- สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร: กรณีศึกษา มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- สุวิมล เจริญสุข. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่พหุวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัครายุดม์ กาญจนเสถียร. (2562). *ทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2010). *Behavior in organizations* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341–367.
- Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24(2), 163–204.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.