

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Performance Effectiveness of Suratthani Provincial Police

เกรียงศักดิ์ สังข์ผล *

สนชัย ใจเย็น **

พูนศร วิชัยดิษฐ์ ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 350 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างแบบง่ายและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็น

ด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านงานเฉพาะด้าน ด้านความยุติธรรม และด้านการยอมรับมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุราชการ สายงานที่สังกัด และระดับชั้น/ยศ ที่ต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ยึดถือหลักความชอบธรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การยอมรับ ความยุติธรรม ความเป็นส่วนตัว งานเฉพาะด้าน

* นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

** ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

*** กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Abstract

This research aimed to investigate the level of opinions on performance effectiveness of the police officers within the Suratthani Provincial police, to compare the degrees of such opinions and participants' personal characteristics; and to explore suggestions for the performance effectiveness. The participants were 350 police officers of Provincial Police Officers via simple random sampling method 8 police officers were selected as sample for an investigation of suggestions. The data collection used was 0.97 reliability-questionnaire. The statistics for analysis were percentage, mean score, and standard deviation. The testing tools were t-test and one-way ANOVA. The results presented an average overall level of opinions with individual aspect being rated high. The privacy aspect was rated the highest followed by specification, the fairness and the acceptance in descending order. The comparison showed that different gender, education, lengths in service, line of work, rankings of the police participation did not affect the opinions. The suggestions on performance effectiveness included having clear working procedures on the basis of fairness.

Keywords: Performance Effectiveness, acceptance, fairness, privacy, specification

บทนำ

องค์กรเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจภาคเอกชน องค์กรภาครัฐ องค์กรรัฐวิสาหกิจ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ทุกองค์กรล้วนมีลักษณะเดียวกันคืออยู่ภายใต้กฎของธรรมชาติ

แห่งความไม่เที่ยง สามารถประสบความสำเร็จได้ตลอดเวลา เพียงแต่อาจแสดงผลออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยในองค์กรภาคเอกชน อาจแสดงความล้มเหลวที่เห็นได้ชัดจนด้วยการพิจารณาจากผลกำไรขาดทุนและการเลิกกิจการแต่ในองค์กรภาครัฐหรือองค์กรรัฐวิสาหกิจความล้มเหลวอาจแฝงเร้นในลักษณะของการเป็นองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ตั้งไว้ได้ การที่จะสามารถสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จเพื่อให้เพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ทันนั้น ปัจจัยพื้นฐานที่นอกเหนือไปจากการต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีแล้ว คือการมีระบบการควบคุมดูแลที่ดีและสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญในระบบการควบคุมดูแลคือการพัฒนาศักยภาพคน เพราะปัจจัยที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้แก่องค์กรที่สำคัญที่สุดคือบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ (สุธี ปิงสุทธีวงศ์, 2554) ถ้าองค์กรคัดเลือกบรรจุบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงานก็ได้รับการฝึกอบรมที่ดี มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความสามารถของบุคลากรสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการให้สิ่งตอบแทนและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เมื่อมีผลงานที่ดี จนทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้บุคลากรทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจอย่างสุดความสามารถเพื่อที่จะทำงานให้องค์กรจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในทุกองค์กรจึงมีการนำการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้โดยนำมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะจูงใจให้คนทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการพัฒนาองค์กรเพื่อเจริญเติบโตทุกองค์กรต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และกระบวนการต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคล

จากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรม การปฏิบัติงานในองค์กรถือเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารทุกระดับเพราะตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (พรพรรณ อุณจันทร์, 2543) แต่ความสำคัญที่ยั่งยืนคือองค์กรต้องสร้างระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถนำมาเป็นเครื่องในการจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นผลของการปฏิบัติงานจึงนำถูกมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรอันได้แก่เงินซึ่งโดยทั่วไปแต่ละองค์กรมักได้รับการจัดสรรมาในจำนวนที่จำกัดให้กระจายสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมตามระดับความสามารถโดยยึดหลักพื้นฐานความเชื่อที่ว่าเงินเป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจต่องาน รวมทั้งมีนักวิชาการบางท่านที่เชื่อว่า เงินที่ได้รับการจัดสรรจากการประเมินผลปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจในเนื้องานโดยตรงทั้งพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2541) ดังนั้นเงินจึงกลายมาเป็นรางวัลทางเศรษฐกิจและยังส่งผลต่อสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผลตอบแทนจากการได้รับการประเมินในระดับสูงกว่าปกติโดยตรงอีกด้วย

จากปัญหาที่กล่าวมาเบื้องต้นล้วนเน้นย้ำถึงความสำคัญของการที่ทุกองค์กรซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความสำเร็จให้ตนเองควรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรย่อมส่งผลต่อความผูกพันหรือความจงรักภักดีต่อองค์กรสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้นและปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีคุณภาพคือการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานซึ่งคุณสมบัติของการปฏิบัติงานคือมีความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือซึ่ง นอกจากนี้มาตรฐานที่กล่าวมาบางองค์กรยังมีการนำคุณสมบัติในเรื่องงานเฉพาะด้านเข้ามาบรรจุในคุณสมบัติของการปฏิบัติงานอีกด้วย

โดยสามารถชี้้นำปฏิบัติงานได้ว่าควรทำงานในลักษณะใด จึงมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ขององค์กรกล่าวคือเป็นการวัดว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ (นิสตาร์ เวชยานนท์, 2543)

ดังนั้นจึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรควรมีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้คนทำงานมากกว่าที่จะทำให้เสียกำลังใจหรือเกิดความขัดแย้งซึ่งอาจนำมาสู่การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือสร้างความล้มเหลวให้องค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ต้องการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเช่น ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ปัจจุบันมีภารกิจในการให้บริการประชาชนที่หลากหลายโดยสายงานหลัก ได้แก่ การบริการประชาชนในด้านการป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน งานจราจรเพื่อมุ่งรักษาความสงบสุขของบ้านเมือง นอกจากภารกิจในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองแล้วยังมีหน่วยงานในสังกัดที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานอำนวยการและสนับสนุนภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีบริบทงานที่ต่างจากข้าราชการตำรวจกลุ่มงานปฏิบัติการและกลุ่มงานอำนวยการคือทำหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการและสนับสนุนภารกิจอื่นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และในระบบการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้ทำการในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนกิจการของตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีและได้เห็นถึงปัญหาของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จึงมีความต้องการที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีระบบการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่เพื่อให้เกิดการยอมรับในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และมีผลต่อความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถ

นำมาเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด สุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน

นิสตาร์ เวชยานนท์ (2543) กล่าวว่า การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน คือกระบวนการที่องค์กรแต่ละแห่ง ใช้เพื่อการประเมินคุณสมบัติของพนักงานรวมตลอด ถึงศักยภาพและความเสียสละ ความรู้ความสามารถ ที่พนักงานแต่ละคนทุ่มเทให้กับองค์กร

อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานคือกระบวนการประเมินค่า ของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างานและมีมาตรฐาน แบบเดียวกันมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

วัตถุประสงค์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ในการที่ทุกองค์กรตัดสินใจที่จะกำหนดให้มี

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีมูลเหตุมาจากความจำเป็น ของการที่ทุกหน่วยงานที่ต้องมีระบบการควบคุมดูแลที่ดี เพื่อให้องค์กรมีการเจริญเติบโตตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

นิสตาร์ เวชยานนท์ (2543) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ ของการประเมินสามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในแง่ของการบริหารจัดการ (Administrative) คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริหารทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดที่มีศักยภาพสมควรได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและควรให้ความสำคัญกับการประเมิน ผลงานที่สามารถแยกแยะความสามารถของพนักงาน ระหว่างการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความสามารถ ในการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้

2. วัตถุประสงค์ในเรื่องการปรับปรุงตนเอง โดยทั่วไปการที่ผู้บริหารจะกล่าวถึงผลการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่อยู่ในระดับที่องค์กรพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องยากแต่ถ้าองค์กรมีการนำกระบวนการประเมิน ผลปฏิบัติงานมาใช้จะทำให้สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ และทำให้ผู้รับการประเมินทราบว่าตนมีข้อบกพร่อง ในส่วนใดก่อให้เกิดการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงตนเอง เพื่อยกระดับความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ลักษณะของเครื่องมือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

การยอมรับ

ขวัญตา กิระวิศาสิก (2542) กล่าวว่า การยอมรับหมายถึงการตัดสินใจใช้นวัตกรรมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจ ยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับ คุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ การยอมรับเป็น ขั้นที่ตัดสินใจว่าจะยอมรับสิ่งใหม่หรือมีการประเมินผล มาก่อนแล้วจะตกลงใจว่าจะยอมรับหรือไม่ในขณะที่ โรเจอร์ (Rojers, 1983 อ้างถึงในประยงค์ โชขัต, 2541) ได้แบ่งลักษณะของบุคคลที่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Innovator) เป็นบุคคลที่ชอบเสี่ยงกล้าได้กล้าเสียพวกนี้กระหายที่จะนำแนวคิดใหม่ ๆ มาปฏิบัติ

2) ผู้ยอมรับเอาของใหม่มาใช้ในขั้นแรก (Early Adopter) บุคคลพวกนี้มีการเกี่ยวข้องกับชุมชนของตนเองมากกว่าพวกแรกมีระดับการเป็นผู้นำมักจะมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่เกี่ยวกับสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงนับได้ว่าเป็นบุคคลที่ช่วยให้การเผยแพร่ขยายสิ่งใหม่สู่ชุมชนเร็วยิ่งขึ้น

3) บุคคลส่วนใหญ่จะยอมรับตาม (Early Majority) บุคคลพวกนี้จะยอมรับเอาของใหม่มาใช้ก่อนหน้าพวกชาวบ้านโดยทั่วไปเพียงเล็กน้อยแต่ไม่ค่อยมีฐานะเป็นผู้นำด้านใดด้านหนึ่งมากนักดังนั้นระยะเวลาการยอมรับจึงนานกว่าสองพวกแรก

4) บุคคลที่รับสิ่งใหม่ช้า (Late Majority) บุคคลพวกนี้เป็นพวกที่ยอมรับสิ่งใหม่และวิธีการใหม่ ๆ ช้ากว่าชาวบ้านทั่วไปเล็กน้อย

5) พวกล่าหลัง (Laggard) เป็นพวกสุดท้ายที่รับของใหม่มาใช้พวกนี้จะไม่มีความระแวง สงสัยในสิ่งใหม่และผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ความยุติธรรม

ความยุติธรรมหมายถึงความเที่ยงธรรมเสมอภาคในทุกคนทุกประเภทไม่แบ่งแยกพวกเขา พวกเราไม่มีอคติคือความลำเอียง (อลงกรณ์ มีสุทธา, 2546) มีนักคิดนักปรัชญาหลายคนที่กำลังพูดถึงความหมายของความยุติธรรมเอาไว้ตามกรอบแนวคิดและมุมมองของแต่ละคนซึ่งอาจหยิบยกขึ้นมาพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

โรมัส อีบส์ กล่าวว่า “ในสภาวะธรรมชาติซึ่งปราศจากรัฐบาลนั้นไม่มีเกณฑ์ที่จะตัดสินว่าอะไรคือความยุติธรรม อะไรผิดอะไรถูก พฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลเพราะฉะนั้นความยุติธรรมหรือยุติธรรมจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้มีข้อตกลงหรือสัญญากันแล้ว ผลของการทำสัญญาประชาคมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอำนาจร่วมเมื่อมีอำนาจร่วม

ก็มีกฎหมาย กฎหมายจึงเป็นคำสั่งขององค์อธิปัตย์ซึ่งกำหนดขึ้นมาเพื่อให้มนุษย์ทุกคนปฏิบัติตามสัญญา ผู้ละเมิดกฎหมายจึงเป็นผู้ไม่ปฏิบัติตามสัญญาซึ่งความยุติธรรมก็เกิดขึ้นและความหมายของคำว่ายุติธรรมก็ไม่มีอะไรยากไปกว่าการไม่ปฏิบัติตามสัญญาสำหรับความยุติธรรมนั้นก็คือสิ่งที่ไม่ ยุติธรรม นั่นเอง” (เสถียร หอมขจร, 2540)

ปีธากอรัส นักปรัชญาชาวกรีกได้กล่าวถึงความยุติธรรมไว้ว่า ความยุติธรรมคือ จำนวนที่คูณตัวมันเองหรือกำลังสอง เพราะกำลังสองเป็นเลขจำนวนที่สมดุลที่สุด เนื่องจากประกอบขึ้นเป็นส่วนประกอบเท่า ๆ กันทุกส่วน ดังนั้น เมื่อความยุติธรรมเป็นจำนวนยกกำลังสองเพราะเหตุว่าทุกส่วนเท่ากัน รัฐที่ยุติธรรมจึงต้องเป็นรัฐที่ทุกส่วนเท่ากันหรือเสมอภาคกัน” (ปริชา ช้างขวัญยืน, 2549)

เพลโต มีทรรณะเกี่ยวกับความยุติธรรมซึ่งปรากฏอยู่ในหนังสือ The Republic ว่าความยุติธรรมไม่ได้มีความหมายแคบ ๆ ว่า ความเที่ยงธรรมหรือการไม่ลำเอียงตามความเข้าใจทั่วไปเมื่อเอ่ยถึงคำว่ายุติธรรมแต่หมายถึงสิ่งที่เปี่ยม “สมมาตร” ที่จะบันดาลความสุขให้กับคนและรัฐ ในทำนองเดียวกันอริสโตเติลเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและยุติธรรมหากว่าสองคนมีคุณสมบัติเท่ากันอยู่เพียงประการเดียวแต่ได้รับส่วนแบ่งหรือสิ่งที่กำหนดให้มากกว่าในทุก ๆ สิ่ง ความยุติธรรมคือที่รวมของคุณธรรมหลายประการและกลมกลืนระหว่างคุณธรรมนานาประการนั้นทำให้ความดีในรัฐที่ปรากฏขึ้นได้ อริสโตเติลเชื่อว่าความยุติธรรมคือคุณธรรมที่สมบูรณ์แม้จะไม่ใช่อันดับสูงสุด และอาจแบ่งความยุติธรรมออกเป็น 2 ลักษณะคือ (สมยศ เชื้อไทย, 2545)

1. ความยุติธรรมในแง่แบ่งปันส่วน
2. ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนทดแทนนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในแง่แบ่งปันส่วน กล่าวคือเราต้องรู้เสียก่อนว่าอันไหนเป็นส่วนของใครเมื่อรู้เช่นนั้น

แล้วใครไปล่วงเกินเบียดเบียนส่วนของเขาไปทำลาย หรือทำให้ส่วนของเขาเสียไปก็ได้ชื่อว่าทำผิดและเพื่อให้เกิดความยุติธรรมก็จะทดแทนส่วนที่เสียไปของเขาให้กลับคืนดังเดิม ความยุติธรรมในการทดแทนจึงมีขึ้นเพื่อสนับสนุนรักษาความยุติธรรมการแบ่งปันส่วน

นอกจากเกณฑ์พื้นฐานดังกล่าวยังมีเกณฑ์อื่นที่ควรนำมาพิจารณาในการจัดทำเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญได้แก่ การอยู่ภายใต้กฎหมาย เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่เครื่องมือประเมินควรมีความถูกต้องตามกฎหมายเพื่อนำมาสู่การยอมรับการประเมินได้ง่ายขึ้น

ความเป็นส่วนตัว

สิทธิในความเป็นส่วนตัวหรือสิทธิส่วนบุคคล หมายถึงสิทธิของบุคคลที่ประกอบไปด้วยสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียงหรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ในเรื่องดังกล่าวน่าจะจัดอยู่ในเรื่องของความเป็นอยู่ส่วนตัวซึ่งหมายความว่า สถานะที่บุคคลจะรอดพ้นจากการสังเกต การรู้เห็น การสืบความลับ การรบกวนต่าง ๆ และความมีสันโดษ ไม่ติดต่อกัมพันธ์กับสังคมโดยทั้งนี้ขอบเขตที่บุคคลควรได้รับการคุ้มครองและการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลก็คือการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระมีการพัฒนาบุคลิกลักษณะตามที่ต้องการ สิทธิที่จะแสวงหาความสุขในชีวิตตามวิถีทางที่อาจเป็นไปได้และเป็นความพอใจตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนและไม่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, 2547)

ซึ่งสิทธิในความเป็นส่วนตัวหรือสิทธิส่วนบุคคลนี้เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน มีบัญญัติไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 35 ว่า สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง การกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความหรือภาพไม่ว่าด้วยวิธีใดไปยังสาธารณชนอันเป็นการละเมิด

หรือกระทบถึงสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวจะกระทำมิได้เว้นแต่กรณีที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากการแสวงประโยชน์โดยมิชอบจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ เป็นต้น

ความถูกต้องตามกฎหมาย (Legality) หมายถึงสิ่งที่รัฐบาลกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ทุกคนจะได้รับโอกาสที่เท่ากันในหน้าที่การงานที่ตนทำไม่มีการกีดกันทางเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ สัญชาติ (Noe, 2006) รวมทั้งคุ้มครองการถูกกีดกันจาก อายุ การเข้าร่วมสหภาพ ความพิการ สถานภาพ ตำแหน่ง สิทธิพิเศษทางเพศ นิสัยในการสูบบุหรี่บุคลิกลักษณะ ส่วนสูงและน้ำหนัก การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง การถูกจับกุมและบันทึกการกระทำผิด การเลือกวิธีการอดบวตร รวมไปถึง การถูกให้ออกจากงาน การพลั้งเผลอและตั้งใจในการสร้างความเสียหายจากเหตุความกีดกันทางอารมณ์ การยกเลิกสัญญา การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การถูกโกง การถูกทำลายชื่อเสียง การละเลยการว่าจ้าง การคงสภาพการจ้างงาน การฝึกอบรมและการควบคุมดูแล นอกจากนี้กฎหมายยังคุ้มครองค่าแรงขั้นต่ำและการจ่ายค่าล่วงเวลา สิทธิในการได้รับการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพในที่ทำงาน สิทธิในผลประโยชน์และ สวัสดิภาพสังคม การประกันการว่างงาน การชดเชยค่าแรงระหว่างการลา บำเหน็จบำนาญ ซึ่งเนื้อหาในการคุ้มครองดังกล่าวมีที่มาจากทั้งกฎหมายทั่วไปและกฎหมายแรงงาน ดังนั้นการออกแบบเครื่องมือในการประเมินผล จึงควรนำเนื้อหาเหล่านี้มาพิจารณาด้วยเพื่อทำให้เครื่องมือไม่มีการละเมิดสิทธิของผู้ปฏิบัติงานสร้างความยอมรับได้มากขึ้น (Bernardin,1998)

ความจำเพาะเจาะจงของงานเฉพาะด้าน

ความจำเพาะเจาะจงของงานเฉพาะด้าน หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถทำให้พนักงานทราบถึงความคาดหวังที่องค์กรมีต่อตนเองและชี้แนะวิธี

ที่จะทำให้ตนเองไปถึงจุดที่คาดหวังได้ (อลงกรณ์ มีสุทธา, 2546) โดยความจำเพาะเจาะจงนี้จะมีความสัมพันธ์กับ ยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการถ้าการประเมินผลงานไม่มีความจำเพาะเจาะจงพนักงานก็ไม่สามารถทราบว่าตนเองจะมีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างไร และการสร้างความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้จะกลายเป็นเรื่องยากหนัที่ยิ่งไปกว่านั้น ถ้าการประเมินล้มเหลวในการชี้ประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานความเป็นไปได้ในการที่พนักงานจะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งเป็นไปได้ยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

แรงจูงใจตามพจนานุกรมการจัดการ ของทอล และ คาร์โรลล์ (Tois and Carroll, 1982) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือ การกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ยงยุทธ เกษสาคร (2547) ว่าความพึงพอใจในงานที่ทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบ ด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงานรวมทั้งการยกย่อง

ชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 26 สถานีตำรวจ ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรจำนวน 688 คน ระดับชั้นประทวนจำนวน 1,783 คน รวมทั้งสิ้น 2,471 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 350 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้เป็นข้อค้นพบคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุราชการ สายงานที่สังกัด ระดับชั้น/ยศ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติ งานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านการยอมรับ ด้านความยุติธรรม ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านงานเฉพาะด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและถูกนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วนจากนั้นจึงลงรหัส (Coding) ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PS+ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ F-test รวมทั้งหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยดำเนินการดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ใช้สถิติค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง (4) วิเคราะห์ความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุราชการ 2 ปี ขึ้นไป สายงานที่สังกัดคือ งานป้องกันและปราบปราม มีระดับชั้น/ยศ ชั้นประทวน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านความยุติธรรม 3) ด้านความเป็นส่วนตัว 4) ด้านงานเฉพาะด้าน ผลการศึกษพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือด้านงานเฉพาะด้าน ด้านความยุติธรรม และด้านการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษพบว่า จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และระดับชั้น/ยศ พบว่า ไม่แตกต่างกันส่วนด้านอายุราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน ดังนี้

1. ด้านการยอมรับ ข้าราชการตำรวจควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับได้

2. ด้านความยุติธรรม ข้าราชการตำรวจควรยึดถือหลักความชอบธรรมและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี

3. ด้านความเป็นส่วนตัว ควรให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลและมีขอบเขตในการปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

4. ด้านงานเฉพาะด้าน ผู้บังคับบัญชาควรมีการชี้แนะการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

อภิปรายผล

ผลวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ผลการวิจัยที่กำหนดในวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอายุราชการ 2 ปีขึ้นไปสายงานที่สังกัดคืองานป้องกันและปราบปราม มีระดับชั้น/ยศ ชั้นประทวน ข้าราชการที่มีเพศระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และระดับชั้น/ยศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนด้านอายุราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านความยุติธรรม 3) ด้านความเป็นส่วนตัว 4) ด้านงานเฉพาะด้านพบว่าความคิดเห็นต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจมีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานซึ่งทุกอย่างมีระเบียบแบบแผน มีเป้าหมาย มีการรายงานและติดตามผล บังคับจริงจังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิตยวรรณ เกื้อกูล (2544) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจของข้าราชการกรมการขนส่งทางบกที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาในข้าราชการ กรมการขนส่งทางบกพบว่า ข้าราชการกรมการขนส่งทางบกมีความเข้าใจการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความเข้าใจการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และมีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาตำแหน่งในการปฏิบัติงานและระยะ เวลาในการรับราชการ แตกต่างกันอย่างมีความเข้าใจการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของกิติภัส เฟ็งศรี (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนและพบว่าตัวแปรปัจจัย พื้นฐานส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนได้แก่เพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนา ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน สำหรับปัจจัยอื่นๆที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผลประโยชน์ตอบแทนและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับงานวิจัยของวีวรรณ บัณฑิตธรรมกุล (2546) ได้ศึกษาวิธีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอกชนพบว่า การมีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างมีแบบแผน มีเป้าหมาย มีการรายงานและติดตามผล และมีวิธีการจูงใจอย่างเป็นระบบ การสร้าง

ระบบสื่อสารที่ดีทั่วทั้งองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ตามความถนัดและพึงพอใจของพนักงาน กิจกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการบริหารโดยรวม

3. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ธาณี พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และระดับชั้น/ยศ พบว่า ไม่แตกต่างกันส่วนด้านอายุราชการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุชา หอยสังข์ (2542) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการปกครองที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยศึกษาในข้าราชการกรมการปกครองตำแหน่งปลัดอำเภอ ระดับ 3-5 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาคและพบว่าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผลการประเมินและด้านการนำผลการประเมินไปใช้ อยู่ในระดับดี 2) ข้าราชการปลัดอำเภอ ระดับ 3-5 ที่มีสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมและสถานภาพการทำงานด้านอายุ รายได้ ระดับตำแหน่ง อายุราชการและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด สุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 ด้านซึ่งได้แก่ ด้านการยอมรับด้านความยุติธรรม ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านงานเฉพาะด้าน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าข้าราชการ

ตำรวจควรความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับได้ ควรยึดถือหลักความชอบธรรมและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถที่ดีควรให้ความสำคัญสิทธิส่วนบุคคลให้มากขึ้นมีขอบเขตในการปฏิบัติงานโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ผู้บังคับบัญชาควรมีการชี้แนะการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี สังกัดผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจควรปฏิบัติงานโดยยึดมั่นความถูกต้องเที่ยงตรงยุติธรรมมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม
2. ควรให้การอบรมให้ความรู้แก่ข้าราชการตำรวจ เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการการปฏิบัติงานได้มากขึ้น
3. ควรจัดอบรมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีวิธีชี้แนะผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อให้ข้าราชการตำรวจทราบว่าตนเองจะมีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างไร

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล และทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2544). **สร้างระบบสารสนเทศบนเว็บด้วย FrontPage 2002**. กรุงเทพฯ: เคทีพี
- เกรียงไกร เจริญนาวัฒน์. (2547). **หลักกฎหมายว่าด้วยสิทธิเสรีภาพ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ขวัญตา กิระวิสากิจ. (2542). **การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิตยวัชรณ เกื้อกุล. (2544). **การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ศึกษากรณีกรมการขนส่งทางบก**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพ.
- นิสดาร เวชยานนท์. (2543). **การประเมินบุคคล**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยงค์ โชขัต. (2541). **รายงานการวิจัย การศึกษาลักษณะการยอมรับวิทยาการสมัยใหม่ใน จังหวัดชายแดนภาคใต้**. ปัตตานี: ภาควิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรีชา ช้างขวัญยืน. (2549). **ปรัชญากับวิถีชีวิต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- พรพรรณ อุจน์จันทร์. (2543). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2547). **การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- รวีวรรณ บัณฑิตธรรมกุล. (2546). **วิธีการบริหารจัดการที่ดี (Good practices) กรณีศึกษามุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคลการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัทไทยเซฟตี้กลาส จำกัด**. งานนิพนธ์ (กจ.ม.). สาขาวิทยาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสถียร หอมขจร. (2540). **ทฤษฎีการเมืองและจริยธรรม 2**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ เชื้อไทย. (2545). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชา หอยสังข์. (2542). **“ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน :ศึกษากรณีข้าราชการกรมการปกครองตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ระดับ 3-5”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Bernardin. (1998). **Humanr Resource managent : An Experimental Approach**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Noe, R A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., and Wright, P.M. (2006). **Human Resource Management: Gaining Competitive Advantage**. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Tosi, H.L. and Carroll, SJ. 1982. **Management**. New York: John Wiley and Sons.