

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร  
กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี

**Performance Efficiency Development of Traffic Police Officers, Chonburi Provincial Police**

เกรียงไกร เพิ่มพูลทรัพย์<sup>1</sup> ไชยา ยิ้มวิไล<sup>2</sup>  
Kriengkrai Permpulsap Chaiya Yimwilai

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Kriengkrai56860074@gmail.com

<sup>2</sup>ศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**บทคัดย่อ**

Received: May 7, 2020

Revised: May 25, 2020

Accepted: June 5, 2020

ปัญหาการจราจรของจังหวัดชลบุรีเกิดจากเส้นทางเศรษฐกิจ มีอุตสาหกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ส่งผลให้การจราจรติดขัดปริมาณมาก นำมาซึ่งการเกิดอุบัติเหตุจนเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บของผู้ใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมาก ทำให้เพิ่มปัญหาและภาระงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น รวมถึงการกำกับดูแลช่วยเหลือประชาชนไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่รับผิดชอบ การวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยใช้วิธีศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับข้าราชการตำรวจจราจร จำนวน 211 คน การวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา ประกอบการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้บริหารกำหนดนโยบาย ผู้บริหารควบคุมการปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน รวม 21 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านเวลาในการพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายปริมาณงานจำนวนมาก แต่คุณภาพของงานต่ำ มีประสิทธิภาพต่ำสุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรม ในองค์กร และด้านภาวะผู้นำ พบว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงานมีความคิดเห็นสูงสุด เพราะการทำงานของตำรวจ มีกร แบ่งหมวดหมู่ ทำงานเป็นทีม มีความรักความผูกพันกัน ความเป็นพี่เป็นน้อง ความเคารพอาวุโสรุ่นพี่ จึงมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขณะที่ด้านภาวะผู้นำมีความคิดเห็นต่ำสุด เนื่องจากตำรวจปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก การสั่งการ การตัดสินใจส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องการจราจรเป็นอย่างดี รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนปัญหาอย่างแท้จริง นำมาสู่การปรับปรุงแก้ไข ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

### Abstract

Chonburi traffic problem was founded on the growth of economic, industry and tourist attraction. The traffic problem leads to huge accidents, deaths and injuries from road users causing more problems and workload of the traffic police officers resulting in not being able to widely support citizens in responsible areas. The objectives of this research are to study the performance efficiency and the effective performance factors of traffic police officers by using mixed methods, 211 questionnaires from traffic police officers. Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis were used for descriptive statistics. In-depth interview of 21 persons from management policy maker, management operation control officers, operating officers and service citizens were used for qualitative research. The result of performance efficiency level of traffic police officers found that time of development new method for improvement was highest efficiency. The factors that affect the performance efficiency consists of 7 variables which are the human relations at work, organizational culture, internal environment, personal development, job satisfaction, corporate justice and leadership. The human relation at work had the highest opinions because the police work was categorized into teamwork, relationship, seniority and respect. Therefore they help each other. In contrast, leadership had the lowest opinions because the police officers worked under command, supervision and decision making by a commander. Therefore the commander must have knowledge, well competency in traffic management and get opinion feedback from workers for real problems in order to correct and improve and comply with effective environment and situations.

**Keywords: Development, Operation Efficiency, Traffic Police Officer**

### บทนำ

ปัญหาจราจรของประเทศไทยส่วนใหญ่จะพบมากในจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ เช่น กรุงเทพมหานคร โดยมีเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การขยายตัวของเมือง ปัจจัยเกี่ยวกับผังเมือง ปัจจัยเกี่ยวกับคนที่ขาดวัฒนธรรมในการใช้รถใช้ถนน สภาพถนน สภาพแวดล้อม รวมถึงยานพาหนะและการขนส่ง ส่งผลให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดและหนาแน่นมาก โดยเฉพาะช่วงเทศกาลสำคัญที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน เช่น เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ นำมาซึ่งการเกิดอุบัติเหตุจนเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนในช่วงเวลาดังกล่าวในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก นอกจากกรุงเทพฯ ยังมีจังหวัดที่เป็นเมืองรองอย่างจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทยติดกับอ่าวไทย มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ทั้งด้านพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรมต่าง ๆ มีท่าเรือที่มีความสำคัญรองจากท่าเรือกรุงเทพฯ คือ ท่าเรือแหลมฉบัง ตลอดจนการท่องเที่ยว โดยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง โดยเฉพาะ “พัทยา” ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก (World Class Destination) และเป็นเมืองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวมากติดอันดับอยู่ใน 20 เมืองปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จาก 100 เมืองสำคัญทั่วโลก [1] และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ มีระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพฯ เดินทางไป-มาสะดวกทั้งทางรถยนต์และรถไฟ [2] ด้วยเหตุที่จังหวัดชลบุรีมีความสำคัญดังกล่าว และดึงดูดใจคนจำนวนมาก

ให้เดินทาง เข้า-ออก ส่งผลให้มีโอกาสความเสี่ยงสูงของการเกิดปัญหาการจราจรติดขัดปริมาณมากและมีสถิติการเกิดอุบัติเหตุจนเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของจังหวัดชลบุรี ปี 2558-2560

ประเภท	ปี พ.ศ.			รวม
	2558	2559	2560	
เกิดอุบัติเหตุ (ครั้ง)	11,123	11,804	10,013	32,940
เสียชีวิต (คน)	445	494	461	1,400
บาดเจ็บ (คน)	8,997	9,634	8,083	26,714

จะเห็นได้ว่าในรอบปี 2558-2560 ที่ผ่านมามีปริมาณการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนของจังหวัดชลบุรี มีแนวโน้มลดลงในปี 2560 แต่การสูญเสียชีวิตและบาดเจ็บยังคงไม่แตกต่างกันมากนัก สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่ไม่เคารพกฎหมาย ขาดวินัยในการขับขี่ และขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายใหม่ ๆ การเกิดอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์เป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นสูงสุด ส่งผลให้เพิ่มปัญหาและภาระงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากขึ้น รวมถึงการกำกับดูแลช่วยเหลือไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่รับผิดชอบ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ตำรวจจราจรจังหวัดชลบุรีได้ดำเนินการปฏิบัติงานจราจรให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการควบคุมและจัดการระบบจราจรตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน รวมถึงวางแผนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งเชิงป้องกันและจับกุมปราบปรามแล้วก็ตาม แต่ปัญหาจราจร สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนน สถิติการเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บของผู้ใช้รถใช้ถนนตามเส้นทางไป-มาจังหวัดชลบุรียังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันองค์กรขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก เช่น จำนวนกำลังพลน้อย ในขณะที่ได้รับมอบหมายภารกิจปริมาณ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องทำงานหนัก ทำหลายหน้าที่ และขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยตรง [3] ดังนั้น จากปัญหาสถานการณ์จราจรและปัญหาภายในองค์กรดังกล่าว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายองค์กรที่กำหนดไว้ อย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุด ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางไปประยุกต์และปรับใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดอื่น ๆ ต่อไป

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยรวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากข้าราชการตำรวจจราจรโดยตรง และประชาชนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ในระหว่าง 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 ธันวาคม

2562 ประกอบกับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อหาระดับประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจจราจรในสังกัด กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 23 สถานีตำรวจ จำนวนประชากร 445 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane [4] กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210.65 คน เพื่อความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลมากขึ้น จึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 211 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม Cluster Sampling [5] โดยใช้สถานีตำรวจเป็นหน่วยของการสุ่ม เพื่อหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละสังกัดตามสัดส่วน แบ่งเป็น ระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 65 คน และระดับชั้นประทวน จำนวน 146 คน ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 211 คน ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Criterion-Based Selection) พิจารณาจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลในเรื่องภารกิจและสภาพปัญหาในพื้นที่รับผิดชอบได้ดีที่สุด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 2) กลุ่มผู้ควบคุมการปฏิบัติงานจราจร (ชั้นสัญญาบัตร) ระดับสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานจราจรระดับสถานีตำรวจ (ชั้นประทวน) ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และ 4) กลุ่มประชาชนผู้รับบริการในเส้นทางจราจรที่มีตำรวจจราจร รวมทั้งสิ้น 21 คน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อันจะนำไปสู่แนวทาง การพัฒนาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

การรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) แบบสอบถามการเข้าถึงข้าราชการตำรวจจราจร เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 2) แบบประเด็นสัมภาษณ์ตัวแทน 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารกำหนดนโยบาย กลุ่มผู้ควบคุมการปฏิบัติ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มประชาชน ส่วนขั้นตอนการดำเนินงานและการวิเคราะห์ข้อมูล กระทำโดยศึกษาข้อมูลเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจนเพียงพอในการสร้างเครื่องมือ จากนั้นสร้างเครื่องมือแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์ นำเครื่องมือมาทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน จำนวน 5 ท่าน ด้วยเทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) ประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามเป็นคำถามรายข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามไม่ต่ำกว่า 0.80 คะแนน ถือว่าเป็นคำถามที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ จากนั้นนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทดลองใช้ (Try-out) หรือทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha Coefficient [6] ได้คะแนนค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ จากนั้นกำหนดตัวแปรชนิดอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์วัดของ Rensis Likert [7] ลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เครื่องมือจำนวน 211 ชุด โดยเรียงลำดับการให้ค่าจากน้อยที่สุดไปยังมากที่สุด ซึ่งแบ่งคำถามแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากนั้น แต่งตั้งผู้ช่วยทีมวิจัย จำนวน 23 คน เพื่อให้ผู้ช่วยทีมวิจัยลงพื้นที่ภาคสนามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 211 ชุด ตามห้วงเวลาที่กำหนด ขณะเดียวกันผู้วิจัยลงพื้นที่ภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 21 คน โดยจัดทำตารางปฏิทินการนัดหมายไว้ล่วงหน้า เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ส่วนเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลดังนี้

ส่วนที่ 1 อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percent)

ส่วนที่ 2 บรรยายลักษณะและทิศทางของข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3 ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วเปรียบเทียบเกณฑ์ แปลความหมายจากสูตรการหาอัตราภาคพื้น กำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายไว้ 5 ช่วง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของกลุ่มตัวอย่างขนาด 100 ขึ้นไป

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมการ ทำนายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้ง 4 กลุ่ม นำมาวิเคราะห์โดยใช้รหัสอักษรและตัวเลขแทนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้สัญลักษณ์ตัวอักษรแทนในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A แทนกลุ่มผู้บริหารกำหนดนโยบาย กลุ่ม B แทนกลุ่มผู้ควบคุม การปฏิบัติ กลุ่ม C แทนกลุ่มผู้ปฏิบัติการ และ กลุ่ม D แทนกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ ขณะที่ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation Method) ในคราวเดียวกัน ด้วยการ สังเกต สัมภาษณ์ และใช้ข้อมูลเอกสารประกอบวิเคราะห์ข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้องยิ่งขึ้น

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชั้นประทวน มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับหมู่ มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี อายุงานในตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 8-11 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 25,0011 - 34,000 บาท สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่สูงวัย ลักษณะการทำงานเชิงรุกภาคสนาม ต้องวิ่งไล่ จับผู้กระทำความผิดกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยืนเป็นเวลานาน สภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในด้านเวลา มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านปริมาณงานความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.91 รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพ ในภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพงาน	3.98	.439	มาก	2
2. ด้านปริมาณงาน	3.91	.501	มาก	4
3. ด้านเวลา	4.03	.443	มาก	1
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	3.97	.431	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>.453</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นในด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน ความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านความยุติธรรมในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านภาวะผู้นำ มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.67 รายละเอียดตามตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.98	.452	มาก	4
2. ด้านความยุติธรรมในองค์กร	3.84	.542	มาก	5
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.05	.444	มาก	2
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	4.05	.422	มาก	2
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน	4.22	.426	มากที่สุด	1
6. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.00	.532	มาก	3
7. ด้านภาวะผู้นำ	3.67	.662	มาก	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.96</b>	<b>.497</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน พบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (CC) กับด้านปริมาณงาน (WK)

มีความสัมพันธ์ (.583) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านภาวะผู้นำ (LS) กับด้านปริมาณงาน (WK) มีความสัมพันธ์ (.580) และด้านการพัฒนาบุคลากร (DM) กับด้านปริมาณงาน (WK) มีความสัมพันธ์ (.578) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) กับด้านปริมาณงาน (WK) มีความสัมพันธ์ (.574) ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร (JO) กับด้านปริมาณงาน (WK) มีความสัมพันธ์ (.551) ส่วนด้านการพัฒนาบุคลากร (DM) กับด้านเวลา (TI) มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ (.546) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทุกค่า

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	JS	JO	CC	IE	HR	DM	LS	FT	QW	WK	TI	TC	EFF
JS		.602**	.568**	.543**	.446**	.618**	.482**	.799**	.474*	.574*	.493*	.379*	.587
JO			.572**	.506**	.354**	.510**	.490**	.772**	.421*	.551*	.478*	.454*	.581
CC				.624**	.471**	.574**	.433**	.787**	.461*	.583*	.548*	.467*	.628
IE					.640**	.621**	.358**	.784**	.447*	.508*	.455*	.461*	.569
HR						.511**	.217**	.653**	.415*	.414*	.442*	.343*	.491
D							.442**	.806**	.456*	.578*	.546*	.530*	.643
LS							1	.692**	.484*	.580*	.482*	.462*	.613
FT								1	.600*	.724*	.653*	.592*	.783
Q									1	.632*	.545*	.462*	.800
W										1	.587*	.570*	.859
TI											1	.619*	.832
TC												1	.799

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละด้านในภาพรวมพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาบุคลากร (DM) มีความสัมพันธ์ (.806) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) มีความสัมพันธ์ (.799) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (CC) มีความสัมพันธ์ (.787) ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (IE) มีความสัมพันธ์ (.784) ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร (JO) มีความสัมพันธ์ (.772) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ด้านภาวะผู้นำ (LS) มีความสัมพันธ์ (.692) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.Error	Beta	T	p-values
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (CC)	.173	.049	.205	3.490	.001
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (HR)	.139	.045	.158	3.072	.002
ด้านพัฒนาบุคลากร (DM)	.165	.041	.236	4.039	.000
ด้านความยุติธรรมในองค์กร (JO)	.089	.039	.129	2.299	.023
ด้านภาวะผู้นำ (LS)	.182	.029	.322	6.284	.000
(Constant) ภาพรวม	1.019	.181	-	5.634	.000
<b>R = 0.630</b>		<b>R<sup>2</sup> = 0.794</b>		<b>F = 5.285</b>	

\*P &lt; .05

ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยทั้งหมด 7 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปร 5 ตัว โดยตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุดคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (CC) และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์(HR) ด้านพัฒนาบุคลากร (DM) ด้านความยุติธรรมในองค์กร (JO) และด้านภาวะผู้นำ (LS) เป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (F = 5.285) จากสมการสามารถทำนายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมได้ ร้อยละ 63.00 (R<sup>2</sup> = 0.794)

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมการทำนายของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) มีความสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ชี้ให้เห็นว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในลำดับแรก แสดงว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและความอยู่รอดขององค์กร จึงควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้วยการเข้าใจและเรียนรู้พฤติกรรมองค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง

### วิจารณ์ผลการวิจัย

ในประเด็นระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ด้านเวลา ประกอบด้วยการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด เพราะมีการแบ่งเวลาแบ่งงานกันทำที่ชัดเจน และพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ จนสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้ แต่ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพพิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น [8] สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพว่า ตำรวจจราจรสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายในเวลาที่กำหนด เพราะมุ่งเน้นทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด แต่ไม่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



กล่าวถึงการพัฒนาสิทธิมนุษยชนในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นทำงานแบบประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพ และความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในทุกแง่มุมแล้ว กระบวนการบริการที่ถูกต้อง มีมาตรฐานและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวกสบายกว่าเดิม ความแม่นยำและรวดเร็วของข้อมูล [9] ด้วยเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านเวลาจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ส่วนด้านปริมาณงาน ในประเด็นการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และจำนวนงานสำเร็จตรงตามที่ต้องการมากกว่าจำนวนเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น เช่น จำนวนโครงการที่ทำสำเร็จ ปริมาณการให้บริการ จำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ เป็นต้น [10] สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ได้รับมอบหมายภารกิจในปริมาณมากกว่าจำนวนเป้าหมายที่กำหนด จำนวนปริมาณงานกับคนทำงานไม่สอดคล้องกัน ส่งผลให้ตำรวจทำงานหนัก ขาดขวัญและกำลังใจ โดยแรงจูงใจเป็นการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่ได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากร [11] ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น [12]

นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกองบังคับการตำรวจนครบาลจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน ในประเด็นการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาศัยการทำงานเป็นทีม แบ่งเป็นหมวดหมู่ สอดคล้องกับบทความเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่างกันอย่างไรของ อนันท์ งามสะอาด [13] ว่า 1) บุคคลจะสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ ต้องรู้จักตนเอง ผู้อื่น สังคม สภาพแวดล้อม สามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข 2) มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ 3) การทำงานร่วมกันให้สำเร็จด้วยดี ทุกคนจะต้องช่วยกันทำงาน 4) การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเพื่อผลผลิตสูงสุดนั้น บุคลากรในหน่วยงานต้องมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และช่วยให้บรรยากาศการทำงานเต็มไปด้วยความสุข ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับมอบหมายงานในปริมาณจำนวนมาก แต่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ เพราะการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรัก ความผูกพันของตำรวจ สำหรับด้านภาวะผู้นำ ในประเด็นผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ ประสบการณ์ และเชี่ยวชาญ ด้านงานควบคุมและจัดการจราจรเป็นอย่างดี และให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเวลามีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความกระตือรือร้น รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม จึงต้องเป็นผู้รู้รอบด้านในเรื่องที่สั่งการหรือตัดสินใจ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทางราชการ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพว่า ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของตำรวจส่วนใหญ่ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น Richard L.Daft [14] กล่าวว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้นำและผู้ตามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้สะท้อนปัญหาจริง นำมาสู่การแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การที่มีผู้นำทำให้ผู้ตามสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยม ความเชื่อ แรงจูงใจ ความต้องการ

ความจำเป็น และความคาดหวัง ทั้งของผู้นำและของผู้ตาม ด้วยปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจระดับแรงจูงใจและทักษะ เพื่อผลักดันให้ไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ [15]

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า แบบรายคู่คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรกับด้านปริมาณงาน รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำกับด้านปริมาณงาน ด้านการพัฒนากุศลกรกับด้านปริมาณงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับด้านปริมาณงาน ด้านความยุติธรรมภายในองค์กรกับด้านปริมาณงาน ส่วนด้านการพัฒนากุศลกรกับด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด แบบรายด้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านการพัฒนากุศลกร รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร และด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่ำสุด สรุปได้ว่า ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรด้านการพัฒนากุศลกร มีความสัมพันธ์สูงลำดับต้น ๆ ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และเมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ซึ่งให้เห็นว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในลำดับแรก จึงสามารถยืนยันได้ว่า ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงานด้านการพัฒนากุศลกร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ฉะนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้วยการเข้าใจและเรียนรู้พฤติกรรมองค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง วัฒนธรรมองค์กร เป็นปรัชญาความเชื่อร่วมกันขององค์กรที่สะท้อนค่านิยมและเจตคติร่วมกัน รวมทั้งเป็นมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อตกลงที่ยึดถือปฏิบัติ โดยเป็นสัญลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะขององค์กรที่สมาชิกยอมรับและถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญและสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมในการอนุรักษ์ปลูกฝัง ค่านิยมวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมในปัจจุบันและอนาคต [16]

### สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านเวลา มีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงานมีประสิทธิภาพต่ำสุด ซึ่งด้านเวลา มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เพราะตำรวจจราจรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเวลาที่กำหนด โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ขณะที่ด้านปริมาณงานมีประสิทธิภาพต่ำสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับมอบหมายปริมาณงานจำนวนมาก แต่จำนวนคนทำงานน้อย ส่งผลให้ตำรวจจราจรต้องทำงานหนัก ทำหลายหน้าที่ ส่งผลให้มีประสิทธิภาพของงานต่ำ ประกอบกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงานมีความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการพัฒนากุศลกร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านภาวะผู้นำ มีความคิดเห็นต่ำสุด โดยด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน ความคิดเห็นสูงสุดนั้น เพราะการทำงานของตำรวจ มีการแบ่งหมวดหมู่ ทำงานเป็นทีม มีความรักความผูกพันกัน ความเป็นพี่เป็นน้อง ความเคารพอาวุโสรุ่นพี่ จึงมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขณะที่ด้านภาวะผู้นำ

มีความคิดเห็นต่ำสุด เนื่องจากตำรวจปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก การสั่งการ การตัดสินใจส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ ความสามารถในการจัดการอย่างเป็นองค์รวม รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนปัญหาอย่างแท้จริง นำมาสู่การปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อนำปัจจัยดังกล่าวมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพทั้งหมด แต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น พบว่า มี 5 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพคือวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมามนุษยสัมพันธ์ที่ทำงาน การพัฒนาบุคลากร ความยุติธรรมในองค์กร และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่ำสุด และมี 2 ตัวแปร ที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เนื่องจากองค์กรตำรวจมีความเข้มงวดสายการบังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด ผู้บังคับบัญชาจึงไม่ใส่ใจหรือไม่สนใจความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่าพึงพอใจหรือไม่อย่างไร รวมถึงสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่ทำงานให้รู้สึกมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีภาคภูมิใจต่อหน้าที่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจต่อหน้าที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ-ปานกลางดังนั้นจากผลการศึกษาดังกล่าว องค์กรตำรวจควรให้ความสำคัญปัจจัยทั้ง 5 ตัวดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ร่วมกับนำอีก 2 ปัจจัยมาวิเคราะห์ ทบทวนในประเด็นเชิงลึก เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น และขยายผลสู่ตำรวจจราจรในพื้นที่อื่น ที่มีลักษณะพื้นที่ใกล้เคียงต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- [1] WHO Report. , “Global Status Report on Road Safety 2015. World Health Organization”, [Online]. Available: [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/2015/en/](https://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2015/en/), (in Thai). [Accessed: 10 May 2019].
- [2] จังหวัดชลบุรี, “ภูมิศาสตร์ของจังหวัดชลบุรี”, [Online], Available: <https://th.wikipedia.org>. [Accessed: 23 มิถุนายน 2562].
- [3] กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี, แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2560, ชลบุรี: ม.ป.ท, 2561.
- [4] Yamane, Taro., Statistics: An Introductory Analysis, 3<sup>rd</sup>ed. New York: Harper and Row, p.727-1088, 1973.
- [5] Thompson, Steven K., Adaptive Cluster Sampling. The American Statistical Association, pp.1050-1059, 1990.
- [6] กัลยา วานิชย์บัญชา, การวิเคราะห์สถิติขั้นสูง, กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, หน้า 34-36, 2553.
- [7] Likert, Rensis, Management Styles and The Human Component in Leadership on the Job: Guides to Good Supervision, New York: AMACOM, p.69, 1981.
- [8] สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี, กรุงเทพฯ: ตำรวจ, 2561.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, พัฒนาการสิทธิมนุษยชน, กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2538.

- [10] สุรพงษ์ มาลี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.
- [11] ดิน ปรัชญพฤทธิ์, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน, กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- [12] สุนันทา เลานันทน์, การพัฒนาองค์กร, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2550.
- [13] อนันท์ งามสะอาด, “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่างกันอย่างไร”, [Online], Available: <http://www.sisat.ac.th/main/index.php?>, 2551. [Accessed: 21 พฤษภาคม 2562].
- [14] Daft, Richard L., The Leadership Experience, (3 rd ed), Canada: Thomson Corporation, 2005.
- [15] Burns, J., Transforming Leadership: A New Pursuit of Happiness, New York: Atlantic Monthly Press, 2003.
- [16] สมใจ ลักษณ์ะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, (พิมพ์ครั้งที่ 3), กรุงเทพฯ: ชนวิซการพิมพ์, 2549.