Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

สมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

The Effect of Individual Competencies on Job Performance of Police officers in the Southern Border Provinces Police Operation Center.

Received: May 14, 2019
Revised: December 20, 2019
Accepted: December 26, 2019

นภัสนันท์ ผาสุข (Naphassanan Phasuk)*
อิศรัฏฐ์ รินไธสง (Idsaratt Rinthaisong)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 960 คน โดยเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจปริมาณงานสูง 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 32 กลุ่มงาน 480 คน และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจปริมาณงานรองลงมาใน 3 จังหวัดข้างต้นจำนวน 32 กลุ่มงาน 480 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ส่วนเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติบรรยาย สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้วยโปรแกรม SPSS ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรม Mplus

ผลการวิจัย พบว่า 1) โมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่า χ^2 = 1805.413, *df* = 553, *p* = 0.000, χ^2/df = 3.265 ดัชนี CFI = 0.921, TLI = 0.914, RMSEA = 0.049, $SRMR_W$ = 0.036 และ $SRMR_B$ = 0.420 2) ปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม สมรรถนะหลัก และสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ ทั้งนี้ชุดตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ได้ร้อยละ 71.10

คำสำคัญ : สมรรถนะหลัก/ สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม/ สมรรถนะตำแหน่งงานระดับบุคคล/ การประเมินผลการปฏิบัติ/ งานข้าราชการตำรวจ

* นักศึกษา ปร.ด. (การจัดการ) คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, namolphasuk@gmail.com
Student Ph.D. (Management), Faculty of Management Science, Prince of Songkla University 90110
** คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, idsaratt.r@psu.ac.th
Dr. Department of Public Administration Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University 90110

Abstract

The purposes of the study to test the multilevel causal model of individual competencies affecting the performance of police in the Southern Border Provinces Police Operation Center. By multistage samplings, there are 64 working groups and 960 individuals collected as samples for analysis of organization or task classification in the police station. 32 groups and 480 individuals are police officers in the police stations with higher numbers of tasks in the three provinces: Yala, Pattanee, and Narathivas; another 32 groups and 480 individuals are police officers in the police stations with less smaller numbers of tasks in the aforementioned 3 provinces. The tools used are 5-level rating scale, Descriptive Statistics analysis, Pearson's Correlation Analysis by SPPS Program, Confirmatory Factor Analysis, Multilevel Confirmatory Factor Analysis, and Multilevel Causal Analysis by Mplus program.

The results are: 1) the multilevel causal model of the police officers performance correlates with the empirical data as followed χ^2 = 1805.413, *df* = 553, *p* = 0.000, χ^2/df = 3.265 CFI index = 0.921, TLI = 0.914, RMSEA = 0.049, RMSEA = 0.049, $SRMR_W$ = 0.036 และ $SRMR_B$ = 0.4202) The competencies or individual causal factors, statistically and significantly affecting to job performance of police officers, are cultural competency, core competency, and police officers position competency. Individual predictor variables can verify the variance of police officers performance at 71.10% respectively.

Keywords: Core Competency/ Cultural Competency/ Police Officers Position Competency/ Performance/ Police Administrative

บทนำ

จากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นบริเวณพื้นที่จังหวัดชายแดนภายใต้ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส รวมถึง 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ที่เริ่มเกิดขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการที่จะแบ่งแยกดินแดนของกลุ่มผู้ก่อการและแนวร่วม ทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่เป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ขึ้นเป็นวาระแห่งชาติ โดยในระยะแรกได้มีการจัดตั้ง "ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศชต.)" ขึ้นเพื่อรับผิดชอบพื้นเขตที่จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ซึ่งตั้งเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยมีภาระหน้าที่เหมือนกับกองบัญชาการตำรวจภูธรอื่น ๆ และมีหน้าที่ที่สำคัญคือ การป้องกันปราบปรามการก่อเหตุรุนแรง และเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ศูนย์ดังกล่าว มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นระดับกองบังคับการ 4 หน่วยงาน ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด (ภ.จว.) แบ่งความรับผิดชอบออกเป็นกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี และกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ

(police station) ในแต่ละจังหวัด ซึ่งสถานีตำรวจภูธร (สภ.) เป็นหน่วยปฏิบัติการหลักในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรงมากที่สุด (Caldwell and Nardini, 1977; สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2548) ดังนั้น ความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแต่ละนายของสถานีตำรวจในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภายใต้ จึงส่งผลโดยตรงต่อการแก้ไขปัญหาความไม่สงบ และความผาสุกของประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะเริ่มมีความนิยมนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากองค์การต่าง ๆ ต้องการที่ปรับปรุงขีดความสามารถในการบริหารจัดการงานของตนเอง โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อสร้างความเชื่อมโยงและทำให้เกิดแรงขับระหว่างกลยุทธ์กับการปฏิบัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริหารขององค์การต้องการที่จะดึงขีดความสามารถที่ซ่อนอยู่ภายในองค์การของตนออกมาให้ได้ โดยขีดความสามารถเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคลากรในองค์การ เพราะฉะนั้นความสามารถหรือสมรรถนะ ที่แฝงอยู่ในตัวบุคลากรขององค์การ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การประสบความสำเร็จ (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2553) โดย Morgan (1989) ได้อธิบายว่า ในอดีตความสามารถของพนักงานถูกมองในรูปของการครอบครองทักษะและความสามารถเฉพาะเท่านั้น แต่ปัจจุบันความสามารถได้ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม และกรอบแนวคิดที่จะช่วยให้คนสามารถเข้าใจ เข้าถึง และจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้ และ Lucia และ Lepsinger (1999) ได้สรุปสาเหตุของการที่องค์การนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้คือ เพื่อระบุพฤติกรรมที่จำเป็นทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง และยังมีการสำรวจเหตุผลของการนำระบบสมรรถนะเข้ามาใช้ในองค์การจากองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 134 แห่งพบว่า เหตุผลอันดับแรกของการนำระบบสมรรถนะมาใช้คือ เพื่อเชื่อมโยงการสัมภาษณ์ การประเมิน การสอนงาน การฝึกอบรม และการจ่ายค่าตอบแทนเข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ นอกจากนี้การนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคลากรในองค์การยังมีประโยชน์ที่เห็นได้ชัดในหลายๆ ด้าน เช่น ช่วยปรับปรุงกระบวนการคัดสรรบุคลากร ช่วยปรับปรุงการประเมินศักยภาพของบุคลากร ช่วยพัฒนากระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้แข็งแกร่ง ช่วยสร้างทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เป็นต้น (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2553) แนวคิดเรื่องสมรรถนะเป็นการศึกษาถึง ความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลระหว่างปัจจัยที่ทำให้บุคคลหรือพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือมีประสิทธิผลสูง ซึ่งเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากคุณลักษณะภายในตัวบุคคล ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิผลสูง จากการศึกษาของ McCelland (1973) ที่พบว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในตำแหน่งหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด จึงควรนำสมรรถนะมาใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคคล และได้รับการสนับสนุนจาก Boyatzis (1982) ที่กล่าวว่า “คุณลักษณะของบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลในการปฏิบัติงาน” โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะบุคคลกับผลการปฏิบัติงานขององค์การไว้ในทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน (contingency theory of action and job performance) ที่แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการคือ บุคคล งาน และองค์การ โดยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะของแต่บุคคลจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมเฉพาะที่ทำให้

การทำงานที่ตัวเองรับผิดชอบมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์การและวัฒนธรรมในการทำงานของตัวเองและองค์การ ทั้งนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์การภาครัฐองค์การหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของแนวคิดสมรรถนะ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและของสถานีตำรวจ จึงได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการบริหารบุคคลโดยกำหนดเป็นค่านิยมหนึ่งขององค์การ และยังนำสมรรถนะไปใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554ก; 2554ข; ศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2556ก) สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้น ถือเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีความสำคัญควรนำมาพิจารณาศึกษาค้นคว้าในเชิงวิชาการ และเนื่องจากการศึกษาแนวคิดสมรรถนะ เป็นการศึกษาในระดับลักษณะทางโครงสร้างทางบุคลิกภาพ ซึ่งพัฒนาได้ด้วยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดแรงขับทางอุปนิสัย ที่จะพัฒนาต่อไปเป็นพื้นฐานของค่านิยมและปรัชญาของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะของสมรรถนะที่สามารถสังเกตได้หลายๆ ด้าน และเมื่อจัดหมวดหมู่สมรรถนะแต่ละด้านที่แต่ละบุคคลแสดงออกมาก็จะได้เป็น ‘กลุ่มสมรรถนะ’ (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; Boyatzis, 2008; 2011)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคล

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะบุคคล เป็นกลุ่มสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้บุคคลากรทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้วมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าคนอื่น ซึ่งเป็นการรวมสมรรถนะพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ และสมรรถนะที่แยกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานระดับสูงออกจากบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดย Burgoyne (1989) ให้คำจำกัดความของ competence ว่าเป็นความสามารถและความเต็มใจในการทำงานให้สำเร็จ ส่วน Hayes (1979) ได้เพิ่มเติมความหมายของ competence ว่านอกจากหมายถึง ความสามารถและความเต็มใจในการทำงานแล้ว ต้องประกอบไปด้วยการมีความรู้ มีแรงจูงใจ มีคุณลักษณะ มีบทบาทของสังคม และมีทักษะด้วย ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้ได้ผลงานที่ดีมากกว่า และคำจำกัดความนี้ยังได้รับการสนับสนุนจาก Boyatzis (1982) ซึ่งให้ความหมายคำว่า competence ว่าเป็นคุณลักษณะที่อยู่ลึกลงไปของแต่ละบุคคลซึ่งส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีกว่า

องค์ประกอบของสมรรถนะบุคคล Boyatzis (1982) ได้กล่าวถึงในความหมายของสมรรถนะสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. แรงจูงใจและอุปนิสัย (motive and traits) องค์ประกอบ 2 ตัวนี้เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งแบบรู้ตัว (conscious) และไม่รู้ตัว (unconscious) แต่องค์ประกอบทั้ง 2 ตัว มีความแตกต่างกันคือ

1.1 แรงจูงใจ จะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวที่กระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งความสำเร็จ

1.2 อุปนิสัย จะแสดงให้เห็นในความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่วๆ ไป

2. ภาพลักษณ์ตัวเองและบทบาททางสังคม (self-image and social roles) องค์ประกอบ 2 ตัวนี้จะเป็นภาพที่แต่ละบุคคลจะรับรู้และแสดงออกมา โดย

2.1 ภาพลักษณ์ของตัวเอง เป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ของตัวเอง รู้จักว่าตัวเองเป็นอย่างไร (self-concept) และรวมถึงมีความนับถือตัวเอง (self-esteem)

2.2 บทบาททางสังคม เป็นการแสดงบทบาทออกมาของแต่ละบุคคล อาจจะทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับในการเข้าร่วมกลุ่ม หรืออาจจะถูกคาดหวังจากกลุ่มหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก

3. ทักษะ (skill) คือความสามารถที่แสดงออกมาและคนสามารถเห็นได้

นอกจากนี้ Nordhaug (1993) ซึ่งเป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะบุคคลจากพื้นฐานแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (human capital) ในองค์การได้เสนอว่า โดยทั่วไปแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของไหวพริบและเชาวน์ปัญญาของคน (aptitude and intelligence) ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับ ‘ทักษะ’ แต่คำว่า ‘ไหวพริบ’ ในที่นี้มุ่งให้ความสำคัญกับความชาญฉลาดของสติปัญญา ในขณะเดียวกันความหมายของ ‘สมรรถนะ’ ได้รวมถึงทัศนคติ (attitude) แรงจูงใจ (motivation) และพันธะผูกพัน (commitment) ซึ่งนิยามเหล่านี้ได้ประกอบขึ้นเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงาน จึงแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้ หมายถึงข้อมูลจำเพาะที่เป็นศาสตร์

2. ทักษะ หมายถึงความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่งที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และ

3. ไหวพริบเชาวน์ปัญญา ซึ่งเป็นความฉลาดทางสติปัญญา ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคคล

ดังนั้นสมรรถนะบุคคลในการวิจัยนี้จึงหมายถึง สมรรถนะของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการทั้ง 5 ลักษณะงานของสถานีตำรวจแต่ละแห่งในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 2 กลุ่มสมารรถนะ คือ 1) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม จริยธรรมของตำรวจ การบริการ การพัฒนาตนเอง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา 2) สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจประกอบด้วย การสืบเสาะหาข้อมูล ความยืดหยุ่น และการควบคุมตนเอง โดยการศึกษาแนวคิดวิธีการพัฒนากรอบสมรรถนะ รวมทั้งข้อดีและข้อเสียของแต่ละกระบวนการข้างต้น ในการวิจัยนี้จึงใช้วิธี A Multiple-Job-Approach to Developing Competency Model (McLagan, 1988) มาใช้ในการพัฒนากรอบสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์องค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้ของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมในระดับบุคคล เพื่อเป็นสมรรถนะที่ส่งเสริมสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความตระหนักทางวัฒนธรรม (cultural awareness) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงการรับรู้ การคิดได้ แล้วแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ตั้งใจและต้องการที่จะแก้ไข เมื่อเผชิญกับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมของตน ประกอบด้วย

2. ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (cultural knowledge and understanding) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม มีความสามารถที่จะใช้ชีวิตอยู่กับวัฒนธรรมอื่น มีความพร้อมและความสามารถที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย

3. ทักษะทางวัฒนธรรม (cultural skill) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการใช้ชีวิต เมื่ออยู่ในสังคมที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างมีความสุข ยอมรับ รับรู้ และสามารถปรับตัวได้โดยการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ประกอบด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า หมายถึง กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การอย่างเป็นระบบ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานของงานในตำแหน่งนั้น ๆ และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เป็น 5 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ 2) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 3) การพัฒนาการทำงาน 4) การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ 5) การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก

4. ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลการปฏิบัติงาน

McCelland (1973) ที่ได้ผลการวิจัยว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในตำแหน่งหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด จึงควรนำสมรรถนะมาใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคคล ต่อมา Boyatzis (1982) ได้นำแนวคิดของ McCelland มาศึกษาต่อแล้วพบว่า คุณลักษณะของบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะบุคคลกับผลการปฏิบัติงานไว้ในทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน (contingency theory of action and job performance) ที่แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์การเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการคือ บุคคลงาน และองค์การ โดยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะของแต่บุคคลจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมเฉพาะ ที่ทำให้การทำงานที่ตัวเองรับผิดชอบมีผลการปฏิบัติงานสูง ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์การและวัฒนธรรมในการทำงานของตัวเองและองค์การ นอกจากนี้ Boyatzis (1982; Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; Boyatzis & Sala, 2004; Seal, Boyatzis, & Bailey, 2006; Boyatzis, 2008; Boyatzis & Ratti, 2009; Boyatzis, 2011) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านบุคคลได้แก่ วิสัยทัศน์ (vision) ค่านิยม

(values) ปรัชญาในการทำงาน (philosophy) ความรู้ (knowledge) ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละบุคคล (competencies or abilities) สถานะของชีวิตหรือการประกอบอาชีพ (life/ career stages) รูปแบบการดำเนินชีวิต (style) และความสนใจ (interests) จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการในบทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะ (task functions and role) ของงาน (job demands) กับสิ่งแวดล้อมขององค์การ (organizational environment) ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ (culture and climate) โครงสร้างและระบบ (structure and system) สภาพของอุตสาหกรรมและกลยุทธ์การสร้างความเจริญเติบโตขององค์การ (maturity of the industry & strategic position of the organizational) และบริบทโดยรวม (larger context) โดยความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์การได้ และการปรับตัวเพื่อให้เกิดความเหมาะสมสอดคล้องระหว่างบุคคล ความต้องการของงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์การจะก่อให้เกิดความสามารถหรือสมรรถนะหลักขององค์การ (core competence) และส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ (best fit) โดยความสำเร็จที่ได้ เกิดจากจุดที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากอิทธิพลด้านงานและสภาพแวดล้อมองค์การ จนสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกท้าทายจนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด นอกจากนี้ จากคำจำกัดความหมายสมรรถนะของ Spencer และ Spencer (1993) พิจารณาได้ว่า เป็นคำจำกัดความที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะกับผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน โดย Spencer และ Spencer ได้ให้คำจำกัดความว่า “สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานสูง ” และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สมรรถนะของบุคคลจะต้องมีเจตนา (intent) เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่มีเหตุมีผล และยังแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของสมรรถนะเป็นที่มาของสมรรถนะบุคคลที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

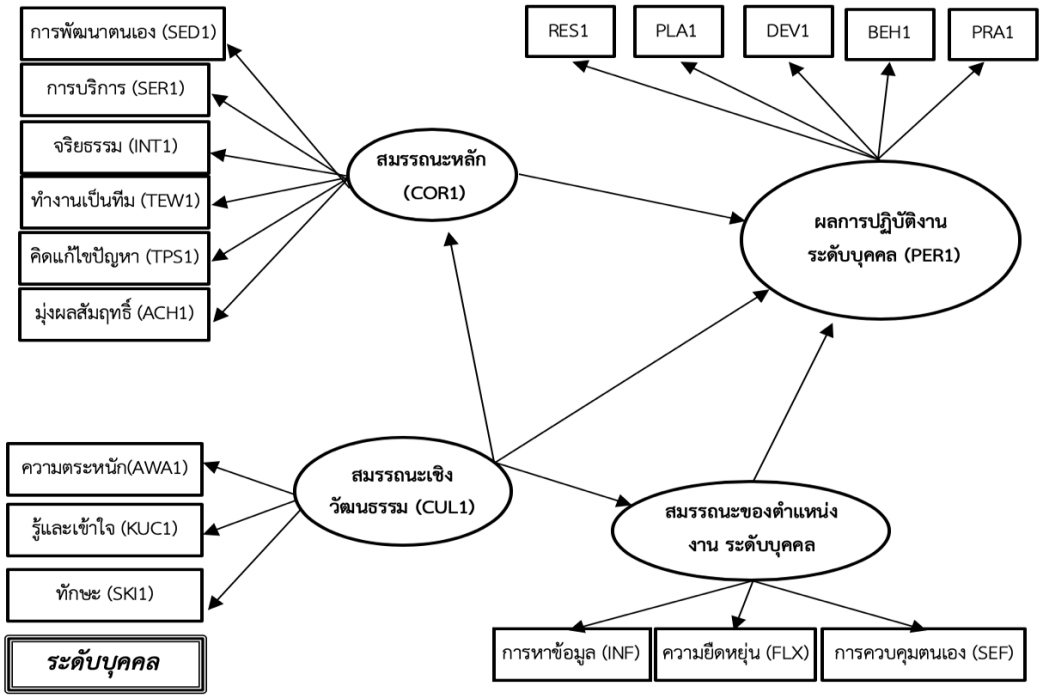
จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในระดับบุคคลไว้ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (core competency: COR1) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะคือ 1.1) การทำงานเป็นทีม (teamwork: TEW1) 1.2) จริยธรรมของตำรวจ (integrity of police: INT1) 1.3) การบริการ (service mind: SER1) 1.4) การพัฒนาตนเอง (self-development: SED1) 1.5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (results orientation: ACH1) และ 1.6) การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (critical thinking and problem solving: TPS1)

2. สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (functional competency: FUN1) ประกอบด้วย 3 สมรรถนะคือ 2.1) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking: INF) 2.2) ความยืดหยุ่น (flexibility: FLX) 2.3) การควบคุมตนเอง (self-control: SEF)

3. สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (culture competence: CUL1) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 3.1) ความตระหนักทางวัฒนธรรม (cultural awareness1: AWA1) 3.2) ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (cultural knowledge and understanding: KUC1) 3.3) ทักษะทางวัฒนธรรม (cultural skill: SKI1)

จากตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในพื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยระดับองค์การหรือระดับลักษณะกลุ่มงานในสถานีตำรวจจำนวน 64 กลุ่มงาน และระดับบุคคลจำนวน 960 คน โดยเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจปริมาณงานสูง 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 32 กลุ่มงาน 480 คน และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจปริมาณงานรองลงมาใน 3 จังหวัดข้างต้นจำนวน 32 กลุ่มงาน 480 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมาย กรอบแนวคิดและนิยามเชิงปฏิบัติการ แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมคำ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการในกลุ่มงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะจำนวน 3 สมรรถนะได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) จำนวน 31 ข้อ 2) สมรรถนะของตำแหน่งงาน

(functional competency) ในสถานีตำรวจ จำนวน 27 ข้อ และ 3) สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (cultural competency) จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ครอบคลุมตัวแปรแฝงจำนวน 1 ตัวแปร คือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ (job performance) ในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 22 ข้อ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การทดสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พบว่า มีค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความตรงเชิงเนื้อหาผ่านตามเกณฑ์ที่ยอมรับ โดย Lynn (1986) และ Polit & Beck (2006) เสนอว่า ค่า S-CVI/Ave ไม่ควรต่ำกว่า 0.90

2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) พบว่า มีค่าระหว่าง 0.962 – 0.966 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงยอมรับได้ (Nunnally, 1978; George & Mallery, 2010)

3) ค่าอำนาจการจำแนก (discrimination) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคาถามกับคะแนนรวมของ แบบสอบถามทั้งฉบับ (item-total correlation) พบว่า อยู่ระหว่าง 0.342 - 0.851 สอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein (1994) 0.30 ขึ้นไป

4) การวิเคราะห์ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่ (จำนวน 23 ตัวแปร คิดเป็นร้อยละ 63.89) มีค่าความเบ้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทุกตัวแปรมีค่าความเบ้เป็นลบแต่เป็นค่าที่อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าตัวแปรมีลักษณะการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติโดยเบ้ซ้ายเพียงเล็กน้อย ส่วนค่าความโด่ง (KU) มีตัวแปรที่มีค่าความโด่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง ร้อยละ 30.56 (จำนวน 11 ตัวแปร) แสดงว่าตัวแปรมีความโด่งเป็นโค้งปกติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติบรรยาย สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้วยโปรแกรม SPSS ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรม Mplus และเลือกใช้การประมาณค่าด้วยวิธี Maximum Likelihood with Robust Standard Errors and Chi-Square (MLR)

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (COR1) ประกอบด้วย 6 ตัวแปรสังเกตได้ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (TEW1) จริยธรรมของตำรวจ (INT1) การบริการ (SER1) การพัฒนาตนเอง (SED1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1) และการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1)

2. สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ได้แก่ การสืบเสาะหาข้อมูล (INF) ความยืดหยุ่น (FLX) และการควบคุมตนเอง (SEF)

3. สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกตได้ได้แก่ ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1) ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1) และทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1)

4. ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับปฏิบัติการหรือระดับบุคคล (PER1) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรได้แก่ การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1) การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1) การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1) และการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัว ในโมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับของกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 136 คู่ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ (136 คู่) และมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ โดยในภาพรวมความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ 0.794 (อยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง แต่ไม่เกิน 0.8) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรมกับทักษะทางวัฒนธรรม ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 0.414 (อยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จริยธรรมของตำรวจกับการสืบเสาะหาข้อมูล (ตารางที่ 2)

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง (n = 960)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. = 0.963, Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 12609.113, *df*= 136, *p* = 0.000

ตัวแปร	TEW1	INT1	SER1	SED1	ACH1	TPS1	INF	FLX	SEF	AWA1	KUC1	SKI1	RES1	PLA1	DEV1	BEH1	PRA1
TEW1	**1.000**																
INT1	**0.707****	**1.000**															
SER1	**0.582****	**0.631****	**1.000**														
SED1	**0.601****	**0.595****	**0.664****	**1.000**													
ACH1	**0.619****	**0.613****	**0.644****	**0.713****	**1.000**												
TPS1	**0.610****	**0.561****	**0.602****	**0.679****	**0.752****	**1.000**											
INF	0.529**	0.414**	0.482**	0.541**	0.579**	0.592**	**1.000**										
FLX	0.616**	0.554**	0.585**	0.592**	0.640**	0.633**	**0.667****	**1.000**									
SEF	0.549**	0.542**	0.561**	0.580**	0.594**	0.586**	**0.532****	**0.644****	**1.000**								
AWA1	0.574**	0.580**	0.570**	0.586**	0.621**	0.615**	0.575**	0.703**	0.654**	**1.000**							
KUC1	0.540**	0.490**	0.524**	0.572**	0.603**	0.628**	0.593**	0.674**	0.599**	**0.725****	**1.000**						
SKI1	0.615**	0.576**	0.607**	0.656**	0.670**	0.688**	0.608**	0.714**	0.646**	**0.729****	**0.794****	**1.000**					
RES1	0.514**	0.520**	0.422**	0.455**	0.484**	0.477**	0.462**	0.502**	0.439**	0.508**	0.481**	0.538**	**1.000**				
PLA1	0.495**	0.482**	0.478**	0.494**	0.500**	0.497**	0.486**	0.533**	0.488**	0.510**	0.520**	0.558**	**0.666****	**1.000**			
DEV1	0.504**	0.457**	0.471**	0.519**	0.529**	0.561**	0.517**	0.545**	0.494**	0.541**	0.541**	0.582**	**0.589****	**0.648****	**1.000**		
BEH1	0.569**	0.619**	0.552**	0.523**	0.525**	0.531**	0.424**	0.566**	0.543**	0.566**	0.525**	0.615**	**0.634****	**0.610****	**0.603****	**1.000**	
PRA1	0.521**	0.482**	0.469**	0.503**	0.570**	0.549**	0.500**	0.558**	0.514**	0.548**	0.542**	0.595**	**0.541****	**0.560****	**0.645****	**0.692****	**1.000**

หมายเหตุ: $*p < .05$, $**p < .01$

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้

การวัดความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรในระดับบุคคลประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัว โดยแบ่งเป็นตัวแปรเชิงทำนาย 3 ตัวแปรได้แก่ 1) สมรรถนะหลักระดับบุคคล (COR1) 2) สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคล (CUL1) และ 3) สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) และตัวแปรตาม 1 ตัว คือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับบุคคล (PER1) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่ามีความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลได้แก่ ค่า χ^2 = 516.512, *df* = 108, *p* = 0.000, χ^2/df = 4.783, CFI = 0.969, TLI = 0.961, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.026 แม้ว่าค่า *p*

จะปฏิเสธสมมติฐานสถิติอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาจากค่า χ^2/df หรือเรียกว่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square ratio) ที่น้อยกว่า 5.000 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Wheaton, Muthén, Alwin & Summers, 1977) และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่า 0.900 ขึ้นไป ค่าดัชนี RMSEA และ SRMR มีค่าต่ำกว่า 0.08 จึงยอมรับว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bentler, 1990; Browne, et al., 1993; MacCallum, Browne & Sugawara, 1996; Hu & Bentler, 1999; Diamantopoulos & Siguaw, 2000) ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	**ค่าสถิติผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันระดับเดียว**					
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β)	SE	Z	R^2	AVE	CR
1. สมรรถนะหลัก (COR1)						
1.1 การทำงานเป็นทีม (TEW1)	0.702	0.018	39.202	0.493		
1.2 จริยธรรมตำรวจ (INT1)	0.777	0.014	53.995	0.603		
1.3 การบริการ (SER1)	0.775	0.014	53.531	0.601	**0.635**	**0.912**
1.4 การพัฒนาตนเอง (SED1)	0.839	0.011	74.263	0.704		
1.5 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1)	0.857	0.011	81.287	0.735		
1.6 การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1)	0.821	0.012	66.094	0.674		
2. สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1)						
2.1 ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1)	0.851	0.011	79.493	0.725		
2.2 ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1)	0.800	0.014	58.211	0.640	**0.708**	**0.879**
2.3 ทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1)	0.872	0.010	87.130	0.760		
3. สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1)						
3.1 การสืบเสาะหาข้อมูล (INF)	0.751	0.016	46.652	0.563		
3.2 ความยืดหยุ่น (FLX)	0.824	0.013	63.089	0.679	**0.630**	**0.836**
3.3 การควบคุมตนเอง (SEF)	0.805	0.013	59.948	0.647		

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ค่าสถิติผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันระดับเดียว					
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β)	SE	Z	R^2	AVE	CR
4. ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับบุคคล (PER1)						
4.1 การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1)	0.703	0.017	42.194	0.533		
4.2การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1)	0.754					
4.3 การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1)	0.789	0.016	46.486	0.568		
4.4 การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1)		0.014	54.600	0.622	**0.608**	**0.886**
4.5 การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1)	0.824	0.013	64.402	0.679		
	0.800	0.014	57.619	0.640		
X^2= 516.512, df = 108, p = 0.000, X^2/df = 4.783, CFI = 0.969, TLI = 0.961, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.026						

หมายเหตุ: 1. |Z| > 1.96 หมายถึง *p < .05, |Z| > 2.58 หมายถึง **p < .01, |Z| > 3.33 หมายถึง *** p < .001

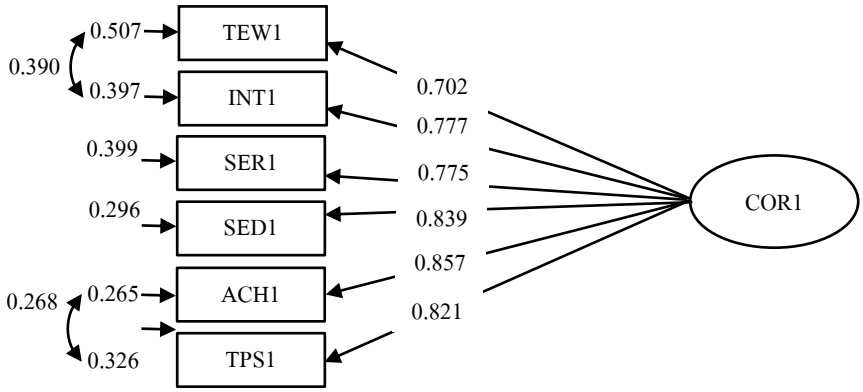
2. AVE หมายถึง ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (average variance extracted)

3. CR หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นองค์ปะกอบ (composite reliability)

เมื่อพิจารณาโมเดลการวัดตัวแปรแฝงระดับบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 17 ตัวแปรที่ชี้วัดตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร โดยกำหนดตามโมเดลการวัดเชิงทฤษฎีและลักษณะเฉพาะของโมเดล (ตาราง 15) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลการวัดตัวแปรแฝงระดับบุคคลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกันคืออยู่ในช่วง β = 0.702 – 0.872 ซึ่งอยู่ในช่วงสูงถึงสูงมาก แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลเป็นตัวแปรชี้วัดที่แท้จริงของตัวแปรแฝงแต่ละตัวในโมเดลการวัด โดยมีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์สูงถึงสูงมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดทั้ง 4 องค์ประกอบจะพบว่า

2.1) **การตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงสมรรถนะหลักระดับบุคคล (COR1)** โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวคือ 1) การทำงานเป็นทีม (TEW1) 2) จริยธรรมตำรวจ (INT1) 3) การบริการ (SER1) 4) การพัฒนาตนเอง (SED1) 5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1) และ 6) การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรแฝงสมรรถนะหลักระดับบุคคลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะหลักระดับบุคคล โดยตัวแปรที่น้ำหนักความสำคัญสูงสุดคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1) (β = 0.857) รองลงมาคือ การพัฒนาตนเอง (SED1) (β = 0.839) การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1) (β = 0.821) จริยธรรมตำรวจ (INT1) (β = 0.777) การบริการ (SER1) (β = 0.775) และการทำงานเป็นทีม (TEW1) (β = 0.702) ตามลำดับ

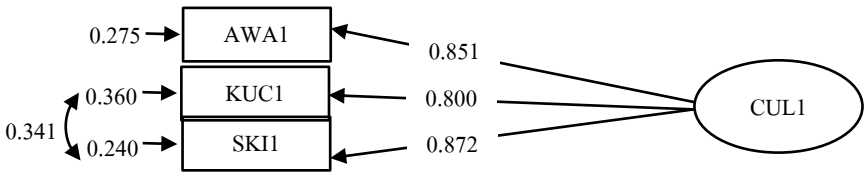
ส่วนความเชื่อมั่น (reliability) หรือความสอดคล้องของการวัด (consistency of measurement) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 6 ตัว มีค่า R^2 อยู่ระหว่าง 0.493 – 0.735 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าต่ำสุดคือ การทำงานเป็นทีม (TEW1) ซึ่งแสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอ (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) สอดคล้องกับค่าความเชื่อมั่นที่ใช้บอกปริมาณความแปรปรวนโดยรวมของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงหรือค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (average variance extracted: AVE) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.635 (> 0.500) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝง ทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยรวมด้วยความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และเมื่อประเมินค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง หรือค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) มีค่าเท่ากับ 0.912 (> 0.700) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ดังนั้น ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 6 ตัวได้แก่ การทำงานเป็นทีม (TEW1) จริยธรรมตำรวจ (INT1) การบริการ (SER1) การพัฒนาตนเอง (SED1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1) และการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1) เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะหลักระดับบุคคล (COR1) และมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยภาพรวม รวมทั้งตัวแปรแฝงสมรรถนะหลักระดับบุคคลมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพประกอบ 2)



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดสมรรถนะหลักระดับบุคคล

2.2) **การตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคล (CUL1)** โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวคือ 1) ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1) 2) ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1) และ 3) ทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคล โดยตัวแปรที่น้ำหนักความสำคัญสูงสุดคือ ทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1) (β = 0.872) รองลงมาคือ ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1) (β = 0.851) และความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1) (β = 0.800) ตามลำดับ

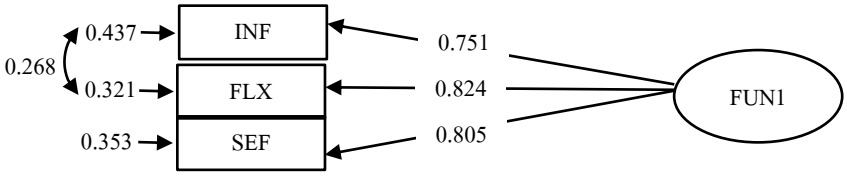
ส่วนความเชื่อมั่น (reliability) พิจารณาจากค่าที่ใช้บอกค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (reliability coefficient: R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว มีค่า R^2 อยู่ระหว่าง 0.640 – 0.760 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) สอดคล้องกับค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (average variance extracted: AVE) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.708 (> 0.500) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝง ทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยรวมด้วยความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) เท่ากับ 0.879 (> 0.700) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ดังนั้นตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวได้แก่ ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1) ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1) และทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1) เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคล (CUL1) และมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยภาพรวม รวมทั้งตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคลมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพ3)



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคล

2.3) **ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1)** โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวคือ 1) การสืบเสาะหาข้อมูล (INF) 2) ความยืดหยุ่น (FLX) และ 3) การควบคุมตนเอง (SEF) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรแฝงสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมระดับบุคคลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ โดยตัวแปรที่น้ำหนักความสำคัญสูงสุดคือ ความยืดหยุ่น (FLX) (β = 0.824) รองลงมาคือ การควบคุมตนเอง (SEF) (β = 0.805) และการสืบเสาะหาข้อมูล (INF) (β = 0.751) ตามลำดับ

ส่วนความเชื่อมั่น (reliability) พิจารณาจากค่าที่ใช้บอกค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (reliability coefficient: R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว มีค่า R^2 อยู่ระหว่าง 0.563 – 0.679 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ซึ่งสอดคล้องกับค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (average variance extracted: AVE) ที่มีค่าเท่ากับ 0.630 (> 0.500) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝง ทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยรวมด้วยความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) เท่ากับ 0.836 (> 0.700) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ดังนั้น ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวได้แก่ การสืบเสาะหาข้อมูล (INF) ความยืดหยุ่น (FLX) และการควบคุมตนเอง (SEF) เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝงสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) และมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยภาพรวม รวมทั้งตัวแปรแฝงสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพ 4)

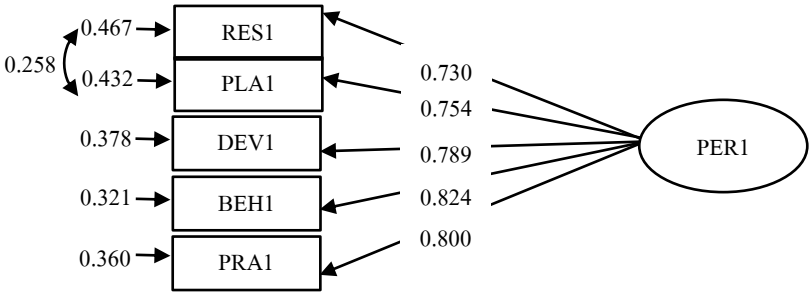


ภาพที่ 4 โมเดลการวัดสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ

2.4) **ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล (PER1)** โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวคือ 1) การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1) 2) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1) 3) การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1) 4) การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1) และ 5) การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุก

ตัวของตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่แท้จริงของตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล โดยตัวแปรที่น้ำหนักความสำคัญสูงสุดคือ การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1) (β = 0.824) รองลงมาคือ การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1) (β = 0.800) การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1) β= 0.789) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1) (β = 0.754) และการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1) (β = 0.703) ตามลำดับ

ส่วนความเชื่อมั่น (reliability) พิจารณาจากค่าที่ใช้บอกค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (reliability coefficient: R^2) ของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัว มีค่า R^2 อยู่ระหว่าง 0.533 – 0.679 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Diamantopoulos & Siguaw, 2000; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) สอดคล้องกับค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (average variance extracted: AVE) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.608 (> 0.500) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝง ทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยรวมด้วยความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) เท่ากับ 0.886 (> 0.700) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ดังนั้นตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวได้แก่ การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1) การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1) การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1) และการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1) เป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล (PER1) และมีความเชื่อมั่นในการวัดเพียงพอทั้งรายตัวแปรสังเกตได้และโดยภาพรวม รวมทั้งตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคลมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพประกอบ 5)



ภาพที่ 5 โมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล

3. ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุตัวแปรระดับบุคคล (single level causal analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสามารถในการทำนายเฉพาะตัวแปรระดับบุคคล (individual level) ที่มีต่อตัวแปรตามผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ โดยผลการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่า χ^2 = 993.871, *df* = 249, *p* = 0.000, χ^2/df = 3.991 ดัชนีค่า CFI = 0.942, TLI = 0.936, RMSEA = 0.056 และ SRMR = 0.039 ถึงแม้ว่าค่า *p* จะปฏิเสธสมมติฐานแต่เมื่อพิจารณาค่า χ^2/df ที่มีค่าน้อยกว่า 5 ประกอบกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้เคียง 1 (> 0.900) ค่าดัชนี RMSEA และค่าดัชนี SRMR ที่มีค่าต่ำกว่า 0.08 (Hu & Bentler, 1999) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือโมเดลมีความตรง

การพิจารณาการประมาณค่าพารามิเตอร์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุระดับบุคคล ผลการวิเคราะห์ที่ได้มีความสอดคล้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวในส่วนที่ผ่านมาคือ ค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว (ค่าสถิติ Z > 2.58) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทั้ง 5 ตัวเป็นองค์ประกอบสำคัญที่บ่งบอกถึงองค์ประกอบนั้น ๆ รวมทั้งตัวแปรผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล (individual level) และตัวแปรสังเกตได้ของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ทุกตัวมีความสำคัญใกล้เคียงกันคือ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.756 ถึง 0.819 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (β = 0.819) รองลงมาคือ การพัฒนาการปฏิบัติงาน (β = 0.804) การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (β = 0.788) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (β = 0.780) และการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (β = 0.756) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการในสกัดสถานีตำรวจปริมาณงานสูงและสถานีตำรวจปริมาณงานรองลงมาพบว่า สมรรถนะหลัก (COR1) มีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงเป็นบวกเท่ากับ 0.358 (β = 0.358) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ (PER1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.506 (β = 0.506) เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก (COR1) พบว่า สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) ได้แก่ การสืบเสาะหาข้อมูล ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และการควบคุมตัวเอง จะส่งผลให้มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.603 (β = 0.603) อีกทั้งสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ได้แก่ ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรมจะส่งผลให้มีสมรรถนะหลัก (COR1) ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (|Z| > 1.96) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.299

(β = 0.299) นอกจากนี้สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ยังมีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) ให้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.940 (β = 0.940)

ด้านอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางสมรรถนะหลัก (COR1) พบว่า สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ได้ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ (PER1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 (ค่า Z > 1.65) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.216 และ 0.107 (β = 0.216 และ β = 0.107) ตามลำดับ และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ (PER1) ผ่านทางสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) ที่ส่งผ่านสมรรถนะหลัก (COR1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า Z > 1.96) โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.203 (β = 0.203) หมายความว่า การมีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมในระดับที่ดีจะส่งผลให้มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคลที่ดีขึ้นเช่นกัน

เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลโดยรวมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ (PER1) สมรรถนะหลัก (COR1) และสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) มากที่สุดคือ สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.816 0.866 และ 0.940 (p < .01) ตามลำดับ หมายความว่า ถ้าข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้มีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมไม่ว่าจะเป็นความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะส่งผลให้มีทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ และผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น ดังรายละเอียดในตาราง 4 ตาราง 5 และภาพประกอบ 6

ตาราง 4 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมในโมเดลเชิงสาเหตุของตัวแปร

ตัวแปรทำนาย (Within)	**ขนาดอิทธิพล**								
	PER1			COR1			FUN1		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. COR1	0.358**	-	0.358**	-	-	-	-	-	-
2. CUL1	0.506**	0.310**	0.816**	0.299*	0.567**	0.866**	0.940**	-	0.940**
3. FUN1	-	0.216**	0.216**	0.603**	-	0.603**	-	-	-
χ^2 = 993.871, df = 249, p = 0.000, χ^2/ df = 3.991, CFI = 0.942, TLI = 0.936, RMSEA = 0.056 และ SRMR = 0.039									

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง p < .05 และ ** หมายถึง p < .01

2. DE = direct effect (อิทธิพลทางตรง), IE = indirect effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = total effect (อิทธิพลรวม)

ตาราง 5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุระดับบุคคล

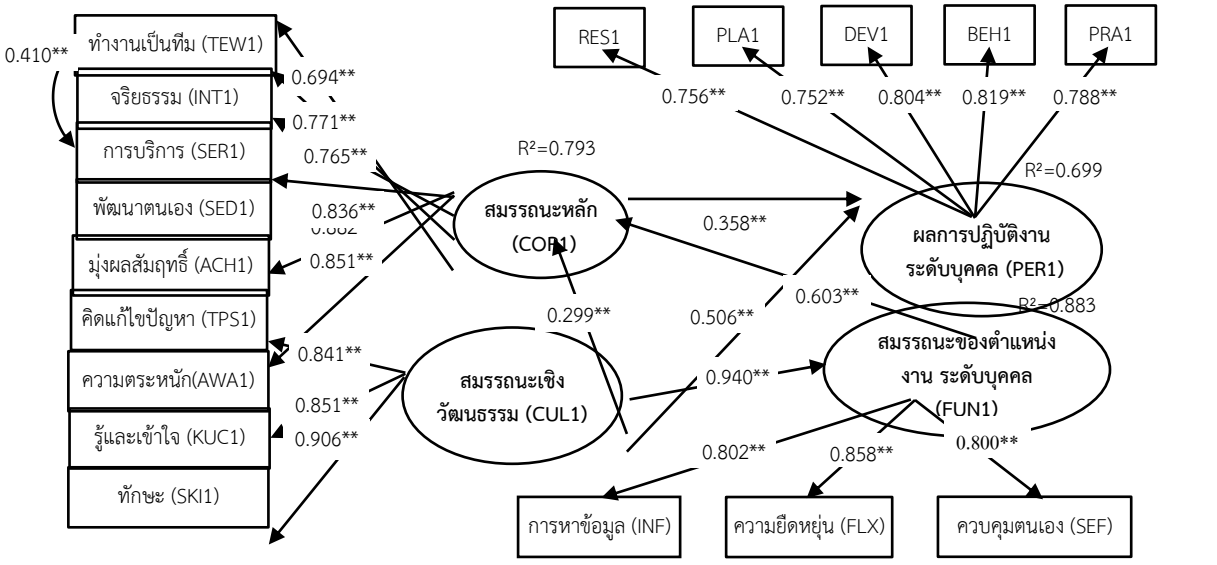
ตัวแปรสังเกตได้	β	SE	Z	R^2
โมเดลการวัดสมรรถนะหลัก (COR1)				
1. การทำงานเป็นทีม (TEW1)	0.694**	0.022	31.145	0.481
2. จริยธรรมของตำรวจ (INT1)	0.771**	0.019	40.222	0.594
3. การบริการ (SER1)	0.765**	0.016	46.758	0.585
4. การพัฒนาตนเอง (SED1)	0.836**	0.016	52.649	0.699
5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH1)	0.882**	0.010	87.253	0.777
6. การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา (TPS1)	0.851**	0.013	63.934	0.724
โมเดลการวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (CUL1)				
1. ความตระหนักทางวัฒนธรรม (AWA1)	0.841**	0.015	56.410	0.707
2. ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (KUC1)	0.851**	0.016	52.376	0.724
3. ทักษะทางวัฒนธรรม (SKI1)	0.906**	0.012	77.537	0.821
โมเดลการวัดสมรรถนะของตำแหน่งงาน (FUN1)				
1. การสืบเสาะหาข้อมูล (INF)	0.802**	0.017	47.985	0.644
2. ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน (FLX)	0.858**	0.012	72.318	0.736
3. การควบคุมตนเอง (SEF)	0.800**	0.018	45.204	0.640
R^2 ของโมเดลเชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ (PER1) = 0.699				
R^2 ของโมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะหลัก (COR1) = 0.793				
R^2 ของโมเดลเชิงสาเหตุสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ (FUN1) = 0.883				

หมายเหตุ: 1. * หมายถึง $p < .05$ และ ** หมายถึง $p < .01$

2. $|Z| > 1.96$ หมายถึง $p < .05$ และ $|Z| > 2.58$ หมายถึง $p < .01$

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาความสามารถในการทำนายตัวแปรตามของตัวแปรทำนายระดับบุคคล (individual level) พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลการวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ระดับบุคคล (PER1) มีความสำคัญอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.756 ถึง 0.819 (β = 0.756 – 0.819) โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ (BEH1) (β = 0.819) รองลงมาคือ การพัฒนาการปฏิบัติงาน (DEV1) (β = 0.804) การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (PRA1) (β = 0.788) การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (PLA1) (β = 0.780) และการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (RES1) (β = 0.756) ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ตามการรับรู้ของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการในสถานีตำรวจปริมาณงานสูงและสถานีตำรวจปริมาณงานรองลงมา โดยตัวแปรทำนายทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการตรวจฯ ระดับบุคคล สมรรถนะหลัก และสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจได้ประมาณร้อยละ 69.90 79.30 และ 88.30 (R^2 = 0.699, 0.793, 0.883) ตามลำดับ (ภาพที่ 6)



χ^2 = 993.871, *df* = 249, p = 0.000, χ^2/ *df* = 3.991, CFI = 0.942, TLI = 0.936, RMSEA = 0.056 และ SRMR = 0.039

ภาพที่ 6 โมเดลเชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ของตัวแปรระดับบุคคล

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ที่พัฒนาจากสมมติฐานทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสมรรถนะหลัก สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญและมีความสัมพันธ์กันเพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ แต่ละนายเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน (contingency theory of action and job performance) ของ Boyatzis (1982; Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; Boyatzis & Sala, 2004; Seal, Boyatzis, & Bailey, 2006; Boyatzis, 2008; Boyatzis & Ratti, 2009; Boyatzis, 2011) ที่แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์การเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการคือ บุคคล งาน และองค์การ โดยปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ปรัชญาในการทำงาน ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละบุคคล การประกอบอาชีพ รูปแบบการดำเนินชีวิต และความสนใจจะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการในบทบาทภารกิจ และหน้าที่ของงาน และสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์การซึ่งประกอบด้วย บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างระบบ สภาพของอุตสาหกรรม และบริบทโดยรวม โดยความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ และสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมระหว่างบุคคล

ความต้องการของงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์การซึ่งจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (best fit) ได้ นอกจากนี้ยังสามารถกล่าวได้ว่า สิ่งแวดล้อมขององค์การหรือของสถานีตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้รับผิดชอบเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและโดยส่วนใหญ่เป็นวัฒนธรรมอิสลาม จึงค่อนข้างมีความแตกต่างจากเขตพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ ดังนั้นการที่ข้าราชการตำรวจฯ จะสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น ข้าราชการตำรวจแต่ละนายจำเป็นต้องมีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วย ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรมเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมจะส่งผลโดยตรงทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมยังเป็นตัวส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะหลักและสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจเพิ่มสูงขึ้นและยังผลให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดีเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชุตินันท์ จันทร์เสนานนท์ (2553) ที่ได้ทำการพัฒนาแบบวัดสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาแล้วเสนอว่า สมรรถนะหรือความสามารถทางวัฒนธรรมควรมีการส่งเสริมให้มีในบุคคล และองค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาทางวัฒนธรรมที่เกิดจากความเหลื่อมล้ำทางวัฒนธรรม โดย suh (2004) ซึ่งได้ทำการศึกษารูปแบบของความสามารถทางวัฒนธรรมผ่านการวิเคราะห์แนวคิดวิวัฒนาการ (The model of cultural competence through an evolutionary concept analysis) ได้เสนอสนับสนุนเพิ่มเติมว่า ครูที่สอนในโรงเรียนสองภาษาและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมจะต้องมีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความตระหนักในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักเรียน ความตระหนักในวัฒนธรรมของตนเอง มีความรู้ในวัฒนธรรมของนักเรียน และมีทักษะในการปรับตัวเมื่ออยู่ในความหลากหลายทางวัฒนธรรม และ Cross et al. (1989) ได้สรุปให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมว่า สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของพฤติกรรมและเจตคติที่มาด้วยกัน ซึ่งทำให้ผู้ที่มีความสามารถหรือสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากข้อค้นพบที่ว่า สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมเป็นสมรรถนะสำคัญที่ส่งผลทำให้ทุกสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ดีขึ้น ข้อค้นพบนี้ทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากข้าราชการตำรวจทุกนายที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ประชาชนมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและส่วนใหญ่เป็นวัฒนธรรมอิสลาม ซึ่งค่อนข้างมีความแตกต่างกับเขตพื้นที่อื่น ๆ เพราะฉะนั้นการที่ข้าราชการตำรวจแต่ละนายจะสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของประชาชนกับวัฒนธรรมของตนเอง และจะต้องหาความรู้และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมของประชาชน จึงจะสามารถใช้ทักษะในการปรับตัวหรือปรับวิธีการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของประชาชน ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่แก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น

อย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรมีการสอดแทรกหรือปรับเป็นหลักสูตรหนึ่งให้นักเรียนตำรวจที่ผลิตออกมาเพื่อรับราชการตำรวจในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เรียนรู้ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่หรือวัฒนธรรมอิสลามก่อนออกมารับราชการเป็น ‘ข้าราชการตำรวจ’

1.2 จากข้อค้นพบที่ว่า สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ ดีขึ้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า สมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทุกระดับ เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์การ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การตั้งไว้หรือดีกว่า และจากข้อค้นพบที่ว่าในสมรรถนะหลักทั้ง 6 ด้านของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการจะมุ่งให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา มากกว่าการปฏิบัติงานด้วยความมีจริยธรรมของตำรวจ การบริการประชาชน และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งจะต้องเคร่งครัดให้ข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการการปฏิบัติงานโดยยึดหลักจริยธรรมของตำรวจ โดยการแสดงให้เห็นเป็นแบบอย่าง หรือใช้การสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงความสำคัญและผลกระทบของการปฏิบัติงานโดยไม่มีจริยธรรม นอกจากนี้ศูนย์ฝึกอบรม ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือกองบังคับการตำรวจภูธรทั้ง 3 จังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ จะต้องทำการฝึกอบรมให้ข้าราชการตำรวจทุกนายในสถานีตำรวจมุ่งให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนให้เพิ่มขึ้น จนพัฒนาให้เกิดเป็นจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจทุกนายว่า การบริการประชาชนหรือบำบัดทุกข์บำรุงแก่ประชาชนถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของตำรวจ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์การ และอาจจะสามารถลดระดับความรุนแรงของเหตุการณ์การก่อความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ หรือสามารถลดจำนวนแนวร่วมของกลุ่มผู้ก่อการ ซึ่งมักใช้เหตุผลในการชักจูงประชาชนว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้ความเป็นธรรมหรือไม่ให้ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน

1.3 จากข้อค้นพบที่ว่า สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจ เป็นสมรรถนะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการแต่ละนาย เพื่อช่วยส่งเสริมให้มีสมรรถนะหลักเพิ่มขึ้น และยังส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแต่ละนายเพิ่มขึ้น โดยข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้มีหรือจำเป็นที่จะต้องใช้สมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจทั้ง 3 ด้านในระดับสูงและใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล และด้านการควบคุมตนเอง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ฝึกอบรม ควรนำสมรรถนะทั้ง 3 ด้านนี้ไปประโยชน์ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจได้หลายด้าน เช่น นำไปใช้ในกระบวนการคัดสรรบุคลากร นำไปช่วยในการประเมินศักยภาพของบุคลากร ช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาหรือเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น โดยเฉพาะการคัดเลือกบุคลากรเข้ามารับราชการตำรวจ เนื่องจากสมรรถนะทั้ง 3 ด้านเป็นสมรรถนะส่วนบุคคลที่ค่อนข้างมีความยากลำบากในการพัฒนาให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลได้

1.4 จากข้อค้นพบที่ว่าผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้ง 5 ด้านของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติการจะมุ่งให้ความสำคัญกับผลความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของตำรวจ การพัฒนาการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้น ข้าราชการตำรวจระดับหัวหน้างานควรมีการสื่อสารให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติให้ชัดเจนว่ามีด้านใดบ้าง และผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านมีน้ำหนักในการประเมินเป็นอย่างไร และอธิบายเหตุผลหรือความเชื่อมโยงกันของผลการปฏิบัติแต่ละด้านว่ามีความสำคัญอย่างไรและเป็นผลต่อเนื่องกัน แนวทางในการปฏิบัติที่ตรงกันทั้งองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาในงานวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรสมรรถนะและตัวแปรผลการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับบริบทข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น เนื่องจากตัวแปรสมรรถนะและตัวแปรผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ เป็นตัวแปรที่พัฒนามาจากองค์ความรู้ส่วนกลางของประเทศและองค์ความรู้จากต่างประเทศ จึงมีความเป็นไปได้ที่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในบริบทโดยรวมของพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีมิติ โครงสร้าง หรือตัวบ่งชี้ที่แตกต่างจากบริบทสังคมอื่น ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ได้ตัวแปรที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น

References

Armstrong, M. (1998). *A handbook of personnel management practice* (5th ed.). London: Kogan Page.

Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager*. New York: John Wiley & Sons

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of managementdevelopment, 27*(1), 5-12.

Boyatzis, R. E. (2011). Managerial and Leadership Competencies A Behavioral Approach to Emotional, Social and Cognitive Intelligence. *Vision: The Journal of Business Perspective, 15*(2), 91-100

Boyatzis, R. E., & Ratti, F. (2009). Emotional, social and cognitive intelligence competencies distinguishing effective Italian managers and leaders in a private company and cooperatives. *Journal of Management Development, 28*(9), 821-838

Boyatzis, R. E., & Sala, F. (2004). Assessing emotional intelligence competencies. *The measurement of emotional intelligence*, 147-180.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.

Catano, V. M., Darr, W., & Campbell, C. A. (2007). Performanceappraisal of behavior-based competencies: A reliable and valid procedure. *Personnel Psychology, 60*(1), 201-230.

Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications

Fielding, N. (1988). Competence and culture in the police. *Sociology, 22*(1), 45-64

George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step. A simple study guide and reference*. Boston: Pearson Education, Inc.

Green, P. C. (1999). *Building robust competencies: Linking human resource systems to organizational strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Inc Pub.

Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.): Pearson Prentice Hall.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New ersey: Prentice Hall.

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2008). *Management: A competency based approach* (11th ed.). OH: Thomson South-Western.

Hu, L. t., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal, 6*(1), 1-55.

Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). *Art & Science of Competency Models*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Lynn, M. R. (1986). Determination and quantification of content validity. Nursing Research, 35, 382-385.

MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods, 1*(2), 130.

McLagan, P. (1988). Flexible Job Models: A Productivity Strategy for the Information Age. In J. P. Campbell, & R. J. Campbell (Eds). *Productivity in organizations: New perspectives from industrial and organizational psychology*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Medhaakkharakiat.,P.andJadesadalug.,V.(2018).“ Kānphatthanārūpbæpkānphatthanāsapphayakǭnmanutphūāsanapsanunkānpenlǣngrīanrūkhǭngsānakhǭsamutklāngmahāwitthayālaisinpāk”. [Influence of perceived support from Organization, Supervisor and Team on Innovation Performance through core competencies of personnel in the Office of Basic Education Commission] Veridain E Journal, Slipakorn University. Vol 11 No 2 (September-December)

Morgan, G. (1989). *Ride the Waves of Change: Developing Management Competencies for a Turbulent World*. Oxford: Jossey-Bass Publisher.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric methods*. New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Office of the Civil Service Commission. (2005). Khūmūsamatthanaratchakānphonrūanthai. [Thai Civil Service Competency Handbook. Bangkok: PA Living Company Limited.

Office of the Civil Service Commission. (2005). Samatthanakhǭnghuānasathānitamruat. Thai Civil Service Competency Handbook. Bangkok: PA Living Company Limited.

Royal Thai Police. (2011a). Yutsātsamnakngāntamruathǣngchāt 2011- 2021. [National Police Agency Strategy 2011-2021]. Announcement of the Royal Thai Police, dated 30 December 2011.

RoyalThaiPolice. (2011b).Lakkēnlæwithīkānpramœ̄nphonkānpatibatratchakānkhǭngkharatchakāntamruat. [National Police Agency Strategy, 2011-2021]. Announcement of the Royal Thai Police, dated 30 December 2011.

Seal, C. R., Boyatzis, R. E., & Bailey, J. R. (2006). Fostering emotional and social intelligence in organizations. *Organization Management Journal, 3*(3), 190-209.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

Tanwimonrat.,S.(2018).“kanphatthanarupbæpkanphatthanasapphayakonmanutphu‘asanapsanun kan pen læng rianrukhong sanak hosamut klang Maha Witthayalai Sinlapakon” [The Development of Human Resource Development Model to support The Learning esources in heCentral Library, Silpakorn University] Veridain E Journal, Slipakorn University. Vol 11 No 3 (September-December): 1227-1244.

Wetyanon, N. Z (2010). Competency-Based Approach (phimkhrangthī sī). Nonthaburī: Bǭrisat Doe Karā fikō Sittem Čhamkat.

Zwell, M. (2000). Creating a Culture of Competence. New York: John Wiley & Sons.